**ЗАТВЕРДЖЕНО**

наказом КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Звіт про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості послуг по КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» за травень 2021- березень 2022 року**

Внутрішній моніторинг та оцінка якості послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» проведено відповідно до затвердженого Положення про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело», а також у відповідності до Постанови Кабінету міністрів України  «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», Законів України «Про соціальні послуги» та «Про реабілітацію в охороні здоров'я», [основ законодавства України про охорону здоров’я](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12), стандартів надання соціальних послуг.

Проведений моніторинг надання та оцінки якості послуг у КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» стосувався наступних послуг:

**1. Соціальні послуги**: денний догляд для дітей з інвалідністю; денний догляд для осіб з інвалідністю; соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями; транспортні послуги.

**2. Реабілітаційні послуги:** раннє втручання; комплексна реабілітація.

|  |  |
| --- | --- |
| Послуга | Основні заходи, що складають зміст послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» |
| Денний догляд для дітей, осіб з інвалідністю | Здійснення допомоги у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, годування); формування та підтримка навичок самообслуговування; організація діяльностей та дозвілля; проведення культурно-масових заходів: свят, розваг |
| Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями | Навчання, формування, розвиток та підтримка соціально-побутових навичок (самообслуговування, комунікації, позитивної поведінки, приготування їжі, користування грошима, орієнтування тощо); допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; психологічна підтримка; організація дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності, трудової адаптації, працетерапії; арт-терапія |
| Транспортні послуги | Перевезення Отримувачів послуг денного догляду та соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами(осіб з числа маломобільних груп населення) з використанням спеціального транспортного засобу (мікроавтобуса), з супроводжуючим до та з КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» |
| Раннє втручання для сімей, що виховують дітей від народження до 4-х років з груп біологічного та соціального ризику чи з інвалідністю | Надання підтримки і ресурсів з метою допомоги членам сім’ї та піклувальникам для покращення навчання та розвитку дітей завдяки щоденним навчальним можливостям |
| Комплексна реабілітація для дітей з інвалідністю від 4-х до 18 років | Відповідно до визначених потреб сім’ї та дитини використання досліджень у сфері дитячої інвалідності П.Розенбаума (Dr.P.Rosenbaum), Міжнародної класифікації обмеження функціонування та здоров’я (МКФ) та доведено ефективних підходів нейрореабілітації, моторного навчання, аналізу та корекції поведінки, мотивації та заохочення, візуальної підтримки, альтернативної та допоміжної комунікації, адаптивної фізкультури тощо |

Оцінка якості послуг КРУЗТ ЛМЦР Джерело визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальної послуги за наступними показниками якості:

|  |  |
| --- | --- |
| Послуга | Показники якості |
| Денний догляд для дітей з інвалідністю, денний догляд для осіб з інвалідністю, соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями, транспортні послуги,комплексна реабілітація для дітей з інвалідністю від 4-х до 18 років | адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; зручність; повага до отримувача; професійність |
| Раннє втручання | адресність та сімейно-центрованість; результативність; своєчасність; доступність; повага до отримувача послуги;професійність та трансдисциплінарність |

Під час проведення внутрішньої оцінки якості послуг застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, спостереження (моніторинг) за процесом надання соціальної послуги; анкетування отримувачів соціальної послуги.

Усі проблемні питання отримувачів послуг КРУЗТ ЛМЦР Джерело розглядаються у встановлені законодавством терміни та здійснюється оперативне реагування на звернення представників отримувачів послуг.

Під час проведення внутрішньої оцінки було здійснено анкетне опитування:

- 80 представників отримувачів соціальної послуги денного догляду дітей з інвалідністю (80% від загальної фактичної чисельності в умовах воєнного стану);

- 68 представників отримувачів соціальної послуги денного догляду осіб з інвалідністю (75%від фактичної чисельності в умовах воєнного стану);

- 7 представників отримувачів соціальної послуги соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами (88%від фактичної чисельності в умовах воєнного стану);

- 71представник отримувачів транспортної соціальної послуги 80% від загальної фактичної чисельності в умовах воєнного стану);

- 30 сімей, які завершили отримання послуги раннього втручання у звітному періоді;

- 114 представників отримувачів, які отримали послугу комплексної реабілітації впродовж звітного періоду (100% від чисельності).

Результати проведеного опитування:

Для послуги раннього втручання КРУЗТ ЛМЦР Джерело

|  |  |
| --- | --- |
| Показник якості послуги | Послуга раннього втручання |
| Адресність та сімейно-центрованість | Для кожного отримувача послуги (100%) визначені потреби передбаченими інструментами (скринінг розвитку, рутинно-базоване інтерв’ю, за необхідності стандартизовані тестування). Складені, узгоджені та підписані відповідні Індивідуальні сімейні плани у двох примірниках (96,7%): так, але доступ до нього є тільки у місці надання послуги (3,3%), інший виданий батькам/опікунам на руки (96,7%), відповідають потребам отримувача послуги та здійснюється його перегляд відповідно до встановлених термінів з урахуванням вимог затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя (1 раз на період 3 – 6 місяців). |
| Результативність | 100 % опитаних відзначали позитивні зміни в розвитку дитини, зокрема зазначено покращення у фізичній сфері для 50% отримувачів; у комунікативній для 80%, психо-емоційній для 70%; навчальній (пізнавальній) для 83%; соціально-побутовій для 83%. Узагальнена задоволеність від отримання послуги «Раннє втручання» користувачами оцінено – 100 % (повністю задоволені – 66,7 %; швидше задоволені – 33,3%; швидше незадоволені – 0%; повністю незадоволені – 0%). |
| Своєчасність | Рішення про надання послуги «Раннє втручання» визначення потреб та складання індивідуального плану, приймаються і укладаються вчасно з додержанням термінів, а строки та терміни надання послуги відповідають зазначеним у Індивідуальному сімейному плані (100%). |
| Доступність та відкритість | Приміщення відповідають ДБН Інклюзивності будівель та споруд, діючим санітарним та протипожежним вимогам.  Центр розміщує публічну інформацію про свою діяльність на сайті та на сторінках у соціальних мережах.  Інформаційні матеріалами відповідної тематичної спрямованості розміщені на дошках оголошень у Центрі та районних відділах соціального захисту  Респондентами зазначено:   * доступність відділення «Раннє втручання» центру «Джерело» для відвідування – 100 % (доступне – 86,2 %; скоріше доступне – 13,8 %); * якість реабілітаційного обладнання, інвентаря та матеріалів, які використовувалися під час надання соціальної послуги – 100 % (дуже якісне – 75,9 %, скоріше якісне – 24,1 %); * зручність графіку (день та час) отримання соціальної послуги – 100 % (дуже зручно – 86,7 %; скоріше зручно – 13,3 %). * легкість отримання інформації про порядок та умови надання послуги Раннє втручання – 93,1 % (дуже легко – 62,1 %, скоріше легко 31 %, скоріше складно – 6, 9 %).   Кожній сім’ї, яка зараховується на послугу раннього втручання видається інформаційно папка. Інформація про діяльність відділення «Раннє втручання» КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» розповсюджується додатково через сторінку у соціальній мережі FACEBOOK (https://www.facebook.com/EarlyInterventionLviv) та телеграм канал (<https://t.me/DzhereloEI>). |
| Повага до гідності отримувача послуги | Працівники Установи ввічливо та коректно ставляться до отримувачів послуг під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов’язків. За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо невиконання своїх посадових обов’язків працівниками не виявлено.  100% представників отримувачів послуги раннього втручання зазначили, що працівники ввічливі та доброзичливі. |
| Професійність та транс-дисциплінарність | Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. У наявності затверджені посадові інструкції на всі посади працівників Установи. Посадові інструкції затверджені згідно Довідників кваліфікаційних характеристик професій. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка. Розроблені графіки проведення навчання та підвищення кваліфікації, атестації.  Працює транс дисциплінарна команда фахівців, в яку входять: лікарі (дитячий психіатр та невролог) практичний психолог, вчитель-логопед, фахівець з фізичної реабілітації, ерготерапевт, фахівець з соціальної роботи та діловод.  Респондентами рівень професіоналізму фахівців під час надання послуги визначено як дуже професійний – 85,7%; скоріше професійний – 14,3%; скоріше непрофесійний – 0 %; взагалі непрофесійний – 0%. |

**Для соціальних послуг та послуги комплексної реабілітації КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показник якості послуги** | **Послуга денного догляду для дітей з інвалідністю** | **Послуга денного догляду для осіб з інвалідністю** | **Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними розладами** | **Транспортні послуги** | | **Комплексна реабілітація для дітей з інвалідністю від 4-х до 18 років** |
| Адресність та індивідуальний підхід | Усі особові справи отримувачів соціальних послуг денного догляду дітей з інвалідністю та осіб з інвалідністю, соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами, транспортних послуг містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у денному догляді. Індивідуальні плани денного догляду складалися й узгоджувалися з представником отримувача соціальної послуги індивідуально. Перегляд індивідуальних планів соціальних послуг здійснюється обов’язково 1 раз на пів року чи у разі виникнення потреби. | | | | Для кожного отримувача послуги визначено індивідуальні потреби за результатами бесіди з батьками та збору інформації. Особові справи отримувачів містять індивідуальні плани надання послуги комплексної реабілітації, які є узгодженими з законними представниками. | |
| Результативність | 80% опитаних задоволені наданням соціальної послуги денного догляду дітей з інвалідністю, 90% послуги денного догляду для осіб з інвалідністю, 100%соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами та 97% транспортних послуг.  Представники отримувачів соціальних послуг підтвердили поліпшення якості життя в процесі надання соціальної послуги денного догляду для дітей з інвалідністю – безумовно так – 65 осіб(85%); скоріше так аніж ні – 10 осіб (12%); скоріше ні аніж так – 1 особа (1%); важко відповісти – 4 особи (2%); та для осіб з інвалідністю - безумовно так – 59(87%); скоріше так аніж ні – 8 осіб (12%); важко відповісти – 1 особа (1%). | | | | 84 % опитаних представників отримувачів послуг задоволені наданням послуги комплексної реабілітації, що відображається досягненням поставлених цілей та покращенням у сферах великої та дрібної моторики, соціально-емоційній, когнітивній, самообслуговуванні, комунікації та побутових навичках.  15% - частково задоволені наданням послуги, 1% - скоріше незадоволені | |
| Своєчасність | Прийняття рішення щодо надання соціальних послуг денного догляду, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду та укладання договору про надання послуги здійснюється у встановлений строк.  Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі | | | | Зарахування отримувачів на послугу комплексної реабілітації проводилося відповідно до Порядку надання окремим категоріям осіб послуг із комплексної реабілітації (абілітації), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 року № 80 (із змінами), у більшості випадків відбувалося (98%) своєчасно, у 2% терміни були порушені через карантинні обмеження | |
| Доступність та відкритість | Приміщення відповідають ДБН Інклюзивності будівель та споруд, діючим санітарним та протипожежним вимогам.  Центр розміщує публічну інформацію про свою діяльність на сайті та на сторінках у соціальних мережах.  Інформаційні матеріалами відповідної тематичної спрямованості розміщені на дошках оголошень у Центрі та районних відділах соціального захисту  За результатами проведеного опитування доступність було оцінена наступним чином: для послуги денного догляду для дітей з інвалідністю та транспортної послуги –93%, денного догляду для осіб з інвалідністю – 86%, для соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами та комплексної реабілітації–100 %, транспортної послуги – 97%. | | | | | |
| Повага до гідності отримувача послуги | Працівники Установи ввічливо та коректно ставляться до отримувачів послуг під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов’язків. За результатами внутрішнього моніторингу порушень щодо невиконання своїх посадових обов’язків працівниками не виявлено.  90% представників отримувачів соціальних послуг денного догляду для дітей, 92% осіб з інвалідністю, 99% послуг комплексної реабілітації, 97% транспортної послуги зазначили, що працівники ввічливі та доброзичливі. | | | | | |
| Професійність | Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. У наявності затверджені посадові інструкції на всі посади працівників Установи. Посадові інструкції затверджені згідно Довідників кваліфікаційних характеристик професій. В особових справах працівників містяться документи про освіту державного зразка. Розроблені графіки проведення навчання та підвищення кваліфікації, атестації.  Респондентами вказано наступний рівень професіоналізму фахівців під час надання послуг: для послуги денного догляду для дітей з інвалідністю – 86%; для послуг денного для осіб з інвалідністю та соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями – 87%, для транспортної послуги –96%, для комплексної реабілітації – 92%. | | | | | |

Завідувачами структурних підрозділів КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» протягом року систематично проводиться контроль та спостереження за якістю надання соціальних та реабілітаційних послуг, зокрема: спостереження за процесом надання послуг; супервізія та інтервізія команд; систематичний аналіз документації та ведення випадків отримувачів послуг; вивчення документації; підвищення рівня компетенцій отримувачів та надавачів послуг; виявлення та виправлення недоліків; наявність та забезпечення безперешкодного доступу отримувача послуги до приміщень де надається послуга; оптимізація роботи при наданні послуг тощо. За підсумками надання послуг у 2021 році проведено оцінювання надання послуг усіма працівниками за визначеними критеріями.

Недоліками в роботі відділень, які забезпечують надання реабілітаційних послуг виявлено: невчасне заповнення поточної документації; труднощі із постановкою реалістичних цілей фахівцями на противагу завищеним очікуванням батьків; недостатня поінформованість отримувачів послугів про наявні альтернативні послуги у громаді.

З огляду на загальні результати моніторингу соціальних послуг встановлено, що більшість діяльностей мають високій рівень якісного підходу в їх організації. У працівників сформовані повні компетенції по усім напрямкам роботи на протязі дня. Виявлено, що здебільшого у отримувачів соціальних послуг простежуються покращення переважно у психо-емоційній сфері та у соціально-побутових навичках, що проявляється у зацікавленні долучатися до усіх діяльностей, комунікаціях з однолітками, адекватних реакціях на зауваження. Про позитивну динаміку щодо якості проведення та наповнення діяльностей протягом дня свідчить значне зменшення кількості проявів небажаної поведінки серед отримувачів послуг, фактів заперечення або протесту приходити в КРУЗТ ЛМЦР «Джерело», чи виконувати завдання тощо.

За звітний період скарг або виявлення дискримінаційних дій до отримувачів реабілітаційних послуг не зафіксовано.

***Результати проведеної оцінки якості соціальних та реабілітаційних послуг КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **Від 80% до 100% ( (добре)** | **Від 51% до 79%**  **(задовільно)** | **Від 0% до 50%**  **(незадовільно)** |
| **Адресність та**  **індивідуальний підхід** | «добре» | - | - |
| **Результативність** | «добре» | - | - |
| **Своєчасність** | «добре» | - | - |
| **Доступність** | «добре» | - | - |
| **Повага до гідності**  **отримувача**  **послуги** | «добре» | - | - |
| **Професійність** | «добре» | - | - |

***Визначено наступні напрямки для покращення якості надання соціальних послуг:***

1. Проводити індивідуальну роботу з отримувачами послуги, які мають низький рівень сформованості соціально-побутових навичок.
2. Працювати над збільшенням самостійності отримувачів послуги за умови визначення потреб у зміні середовища, підбору інструментарію, визначення покрокових цілей з метою формування поступових практичних трудових навичок, проводити систематичний супровід.
3. Фахівцям опрацювати відповідну методичну літературу, іноземні розробки, курси, тренінги щодо опанування прийомами та методами поведінкової терапії осіб з РСА, альтернативної комунікації, сенсорної діяльності.
4. Впроваджувати оздоровчі інноваційні технології під час прогулянок на свіжому повітрі щодо розвитку рухового інтелекту, дихання, корекції постави.
5. Проводити спільні групові ігри, рухові активності, які мотивують та сприяють розвитку комунікації між однолітками; забезпечити відповідний руховий режим, використовуючи певні методики та відповідне спортивне обладнання та інвентар.
6. Урізноманітнити дозвіллєві діяльності, збільшити групові виїзди на природу, запланувати тематичні екскурсії та зустрічі (за можливості, враховуючи умови воєнного стану ).
7. Проводити групові та індивідуальні діяльності з удосконалення навичок та знань отримувачів соціальної послуги, набутих протягом року
8. При повторному моніторингу процесів надання соціальних і реабілітаційних послуг відстежувати динаміку зміни попередніх результатів.
9. Вчасно заповнювати затверджену КРУЗТ ЛМЦР «Джерело» документацію, завчасно проводити планування діяльності на наступний місяць.
10. Переглянути та спланувати режимні години з організації прогулянок для отримувачів послуги денного догляду для дітей, види рекреаційних діяльностей відповідно до психофізичного стану осіб з інвалідністю.
11. Укласти графіки систематичних батьківських зборів, як групових так і загальних з метою покращення комунікації між батьками та адміністрацією.
12. Розглянути можливість залучення практичного психолога для надання консультацій батькам/офіційним опікунам в умовах воєнного стану та укласти угоди про співпрацю із закладами, які надають психологічний супровід.
13. Продовжувати надання систематичної підтримки/супроводу на етапі від першої зустрічі до зарахування отримувачів у центр «Джерело» на послуги раннього втручання та комплексної реабілітації.
14. Підвищувати професійний рівень фахівців реабілітаційних послуг шляхом опрацювання тем роботи із запитом та введення інструментів оцінки досягання цілей, покращення навичок комунікації з батьками та їх залучення на кожному етапі надання послуги комплексної реабілітації, що дозволить досягати кращих результатів втручання.
15. Підтримувати розвиток напрямку групових активностей та взаємопідтримки у реабілітаційних послугах з залученням психолога для психологічної підтримки членів сім’ї отримувача (батьків, братів/сестер), в т.ч. з категорії ВПО, для розвитку компетенцій соціальної взаємодії).
16. Запровадити різні формати надання курсу комплексної реабілітації (наприклад, 1-2 рази на тиждень протягом 4-10-ти тижнів, можливість організації курсу в другій половині дня, диференціювати вимоги щодо постійної присутності батьків тощо).
17. Забезпечити й надалі неухильне дотримання вимог, показників якості, строків, принципів, закріплених у стандартах надання соціальних послуг та наказі Міністерства соціальної політики України «Про затвердження методичних рекомендації щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров’я та життя».
18. Систематична робота з цільовими групами у напрямку розповсюдження інформації про послуги КРУЗТ ЛМЦР «Джерело»;
19. Своєчасно оновлювати веб сторінку та сторінки у соціальних мережах з поданням інформації про діяльність Установи;
20. Впровадити: енергоефективні заходи щодо заміни віконних конструкцій, встановлення електричних котлів, стабілізатора напруги та дизельного генератора; заміну двох автотранспортних засобів.