

Звіт
про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг,
наданих КСЗ «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю»
за 2024 рік

м. Південне

Управлінням соціальної політики Південнівської міської ради проведено зовнішню оцінку якості реабілітаційних та соціальних послуг, які надаються КСЗ «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю». В ході організації та проведення оцінки, на виконання ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», застосовувався Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 1.06.2020 року № 449. Враховані виконання нормативно-правових актів: Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», постанова Кабінету Міністрів України від 16.02.2011р. № 121 «Положення про централізований банк даних з проблем інвалідності», наказ Міністерства соціальної політики України від 14.12.2016р. № 1530 «Про затвердження Порядку обміну інформації між операторами сфери управління Міністерства соціальної політики України в Централізованому банку даних з проблем інвалідності».

Наказом КСЗ «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю» від 08.01.2025 року № 1-ОД «Про призначення особи, яка відповідає за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг», створено комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, призначено відповідальних осіб.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, склад якої затверджено розпорядженням міського голови від 23.06.2021р. № 135/06-22 «Про затвердження нового складу комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг».

Оцінка якості соціальних послуг (далі – оцінка якості) визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, передбачених Держстандартами.

При проведенні зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації, комплексної реабілітації, абілітації застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача послуги, професійність.

Згідно проведеного опитування, в т.ч. і телефонного, 96% опитаних батьків відвідувачів закладу задоволені рівнем надання реабілітаційних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного та емоційного стану отримувачів послуг.

Результати оцінювання послуг з комплексної реабілітації за критеріями:

Адресність та індивідуальний підхід

Згідно надання реабілітаційних послуг особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю індивідуальні потреби у реабілітаційних послугах (згідно індивідуальних програм реабілітації - 100%). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани реабілітації та додатки, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів реабілітаційних послуг; проводиться тестування згідно індивідуальних потреб.

Оцінка показників

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

Результативність

Критерії оцінювання:

Рівень задоволеності соціальними послугами.

Згідно опитування, в т.ч. телефонному (96% опитаних) батьків відвідувачів або законних представників задоволені якістю надання реабілітаційних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів реабілітаційних послуг. Відповідальних працівників заохочено премією згідно з додатком 7 «Положення про преміювання працівників КСЗ «ЦКРОІ» до Колективного договору на 2015-2019 роки із змінами та доповненнями (реєстраційний № 4 від 23 січня 2019 року).

У 2024 році реабілітаційні послуги отримали 86 відвідувачів, що складає 100% від звернень. Внаслідок виконання індивідуального плану реабілітації особам та дітям з інвалідністю на протязі 2024 року були проведені навчальні, виховні, соціально-адаптаційні заходи та заняття під час яких з фахівцями особи та діти набували навичок міжособистісного спілкування, інтегруються у дитячий колектив та почувають себе частинкою суспільства. Сумісні заняття та ігри виховують у осіб та дітей навички дотримання певних правил та дисципліни. Поліпшується загальний стан у осіб та дітей, тактильна чутливість, підвищується розумова та фізична активність. Особи та діти розширюють кругозір, знайомляться з природою рідного краю, розвивають грубу та дрібну моторику, а також поширюють навички з самообслуговування, які дають впевненість у собі та збавляють від почуття залежності, що добре впливає на психоемоційний стан осіб та дітей.

Спеціалісти Центру у своїй роботі використовують: методику Монтесорі; мнемотехніку; методику альтернативної системи комунікації та розвитку мовлення за допомогою карток (PECS); арт-терапію; казкотерапію; пісочну терапію; музикотерапію; адаптивну фізичну реабілітацію, Су-джок терапію та ін. У рамках педагогічної корекції, у разі потреби, проводилася логопедична корекція.

Згідно індивідуальної програми реабілітації надаються послуги з психолого-педагогічної реабілітації; фізичної реабілітації; фізкультурно-спортивної реабілітації; соціальної та побутової реабілітації.

Загальна чисельність отримувачів, яким надано послуги з реабілітації (абілітації) на протязі 2024 року склала 86 відвідувачів, з них: дітей з інвалідністю - 84, осіб з інвалідністю - 2.

За основними нозологічними формами захворювання:

- з порушення опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи - 11 дітей з інвалідністю;
- з психічними та інтелектуальними порушеннями - 70 дітей з інвалідністю; 2 особи з інвалідністю;
- з порушенням внутрішніх органів - 3 дітей з інвалідністю.

Протягом 2024 року курс реабілітації завершили 57 відвідувачів Центру, з повністю або частково виконаною індивідуальною програмою реабілітації.

Відвідувачі Центру є учасниками міських та інших творчих конкурсів.

Центр продовжує працювати над розширенням реабілітаційних можливостей шляхом впровадження нових ефективних методик.

В соціальній мережі Facebook працівниками центру створено групу КСЗ «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю» [Facebook.com/tssrdi](https://www.facebook.com/tssrdi).

Відвідувачі Центру є постійними учасниками міського конкурсу «Зелена хвиля» та інших творчих конкурсів.

Центр продовжує працювати над розширенням реабілітаційних можливостей шляхом впровадження нових ефективних методик.

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

На протязі 2024 року скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

Оцінка кількісного показника "кількість скарг"

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 0 % до 20 %	"добре"

Своєчасність

З метою реалізації Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», надання реабілітаційних послуг здійснюється відповідно до Порядку здійснення реабілітаційних заходів, затвердженого постановою КМУ від 19 січня 2022 р. № 31, Порядок визначає механізм здійснення реабілітаційних заходів із надання комплексних реабілітаційних (абілітаційних) послуг особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю, дітям віком до трьох років (включно), які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності (з метою запобігання виникненню інвалідності). Фінансування закладу здійснюється за рахунок бюджетних коштів міського бюджету.

Також, відповідно до затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16.02.2011 р. № 121 (зі змінами) «Положення про централізований банк даних з проблем інвалідності» ведеться облік осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю, та інших окремих категорій населення, зазначених у п.п. 1 п. 1 Порядку забезпечення допоміжними засобами реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації) осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення (інших осіб) і виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані такі засоби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 321, які відповідно до законодавства мають право на забезпечення допоміжними засобами реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації), реабілітаційними послугами, санаторно-курортним лікуванням, а також для накопичення, зберігання і використання інформації.

Банк даних є функціональною підсистемою Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Основними завданнями зазначеного банку даних є створення єдиної комплексної інформаційно-аналітичної системи обліку осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю, інших осіб; проведення аналізу та ведення обліку даних; ведення реєстру.

Після отримання від начальника Управління соціальної політики Південнівської міської ради направлення та документів, КСЗ «ЦКРОІ» реєструє їх у відповідному журналі та протягом п'яти робочих днів розглядає такі документи і надсилає Управлінню соціальної політики та отримувачу соціальної послуги рішення про зарахування на реабілітацію в КСЗ «ЦКРОІ» із зазначенням початку курсу реабілітації. Виконання індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю здійснюється своєчасно та в повному обсязі.

Оцінка кількісного показника "виконання індивідуальних програм реабілітації"

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

Доступність та відкритість

Критерії оцінювання:

- розташування центру реабілітації є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 5 місць.

Приміщення й кабінети знаходяться на першому поверсі дев'ятиповерхового житлового будинку в двох квартирах, загальною площею 121,3 кв. м., корисною ≈ 104 кв. м. за адресою: 65481, Одеська обл., м. Южне, пр. Миру, буд. 22, кв. 1,2.

Вся зона надання реабілітаційних послуг, у закритих, маленьких кабінетах із вкрай вузьким (на 1-2 людини) коридором. Саме це, не відповідає основним засадам зручності для відвідувачів та роботи Центру. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету. З огляду на малий розмір приміщення центру реабілітації, робочого простору для відвідувачів закладу дуже мало.

Вхід до під'їзду, де знаходиться Центр оснащений пандусом, що є необхідним для осіб з інвалідністю. Поверхня пандуса, пішохідних шляхів і підлог приміщень мають тверде, міцне і не слизьке покриття.

Під час оголошення повітряної тривоги відвідувачі та персонал центру евакуюються в укриття (ПРУ), що розташоване в тій же будівлі за адресою: 65481, Одеська обл., м. Южне, пр. Миру, буд. 22.

В приміщенні центру оформлений стенд з інформацією щодо умов та зміст соціальних послуг, тощо. Створено власну сторінку у Facebook@tssrdi.

Оцінка кількісного показника "доступність та відкритість"

	відсоткові еквіваленти	статус
2	від 51 % до 79 %	"задовільно"

Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань по телефону отримувачі соціальних послуг задоволені якістю надання реабілітаційних послуг. Працівники реабілітаційного Центру зобов'язуються ввічливо та коректно ставитися до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігати в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків; отримані відгуки отримувачів реабілітаційних та соціальних послуг щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників, скарги відсутні;

- повага до гідності отримувачів реабілітаційних та соціальних послуг та недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них – застосовується індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів послуг), працівники з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів послуги, проводять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів послуг та з недопущенням негуманних та дискримінаційних дій щодо них, зауваження та скарги відсутні;

- фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів послуг не зафіксовано;

- конфіденційність, фактів розголошення конфіденційної інформації, отриману в процесі про отримувачів послуг, не встановлено.

Оцінка показників

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

Професійність

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до вимог чинного законодавства України та з урахуванням спеціалізації – штатний розпис сформовано відповідно до вимог законодавства. Згідно штатного розпису в Центрі затверджено 16,75 штатних одиниць.

- наявні затверджені посадові інструкції – затверджені посадові інструкції на всіх працівників згідно чинного законодавства.

- працівники володіють необхідними знаннями й навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Мінсоцполітики від 29 березня 2017 року № 518 «Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги». Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників».

- наявні інструкції з охорони праці – в наявності, проводиться своєчасний інструктаж;

- наявність документів про освіту (державного зразка) - всі особовій справі працівників містяться відповідні документи;

- наявність обладнання, матеріально-технічна база Центру знаходиться у задовільному стані. Працівники, що надають реабілітаційні послуги, забезпечені необхідним інвентарем (спецодягом, засобами індивідуального захисту).

Фактично працюють 16 працівників з них (адміністративно-управлінський – 2 працівника, педагогічний персонал – 9 працівників, медичний персонал – 4 працівника, господарський персонал – 1 працівник).

У 2024 році два працівника пройшли курси підвищення кваліфікації на базі Державної реабілітаційної установи «Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Мрія».

Оцінка показників

	відсоткові еквіваленти	статус
1	від 80 % до 100 %	"добре"

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

узагальнений статус	рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальні послуги
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Комісією за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання реабілітаційних та соціальних послуг директору КСЗ «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю» рекомендовано:

- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати послуги;

- забезпечити дотримання вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених чинним законодавством;

- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу з питань отримання соціальних послуг в Центрі;

- підтримувати в актуальному стані сторінку у Facebook;

- забезпечити участь фахівців суб'єкта, що надає послугу, у робочих нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів;

- результати оцінки якості послуг довести до відома працівників Центру;

- відповідальній особі здійснювати підтримку в актуальному стані Централізованого банку даних з проблем інвалідності.

Заступник голови комісії

Наталя МОНАСТИРСЬКА