**Звіт про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг у 2020 році в Центрі комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок»**

На виконання Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», з метою з’ясування рівня задоволення потреб отримувачів соціальних послуг та покращення діяльності надавачів цих послуг проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг денного догляду та послуги консультування, які надаються в Центрі комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок» міста Хмельницький за 2020 рік. В ході проведення оцінки застосовувалися методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки  якості соціальних послуг».

Метою зовнішньої оцінки є моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг: денний догляд, та консультування які надаються в Центрі комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок» міста Хмельницький.

Зовнішня  оцінка якості соціальних послуг проводилася  комісією, склад якої затверджено наказом начальника управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради № 153-В від 21.05.2021 р.«Про створення комісії для проведення зовнішньої оцінки  якості надання соціальних послуг».

Оцінка проводилась в період: червень 2021р.

Відповідно до плану роботи по проведенню зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, комісією  було здійснено зовнішню оцінку якості соціальних послуг шляхом аналізу анкетування, проведеного під час внутрішнього оцінювання, бесіди з соціальними робітниками та вивчення документації: особових справ отримувачів послуг, журналу відгуків, скарг та пропозицій.

При проведенні зовнішньої  оцінки якості надання соціальної послуги  **денного** **догляду та консультування**  застосовувались показники якості соціальної послуги :

**Адресність та індивідуальний підхід**: Послуги щодо реабілітації надаються особам з інвалідністю віком від 18 років з урахуванням індивідуальних реабілітаційних програм МСЕК та індивідуальних реабілітаційних планів Центру;

 особові справи  підопічних ( 100%)   містять  індивідуальні плани надання соціальної послуги денного догляду,  що відповідає визначеним  індивідуальним потребам отримувачів  соціальної послуги, складалися й узгоджувались з кожним отримувачем/законним представником соціальної послуги. Індивідуальний план затверджується директором Центру і реабілітаційною комісією. Письмових скарг стосовно надання соціальної послуги денного догляду від підопічних/законних представників не було. Показники, як адресність та індивідуальний підхід соціальної послуги повністю задовольняють потреби отримувачів. Своєчасно проводиться повторне (при потребі) визначення індивідуальних потреб. Статус « добре» - 100% .

**Результативність:**  згідно проведеного опитування, **90%** опитаних підопічних/законних представників задоволені соціальною послугою денного догляду, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані  отримувача  соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась., Але не завжди можна спостерігати за 100% результатом, адже отримувачі соціальної послуги – це особи із важкими діагнозами, тому фахівці в пошуках методів роботи з такими клієнтами. В ході анкетування взяли участь 16 законних представників та 16 підопічних, з них були пропозиції : « Більше приділяти уваги підопічним», «Більше виїздів на природу та екскурсії», «Допомоги від влади», багато позитивних відгуків з побажаннями та словами вдячності працівникам Центру. Проводилась інформаційно-роз`яснювальна робота щодо надання соціальних послуг . Кожен соціальний фахівець працює згідно затвердженого керівником « Плану роботи» . Статус «добре» 90%.

**Своєчасність:** соціальну послугу «денного догляду» та послуги «консультування» у 2020 році отримало 76 осіб +10 осіб з інвалідністю від ХФСЗ та РОзІ. Ведуться особові справи на кожного підопічного(100%), наявність індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та надання соціальної послуги у встановлений строк.(100%). В зв`язку з впровадженням Закону України «Про соціальні послуги» проект договору наразі в юридичному та бухгалтерському відділі на розгляді. В особових справах договорів між надавачем та підопічним/законним представником оновлених підписаних договорів у двосторонньому порядку немає. Статус «задовільно» 70%

**Доступність та відкритість:**  Кабінети просторі, наповнюваність не перевищує 8 осіб в кабінеті, на дверях розташовані таблички з написом кабінету. При вході є спеціально розміщений пандус , для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги. Стенди з інформацією в приміщенні центру для отримувачів соціальних послуг на момент проведення моніторингу були відсутні ( в п’ятиденний строк стенди було оновлено та розміщено при вході, є фотодоказ). Стенд - фото звіт про поїздки та екскурсії був наявний при вході . Крім того, діяльність Центру висвітлюється на власній сторінці «Фейсбук» та ЗМІ для оперативного інформування жителів громади новинами. Статус «добре» 90%

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги:** в ході анкетування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців до підопічних. Фахівці застосовують індивідуальний підхід з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги. Працівники установи проінформовані про нерозголошення отриманої конфіденційної інформації. При вході у Центр є скринька скарг та пропозицій.

В Центрі комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок» за перше півріччя 2021 року у групах денного перебування склало 2879 відвідувань, 34 особи з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень проходять курс реабілітації. Головною метою діяльності Центру є підготовка інвалідів зі зниженим інтелектом до максимально самостійного життя, забезпечення їх зайнятістю та застосування трудової реабілітації як базового елемента адаптації у громаді. Підопічні отримують знання, фахівці Центру сприяють формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції, культури поведінки, розвитку практичних умінь, необхідних для повсякденного життя. Проводяться індивідуальні та групові заняття з трудової адаптації методами творчості, а саме: бісероплетіння, малювання, розмальовування, квілінг, декупаж, ліплення, вишивання, плетітіння, декорування, гончарна справа, свічковиливання. Саме для надання більшої самостійності відвідувачам центру було реалізовано проект “Дотик до природи руками особливих”, який став переможцем «Громадських ініціатив». Це дало змогу втілити задум для соціальної адаптації підопічних закладу, а саме встановити теплицю, в якій вони вчитимуться вирощувати усіляку городину.  Підопічні Центру разом з фахівцями неодноразово брали участь у фестивалях всеукраїнського та міжнародного значення, а також у місцевих конкурсах та фестивалях. На території облаштовано спортивно-ігровий майданчик, відкрито трудову майстерню. Також на грантові кошти придбали обладнання зі свічковиливання і гончарної справи. Статус «добре» 100%

**Професійність:** штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб`єкта, що надає соціальну послугу (100%); наявні затверджені посадові інструкції(100%);розроблено інструкції з охорони праці для всіх працівників Центру (100%); з метою забезпечення ефективного виконання поставлених завдань протягом звітного періоду працівники підвищували свою кваліфікацію, відвідували семінари та тренінги. Учасники тренінгів, семінарів та навчань отримали відповідні сертифікати.; наявність документів про освіту(державного зразка) працівників суб`єкта, в особових справах працівників містяться документи про освіту (100%); наявність особистих медичних книжок , проходження обов`язкових медичних оглядів (100%); матеріально-технічна база потребує покращення, фахівці установи не достатньо забезпечені ПК, принтером, канцелярським приладдям, витратним матеріалом., . Статус (90%)– «добре».

Підсумовуючи вищезазначене, згідно зі шкалою якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг узагальнений статус відповідає рівню «Добре».

За результатами проведеного зовнішнього оцінювання з метою покращення якості соціальних послуг, які надаються Центром, Комісія рекомендувала:

* продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги «денний догляд» та послуги «консультування» відповідно до вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;
* своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги, підписувати договір в строк відповідно до законодавства;
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди ;
* активізувати роботу з благодійними фондами, приватними підприємцями у напрямку надання матеріальної допомоги;
* продовжувати підвищувати рівень кваліфікації працівників Центру;
* так як підопічні з важким діагнозом внаслідок інтелектуальних порушень, директору Центру надати обґрунтований лист пропозицію щодо придбання транспорту для перевезення підопічних з дому до центру і навпаки;
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Центру комплексної реабілітації для осіб внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок».
* провести інспекцію послуг які надає центр на питання правових підстав. На кожну послугу мати роздруковані нормативні документи згідно яких надається послуга, та обрахунок на одного отримувача.

Головний спеціаліст відділу

організаційно- інформаційної

роботи та взаємодії з

об’єднаннями громадян Мала А.В.

Головний спеціаліст відділу

організаційно- інформаційної

роботи та взаємодії з

об’єднаннями громадян Марченкова Л.Г.

Погоджено:

Заступник начальника УПСЗН Коновалов Ю.В.

Ознайомлений:

Директор центру

« Родинний затишок» Корчинська А.П.