

Справка
по проверке качества предоставления реабилитационных услуг детям-инвалидам с использованием сертификата/направления в условиях дневного/временного пребывания в КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г.Чайковского

от 23.05.2017 г.

Плановая проверка предоставления реабилитационных услуг детям-инвалидам с использованием сертификата/направления в условиях дневного/временного пребывания проведена в КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г.Чайковского с 12.05.2017 г. по 16.05.2017 г. на основании Годового плана Территориального управления Министерства социального развития Пермского края (далее – Территориальное управление) на 2017 г., СТАНДАРТА предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания населения Пермского края, утвержденного приказом Министерства социального развития Пермского края от 31.10.2014 г. № СЭД-33-01-03-555 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» (с изменениями, дополнениями).

Цель проверки: соответствие фактического объема и качества предоставления социальных услуг детям-инвалидам с использованием сертификата, направления на реабилитацию в условиях дневного/временного пребывания Стандарту предоставления социальных услуг в полустационарной форме.

Нормативно-правовая база:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- закон Пермского края от 08.12.2014 г. № 405-ПК «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Пермском крае»;
- приказ Министерства социального развития Пермского края от 07.09.2010 г. № СЭД-33-01-01-254 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Пермского края»;
- приказ Министерства социального развития Пермского края от 31.10.2014 г. № СЭД-33-01-03-555 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» (с изменениями и дополнениями);
- договор, заключенный между КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г.Чайковского и Территориальным управлением, от 16.01.2017 г. № 5/17 на предоставление детям-инвалидам услуг по реабилитации в условиях полустационарного обслуживания с использованием сертификата на реабилитацию (далее - Договор). Срок действия Договора с 16.01.2017 г. по 31.12.2017 г.

При проверке установлено следующее.

Двухэтажное здание КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г.Чайковского (далее –

РЦДПОВ) расположено в центре города. На территории Центра оборудована площадка, на которой имеются: игровая зона и зона отдыха, беседка, водопад, площадка для проведения занятий по иппотерапии, спортивный модуль с тренажерами, посажена «Аллея Славы», посвященная 9 Мая.

В ходе проверки осуществлены следующие мероприятия:

- 1) проверка оснащенности учреждения специализированным оборудованием;
- 2) соответствие фактического количества и качества оказанных социальных услуг требованиям государственного Стандарта;
- 3) наличие и состояние документов, отражающих фактическое предоставление социальной услуги «Реабилитация детей-инвалидов с использованием сертификата/направления в условиях дневного/временного пребывания».

В 2016 г. в РЦДПОВ получили реабилитационные услуги 701 ребёнок-инвалид, из них, - 252 ребёнка-инвалида, проживающие на территории Чайковского муниципального района: с использованием сертификата 53 ребёнка, по направлению – 199, что составило 35,9% от общего числа детей, прошедших реабилитацию в РЦДПОВ в 2016 г.

С января по апрель 2017 г. социальная услуга была оказана 225 детям – инвалидам, в том числе в условиях дневного пребывания – 54 детям, в условиях временного пребывания – 171 ребёнку.

На момент плановой проверки на обслуживании в РЦДПОВ находилось в условиях дневного пребывания (по реабилитационной программе № 10) – 17 детей, в условиях временного пребывания (по реабилитационной программе № 9) – 26 детей.

В ходе проверки оснащенности учреждения специализированным оборудованием выявлено:

- 1) в учреждении создана доступная среда для маломобильных клиентов: лифт, поддерживающие устройства для туалетных комнат (поручни пристенные горизонтальные), подъемные и поддерживающие устройства для перемещения в ванну. Для инвалидов с нарушениями зрения (при входе в Центр, у каждого кабинета, на планах эвакуации) имеются таблички с использованием шрифта Брайля. Кроме того, в каждом туалете, комнате установлены звуковые сигналы, имеются тревожные кнопки;
- средства, применяемые при предоставлении социально-медицинских услуг и лечебно-оздоровительных мероприятий: медицинская мебель, приборы, инструменты и материалы для проведения (в соответствии с назначением лечащих врачей) медицинских процедур, тренажеры для детей-инвалидов (велотренажеры, тренажеры для ходьбы, шведские стенки, сухие бассейны, тренажер Гросса, гамак, многофункциональный силовой тренажер «Body Solid», соляная микроклиматическая палата, мини-бассейн, специализированные ванны, йога-качели, стол для кинезотерапии, специализированный велосипед «Angel Solo», вертикализаторы с обратным наклоном. Комплект оборудования для позиционирования (укладки) и велотренажер ременной приобретены в 2016 г.;
- средства для организации лечебно-трудовой деятельности, адаптированные для детей-инвалидов: терапевтические мастерские: мини-

швейная, столярная, творческая, полиграфическая мастерские, кроме того, имеются садовые инструменты;

- средства для оснащения кабинета физиотерапии: аппараты магнитотерапии, грязелечение, бальнеолечение (минеральные ванны, жемчужные ванны, пенно-солодковые, гидроаэромассаж), теплотечение (озокерит, парафин), прессотерапия (лимфадренаж), ароматерапия, пузырьковые ножные ванночки, Дэнас-терапия; коктейлер кислородный – приобретен в 2016 г.;

- средства, применяемые при предоставлении социально-педагогических, социально-психологических услуг: кабинет логопеда, психолога, социального педагога: компьютеры, компьютерная диагностика и коррекция «Эффектон», логотренажер, музыкальная система «Саундбим», сенсорная комната (свето-звуковое оборудование, ароматерапия, водяная кровать, массажное кресло, сенсорные коврики и дорожки, потолок «Звездное небо», лазерный шар – приобретен в 2016 г.), световые столы с выводом на экран для песочной терапии, многофункциональный стол для развития мелкой моторики рук, прозрачный мольберт для рисования на стекле, оборудование для эрготерапии. В 2016 г. приобретено программное обеспечение для психолога «Эффектон Студио»;

В центре имеется необходимый штат квалифицированных специалистов, обеспечивающий предоставление всех социальных услуг согласно Стандарту: логопед – 3 ставки, психолог – 1 ставка; воспитатель – 3 ставки, социальный педагог – 2,5 ставки, медицинская сестра – 5,75 ставки, инструктор ЛФК – 3 ставки.

Таким образом, для предоставления реабилитационных услуг в Центре имеется хорошо оснащенная материально-техническая база (каждый кабинет оснащен современными техническими средствами для оказания реабилитационных услуг с учетом новейших методик).

Одним из факторов, которые влияют на качество предоставляемых социальных услуг, является наличие внутренней системы контроля деятельности социальной службы. Согласно п.2.1.6 государственного стандарта социального обслуживания населения Пермского края «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» социальная служба должна иметь документально оформленную систему контроля за деятельностью сотрудников по оказанию социальных услуг.

В ходе проверки руководителем Петуховой Г.Е. представлена документация по осуществлению внутреннего контроля качества предоставления реабилитационных услуг: план проведения проверок комиссией по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг на 2017 г., личные дела детей-инвалидов с материалами, отражающими динамику реабилитационного процесса, журналы регистрации, журналы учета посещаемости и регистрации выполненных работ узкими специалистами.

В центре ведется ежедневный контроль качества предоставления услуг по питанию; еженедельно проводится заседание совета по питанию, ежемесячно – качество предоставления социальных услуг.

В учреждении создана комиссия по осуществлению внутреннего контроля качества медицинских услуг, в состав которой входят: врач-

педиатр Стерхова Е.А., dietсестра Стародубцева Е.В., медсестра по физиотерапии – Морозова О.С.

Контроль качества социальной реабилитации проводится комиссией по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг, в составе которой зам.директора Килина Л.И., заведующая отделением Завалина Е.П., специалист по социальной работе Глазырина О.А.

Кроме того, в учреждении проводится медико-психолого-педагогический консилиум, в работе которого участвуют заместитель директора, врач - педиатр, заведующие отделениями, узкие специалисты. На консилиумах (проводится 3 раза на заезд: в начале, середине и конце заезда) обсуждается диагноз ребенка, назначения, при необходимости, вносятся корректировки назначений и процедур, фиксируются результаты реабилитации и эффективности реабилитационного курса.

Таким образом, в учреждении выстроена многоуровневая система контроля качества предоставляемых услуг (директор, заместитель директора, врач, специалист по социальной работе, узкие специалисты, воспитатели).

В целях проверки качества оказания социальных услуг проверены личные дела детей-инвалидов. В результате проверки установлено следующее.

Во всех личных делах имеется договор об оказании социальных услуг, который заключается между Исполнителем (КГАУ СОН РЦДПОВ) и Заказчиком (законным представителем ребенка-инвалида). Договоры заключены в течение одного дня после предоставления сертификата либо направления и индивидуальной программы предоставления социальных услуг, разработанной Территориальным управлением. Нарушений сроков заключения договоров в ходе проверки не выявлено.

Кроме того, в личном деле имеется заявление на имя директора, копия свидетельства о рождении (паспорта) несовершеннолетнего, копия паспорта законного представителя, копия справки об инвалидности, выписной эпикриз, копия ИПР. Дело пополняется данными динамического наблюдения эффективности реабилитационных мероприятий (физическая, психологическая, логопедическая и социальная реабилитации).

Оказание государственных услуг детям-инвалидам осуществляется в соответствии со Стандартом предоставления социальных услуг в полустационарной форме на бесплатной основе.

Просмотрены журналы узких специалистов: журналы психолога, логопеда, инструктора занятий ЛФК, медицинских сестёр (физиотерапия, массаж), социального педагога. В каждом журнале отмечены персональные данные ребёнка-инвалида, назначение врача либо диагноз ребёнка, отметка о посещаемости, общее количество занятий. Кратность и периодичность предоставляемых социальных услуг узкими специалистами соответствует Стандарту предоставления социальных услуг в полустационарной форме.

Узкими специалистами Центра для родителей детей-инвалидов предоставляется социальная услуга «Обучение членов семьи основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях» в виде «Родительской школы». Для родителей проводят консультации по темам «Рекомендации по развитию эмоциональной сферы», «Педагогическая

гостиная для родителей», «Роль настольно-печатных игр в развитии детей», «Инновационные методики в реабилитации детей с ограниченными возможностями»;

В течение реабилитационного курса всем детям-инвалидам предоставляется услуга «Организация досуга инвалида». Дети Центра имеют возможность посещать драмтеатр, киноцентр «Кама», городские библиотеки, цирковые программы, парк культуры и отдыха, кафе. В Центр приглашаются различные творческие объединения: ИП Пономарева, которая организует шоу мыльных пузырей для детей с ограниченными возможностями на безвозмездной добровольной основе; выездной зоопарк Лазарева М.М.; фольклорный ансамбль «Барабушка»; с концертными выступлениями приходят воспитанники детских образовательных садов № 31, № 32, № 24 и №17, учащиеся Фокинской коррекционной школы и другие. Кратность и периодичность данной услуги соответствует Стандарту предоставления социальных услуг в полустационарной форме.

Проведена проверка журналов на соответствие объема услуг, которые оказываются детям-инвалидам, в рамках рабочего времени.

На основании анализа отметок в журнале по оказанию услуг по лечебному массажу медицинской сестры Балыкиной С.Е., количество часов, затраченное на оказание услуги, превышает установленные должностной инструкцией границы рабочего дня (рабочий день специалиста составляет 7,2 ч.):

<i>Дата отметки о выполнении услуги</i>	<i>Кол-во человек, получивших услугу</i>	<i>Время и форма оказания услуги согласно стандарта</i>	<i>Кол-во часов, затраченное на оказание услуги в день</i>
12.01.2017	16 человек	30 мин., индивидуально	8 ч.
13.01.2017	15 человек	30 мин., индивидуально	7 ч. 30 мин.
16.02.2017	17 человек	30 мин., индивидуально	8 ч. 30 мин.
17.02.2017	19 человек	30 мин., индивидуально	9 ч. 30 мин.
14.03.2017	18 человек	30 мин., индивидуально	9 ч.
15.03.2017	17 человек	30 мин., индивидуально	8 ч. 30 мин.
18.04.2017	20 человек	30 мин., индивидуально	10 ч.
19.04.2017	24 человека	30 мин., индивидуально	12 ч.

На основании анализа отметок о выполнении услуг в журналах проведения физиопроцедур и лечебного массажа медицинской сестры Морозовой О.С., количество часов, затраченное на оказание услуги, превышает установленные должностной инструкцией границы рабочего дня (рабочий день – 7,2 ч.):

Дата отметки и о выполнении услуги	Физиопроцедуры возможно проведение процедур одновременно до 5 человек, 30 минут		Массаж услуга оказывается индивидуально, 30 минут		Итого времени - в день
	Кол-во человек, получивших услугу	Кол-во часов, затраченное на оказание услуги в день	Кол-во человек, получивших услугу	Кол-во часов, затраченное на оказание услуги в день	
12.01.2017	20 человек	2 ч.	4 человека	2 ч.	4 ч.
16.02.2017	28 человек	3 ч.	7 человек	3 ч. 30 мин.	6 ч. 30 мин.
14.03.2017	25 человек	2 ч. 30 мин.	11 человек	5 ч. 30 мин.	8 ч.
18.04.2017	35 человек	3 ч. 30 мин.	13 человек	6 ч. 30 мин.	10 ч.

Проанализировав количество оказанных услуг в журналах по оказанию логопедических услуг специалистов Спешиловой Э.А. и Бабинцевой Т.С., количество часов, затраченное на оказание услуги, превышает установленные должностной инструкцией границы рабочего дня (рабочий день – 6 ч.):

Дата отметки и о выполнении услуги	Спешилова Э.А.			Бабинцева Т.С.		
	Кол-во человек, получивших услугу	Время и форма оказания услуги согласно стандарта	Кол-во часов, затраченное на оказание услуги в день	Кол-во человек, получивших услугу	Время и форма оказания услуги согласно стандарта	Кол-во часов, затраченное на оказание услуги в день
12.01.2017	14 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	4 ч. 40 мин.	20 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	6 ч. 40 мин.
16.02.2017	19 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	6 ч. 20 мин.	17 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	5 ч. 40 мин.
14.03.2017	21 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	7 ч.	25 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	8 ч. 20 мин.
18.04.2017	19 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	6 ч. 20 мин.	30 человек	40 мин., до 2 чел. одновременно	10 ч.

Социальный педагог Мурадинова Р.М. выполняет ряд социальных услуг: «Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование получателя социальных услуг», «Обучение навыкам самообслуживания. Поведение в быту и общественных местах» (предоставлен журнал «Социально-бытовые навыки»), «Диагностика наиболее развитых функций инвалида для его ориентации в окружающей среде». Количество часов, затраченное на оказание услуги, превышает установленные должностной инструкцией границы рабочего дня (рабочий день - 7,2 ч.):

13.01. 2017	31 человек	3 ч. 30 мин.	0	0	34 человека	в день 4 ч. 30 мин.	8 ч.
17.02. 2017	38 человек	4 ч.	0	0	41 человек	5 ч. 15 мин.	9 ч. 15 мин.
15.03. 2017	44 человек а	5 ч.	0	0	50 человек	5 ч. 45 мин.	10 ч. 45 мин.
19.04. 2017	52 человек а	6 ч.	0	0	52 человека	6 чел. 25 мин.	12 ч. 25 мин.

Не все предоставленные журналы были подписаны фамилиями специалиста, оказывающего услугу. В связи с этим, были получены устные объяснения зам.директора Килиной Л.И. и заведующей отделения Завалиной Е.П. о том, какую конкретную услугу оказывает каждый специалист. В частности, услуга «Развитие мелкой моторикой» в рабочие дни оказывается специалистом Узериной О.И., а в выходные дни – воспитателями.

Проанализировав количество оказанных услуг на основании отметок в журналах по оказанию услуг «Лечебная физкультура», «Механотерапия (кинезотерапия)», «Обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации» инструкторов ЛФК Петруниной М.Е. и Закаменской Е.Н., в журнале психолога Михайловой Ю.А., количество часов, затраченное на оказание услуги, не превышает установленные должностной инструкцией границы рабочего дня.

Таким образом, объем (временные рамки) предоставляемых услуг не всегда отвечает Стандарту предоставления социальных услуг в полустационарной форме и не всегда соответствует норме 6-ти часового либо 8-ми часового рабочего дня, установленной должностными инструкциями специалистов.

Проведенный опрос удовлетворенности качеством обслуживания клиентов выявил следующее. Не все опрошенные клиенты удовлетворены качеством социального обслуживания: из 14 опрошенных, 10 человек полностью удовлетворены качеством социального обслуживания (71,4 %), из них 2 человека иногородние (г.Пермь), высказали мнение, что в Центре очень комфортно, разнообразное и качественное питание, индивидуальный подход, есть результат от предоставляемых реабилитационных услуг; 4 родителей детей-инвалидов (г.Чайковский) недовольны качеством предоставления социальных услуг, в частности, с их слов, специалистами не соблюдается временной режим, отведенный на предоставление социальной услуги.

Для клиентов разработан сайт учреждения, в котором отражена вся деятельность центра: информация о сотрудниках центра, отчеты, справки, фотоотчеты о проводимых мероприятиях, отзывы клиентов. Сайт постоянно обновляется.

Выводы:

1. В целом, реабилитационным учреждением обеспечивается хороший уровень качества предоставляемых услуг.

2. Для предоставления реабилитационных услуг в Центре имеется хорошо оснащенная материально-техническая база.

3. Кратность и периодичность предоставляемых социальных услуг соответствуют Стандарту предоставления социальных услуг в полустационарной форме.

4. Объем (временные рамки) предоставляемых социально-медицинских, социально-педагогических услуг не всегда соответствует Стандарту предоставления социальных услуг в полустационарной форме.

Требование:

1. Обеспечить оказание социально-медицинских услуг, социально-педагогических, социально-трудовых услуг и услуг по социально-средовой реабилитации в полном объеме в соответствии с условиями Стандарта предоставления социальных услуг в полустационарной форме.

2. Доработать схему внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (плановый, текущий, тематический, персональный), в части соблюдения времени на оказание услуги, установленного Стандартом предоставления социальных услуг в полустационарной форме обслуживания, утвержденного приказом Министерства социального развития Пермского края от 31.10.2014 г. № СЭД-33-01-03-555 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» (с изменениями и дополнениями)

Рекомендации:

1. Дополнить маркировку журналов оказания услуг фамилией специалиста, оказывающего данную услугу.

Заместитель начальника управления,
начальник отдела социальной помощи и
социального обслуживания



И.А. Макурова

Главный специалист отдела социальной помощи
и социального обслуживания



М.А. Старикова

Ведущий специалист
КГАУ «Центр социальной защиты населения»



Е.В. Вяткина

Директор КГАУ СОН РЦПДОВ г. Чайковского



Г.Е. Петухова