



**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»**

**Справка по результатам оценки качества предоставляемых услуг  
социально-реабилитационным отделением для инвалидов и семей, воспитывающих детей-инвалидов  
22-26 августа 2022 года**

№	Объект аудита	Характеристика	Весовая оценка
1	Наименование отделения – вывеска, часы работы	Название отделения, указанное на вывеске соответствует Уставу учреждения. Указанные часы работы соответствуют «Правилам внутреннего трудового распорядка» учреждения.	1
2	Информация об отделении и предоставляемых услугах для получателей услуг	<p>Необходимая информация об отделении размещена на двух стендах, расположенных на коридорах первого и второго этажей учреждения, в том числе и на стендах, размещенных внутри кабинета. Кроме того, вся необходимая информация о деятельности отделения размещена на официальном сайте учреждения, ежедневно выкладывается новостная информация в социальных сетях: контакт</p> <p><b>Информация отражает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные виды деятельности, цели и задачи отделения;</li> <li>- перечень предоставляемых услуг получателям социальных услуг;</li> <li>- информацию о проводимых мероприятиях</li> <li>- номера телефонов контактные данные специалистов отделения, заведующей;</li> <li>- актуальная информация, мероприятия, проводимые с получателями социальных услуг, акции;</li> </ul> <p>Кроме того, в зале для групповой работы на первом этаже оборудованы стендажи с творческими работами получателей социальных услуг.</p> <p><b>РЕКОМЕНДУЮ:</b></p>	1

		<p>- своевременно обновлять текущую информацию о деятельности отделения;</p> <p>- поддерживать в актуальном состоянии стендовую информацию, информацию на сайте учреждения.</p>	
3	Документация отделения и ее соответствие утвержденной номенклатуре дел	<p><b>В рамках проведения аудита проверены следующие документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- документы, регламентирующие деятельность отделения, в наличии: <ul style="list-style-type: none"> <li>* положение об отделении (актуальное);</li> <li>* должностные инструкции заведующей и специалистов отделения, разработанные в соответствии с Профессиональными стандартами в 2020 году;</li> </ul> </li> <li>- документы, регламентирующие клубную деятельность отделения; <ul style="list-style-type: none"> <li>* положения, программы, приказы об организации работы клубов, планы мероприятий;</li> </ul> </li> <li>- документы по реализации Комплекса мер по поддержке жизненного потенциала семей, воспитывающих детей с инвалидностью «Дорога перемен» на 2022-2023 годы, <b>в наличии:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* документы вышестоящих организаций, регламентирующих деятельность по организации Комплекса мер «Дорога перемен»;</li> </ul> </li> <li>* приказ об утверждении документов по реализации Комплекса мер;</li> <li>* приказ об организации работы по реализации Комплекса мер;</li> <li>* положение о реализации Комплекса мер;</li> <li>* положение о «Школе для родителей»;</li> <li>* положение о пункте социального проката;</li> <li>* программа информационного сопровождения;</li> <li>* календарно-тематический план работы и порядок работы группы кратковременного ухода за детьми-инвалидами в рамках Комплекса мер;</li> <li>* положение о кабинете дистанционного консультирования;</li> <li>* отчетная документация о ходе реализации Комплекса мер за 1 полугодие 2022 года.</li> </ul> <p>- документы по реализации Комплекса мер по развитию технологий, альтернативных предоставлению услуг в стационарной форме детям-инвалидам и детям с ОВЗ «Вы не одни», <b>в наличии:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* перечень мероприятий Комплекса мер;</li> <li>* договор о взаимодействии;</li> <li>* приказ об организации работы по реализации комплекса мер;</li> </ul>	0,5

\* положение о реализации Комплекса мер;  
\* приказ об утверждении документов;  
\* программа информационного сопровождения Комплекса мер;  
\* положение об оказании услуги по кратковременному присмотру за ребенком «Социальная няня»;

\* программы, технологии, тематические планы и другие документы, необходимые для работы в рамках Комплекса мер.

\* отчетная документация (дополнительные соглашения о взаимодействии, акты о результатах проверки целевого использования денежных средств, аналитические отчеты, отчеты о ходе реализации Комплекса мер).

- законы, постановления, указания, методические рекомендации вышестоящих организаций, в наличии;

- планы работы отделения (годовой, квартальные), в наличии;

- планы работы специалистов, психолога отделения (годовые, квартальные), в наличии;

- документы, регламентирующие клубную деятельность, в наличии;

- отчеты по оказанию социальных услуг, аналитические отчеты, в наличии;

- журналы консультаций псу, регистрации личных дел, регистрации ППСУ, регистрации уведомлений, учета групповых занятий, регистрации ИПРА и другие в наличии и соответствуют утвержденной номенклатуре.

На каждого получателя социальных услуг заведено личное дело, ЛД сформированы в соответствии с Постановлением правительства области от 5 декабря 2014 года № 1090 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» (с изменениями от 28.03.2022 N 387), имеются единичные замечания;

Все журналы заполняются своевременно, в соответствии с утвержденной формой, четко ведется работа по регистрации ИПРА инвалидов, по реализации мероприятий ИПРА, своевременно проводятся обследования граждан, информирование.

**ОТСУТСТВУЮТ:**

- справки о результатах проведения аудита деятельности специалистов отделения (последняя справка датируется 2020 годом);

**РЕКОМЕНДУЮ:**



		<p><b>Заведующей отделением:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>обратить внимание на аккуратность формирования личных дел получателей социальных услуг, папок с документами по отделению (планы работы, документы по реализации Комплекса мер, нормативно-правовые документы и т.д.)</b></li> <li>- <b>доработать справки о результатах аудита деятельности специалистов отделения за 2021-2022 годы). В СРОК ДО 15 СЕНТЯБРЯ 2022 ГОДА.</b></li> <li>- <b>привести в соответствие с Постановлением 1090 личные дела получателей социальных услуг, В СРОК ДО 01.10 2022 ГОДА;</b></li> </ul>	
4	<p>Доступность услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охват населения социальными услугами;</li> <li>- выявление и обращаемость;</li> <li>- востребованные виды услуг;</li> <li>- выезда в населенные пункты;</li> </ul>	<p>Услугами отделения ежегодно охватывается более 150 граждан с инвалидностью (в том числе семьи, воспитывающие детей-инвалидов). В результате проводимого обследования инвалидов, проживающих на территории района, выявляются новые получатели социальных услуг, в течение 2020-2021 годов принято на обслуживание 44 человека.</p> <p>В рамках реализации технологии «Организация выездных реабилитационных смен как метод социальной реабилитации граждан, страдающих психическими расстройствами» специалисты отделения еженедельно выезжают в сельские населенные пункты, проводят занятия с получателями социальных услуг, не имеющих возможности выезжать в комплексный центр, организуют экскурсии, соревнования, концерты, обследуют условия проживания, работают с семьей ПСУ.</p> <p>Самыми востребованными среди получателей социальных услуг являются социально-медицинские услуги, включающие в себя беседы, лекции, мероприятия по здоровому образу жизни, по физической культуре и спорту, ЛФК, занятия в тренажерном зале, скандинавскую ходьбу, спортивные соревнования, встречи с медицинскими работниками и т.д.</p>	1
5	<p>Наличие системы учета услуг и результативности их оказания.</p>	<p>Система учета услуг в соответствии с утвержденной документацией.</p> <p>Количество оказанных услуг в 2020 году составило 69786 услуг, в 2021 году 91986 услуг, за 1 полугодие 2022 года предоставлено 25926 услуг. На сегодняшний день отделением предоставляется всем получателям социальных услуг комплекс социально-психологические, социально-педагогические услуги, услуги и социально-психологические, социально-педагогические услуги, социально-правовые, а также услуги в целях повышения коммуникативного</p>	1

		<p>потенциала получателей социальных услуг.</p> <p>Утвержденное государственное задание ежегодно выполняется на 100%. Каждый получатель социальных услуг своевременно заносится в систему АИС ЭСРН, все данные постоянно актуализируются в соответствии с ГЗ, формируются отчеты.</p> <p>Кроме того, в течение года проводятся технические учебы специалистов отделения (в соответствии с утвержденным планом учеб в начале года), на которых изучаются новые технологии, опыт других регионов, с целью повышения качества предоставления социальных услуг и внедрения новых технологий в процесс работы с получателями социальных услуг.</p>	
6	Наличие внутренней системы контроля	<p>Внутренняя система контроля строится на основании положения «О внутренней контрольной деятельности БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района». План контроля разрабатывается в начале года и утверждается в годовом плане учреждения. Предмет контроля – соответствие результатов деятельности по организации и предоставлению социальных услуг получателям услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания.</p> <p>Внутренний контроль на отделении осуществляется путем проведения аудита деятельности специалистов отделения, который включает в себя: наличие и правильность заполнения необходимых документов, своевременность предоставления социальных услуг, разработка программ, умение находить подход к каждому псу, повышение квалификации специалиста, удовлетворенность псу качеством предоставления услуг. Результаты аудита отражаются в справках.</p> <p><b>В результате проверки выявлено, что справки о результатах аудита деятельности специалистов отделения отсутствуют (последняя справка датируется 2020 годом);</b></p> <p><b>РЕКОМЕНДУЮ:</b></p> <p><b>- доработать справки о результатах аудита деятельности специалистов отделения за 2021-2022 годы). В СРОК ДО 15 СЕНТЯБРЯ 2022 ГОДА.</b></p>	0,5
7	Удовлетворенность качеством предоставления услуг по оценке клиентов	<p>Качество предоставления социальных услуг определяется путем проведения ежеквартального анкетирования получателей социальных услуг. В 2021 году анкетированием на отделении охвачено 90 получателей социальных услуг, на 1 августа 2022 года – 40 псу. Все получатели социальных услуг полностью удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.</p>	1,0



		<p><b>РЕКОМЕНДУЮ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличить количество анкетуемых получателей социальных услуг;</li> <li>- контролировать правильность заполнения анкет получателями услуг.</li> </ul>	1,0
8	<p>Инновационная деятельность</p>	<p>Инновационная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация выездных смен на отдаленные сельские территории;</li> <li>- участие в реализации плана мероприятий опорно-методической площадки;</li> <li>- участие в реализации Комплекса мер Вологодской области по развитию технологий, альтернативных предоставлению услуг в стационарной форме социального обслуживания детям - инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья, включая организацию сопровождаемого проживания "Вы не одни" по следующим инновационным направлениям: <ul style="list-style-type: none"> <li>* «Социальное сопровождение семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья»). Данной технологией охвачено 7 семей, воспитывающих детей-инвалидов.</li> <li>* Технология «Социальная няня». В 2020 году получили социальные услуги 3 ребенка-инвалида.</li> <li>* Технология «Группа кратковременного пребывания».</li> <li>* Технология «Семейная программа выходного дня» направлена на организацию совместной досуговой деятельности родителей и их детей-инвалидов. Заседания клуба проводятся 1 раз в месяц, согласно утвержденному годовому плану мероприятий, за 2020 год проведено 12 заседаний клуба.</li> <li>- участие в реализации Комплекса мер по поддержке жизненного потенциала семей, воспитывающих детей с инвалидностью «Дорога перемен» на 2022-2023 годы по следующим инновационным направлениям: <ul style="list-style-type: none"> <li>* программа информационного сопровождения;</li> <li>* группа кратковременного пребывания детей-инвалидов;</li> <li>* кабинет дистанционного консультирования;</li> <li>* программа «Школа для родителей».</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	1,0
9	<p>Укомплектованность подразделения кадрами</p>	<p>Штатное расписание отделения и его комплектация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заведующая отделением (образование высшее профессиональное)</li> <li>- специалист по социальной работе – 3 единицы (образование среднее не профессиональное)</li> <li>- психолог – 1 единица (образование высшее профессиональное)</li> </ul>	1.0

10	Состояние материально-технической базы	<p>Отделение размещается в здании полустационара, которое соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности, оборудовано всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью, сетью интернет, установлены программные системы: АИС ЭСРН, ГИС ИПРА, созданы необходимые условия для предоставления социальных услуг. Обеспечение компьютерной техникой – 5 рабочих мест. Отделение располагает залом для групповых занятий, сенсорной комнатой, кабинетом психологической помощи, комнатой для арттерапии и игротерапии, тренажерным залом, комнатой для трудотерапии, двумя кабинетами для специалистов отделения и заведующей. Отделение укомплектовано необходимым оборудованием для проведения комплексной реабилитации (абилитации) инвалидов, детей-инвалидов, закуплены различные игровые комплексы для развития мышления, памяти, смекалки, оборудование для занятий физкультурой и спортом, оборудование для развития элементарных бытовых навыков, навыков самообслуживания, привития норм личной гигиены и т.д.</p>	1.0
	Оценка соответствия качества предоставляемых услуг Стандарту качества	Средняя оценка	0.9

**РЕКОМЕНДОВАНО: УСТРАНИТЬ ВЫЯВЛЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ В СРОК ДО 01.10.2022 ГОДА**

Справку составил:

Заместитель директора по социальной работе

БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»

«01» 08 2022 г.



подпись

*Ольга Александровна Савина* Ф.И.О. проверяющего

Ознакомлен:

заведующая отделением

«01» 08 2022 г.



(подпись)

*Зоя Александровна Мухоморова*

Ф.И.О. заведующей