

Карельский региональный общественный благотворительный фонд
«Центр развития молодежных и общественных инициатив»
ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»
Комплексный партнерский проект
«Управление качеством оказания социальных услуг: от возможности к продуктивности»

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»

ПРИНЯТО

Органом управления организации
Протокол № от20....г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом №от20.... г.

Паспорт социальной услуги в сфере социального обслуживания

Наименование услуги: Психологическая помощь и поддержка, включая диагностику и консультирование.

Вид услуги	Социально-психологические
Форма обслуживания	стационарная
Категория населения	несовершеннолетние
Код услуги	22.045.0
Реестровый номер услуги	22045001301600001001100 22045001301500001003100
Правовые основы оказания услуги	- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.); - ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.; - Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. № 1849-ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в Республики Карелия»; Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РК от 31.12.2014 № 2525 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг несовершеннолетним гражданам – получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республики Карелия».
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.
Дата вступления в силу и срок действия	1 января 2015 года

Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Республики Карелия	1. Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. № 1849-ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в Республике Карелия». 2. Приказы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия
Дата вступления в силу и срок действия	1 января 2015 года, 03 марта 2015 года
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения органа местного самоуправления	1. Государственное задание на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов Утверждено Министерством социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия 30 декабря 2016 г. 2. Соглашение №16-ГЗ от 30 декабря 2016 г. «О предоставлении бюджетному (автономному) учреждению, подведомственному Министерству социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия, субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на 2017 год» Дата вступления в силу и срок действия 30.12.2016 г., действует в течение 2017 г. Наименование и реквизиты локального акта организации 1. Устав, утверждён Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 29.12.2015 г. №2537 2. Лицензия на осуществление деятельности - отсутствует
Дата вступления в силу и срок действия	Устав – от 31.12.2015, срок действия не ограничен Лицензия – отсутствует.
Наименование и реквизиты локального акта организации	1. Устав, утверждён приказом Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 29.12.2015г. № 2537. 2. Лицензия на осуществление деятельности – отсутствует.
Дата вступления в силу и срок действия	1. Устав, утверждён приказом Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 29.12.2015г. № 2537. 2. Лицензия на осуществление деятельности отсутствует.
Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги.	Настоящая услуга необходима для исследования особенностей личности получателя социальных услуг, определения условий компенсации, восстановления нарушенных сфер жизнедеятельности, разработки и организации мероприятий социально-психологической помощи; оказания консультативной помощи в решении, предупреждении и преодолении социально-психологических проблем; направленных на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций, преодоления или ослабления отклонений в эмоциональном состоянии и поведении.
Миссия	Содействие формированию и развитию психологически здоровой личности получателя

	социальных услуг.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - систематичность; - регулярность; - индивидуальность; - безопасность; - комплексный подход; - добровольное сотрудничество; - гуманизм; - доступность - доверие; - соблюдение прав человека и уважение достоинства его личности; - адресность предоставления социальных услуг; - добровольность; - конфиденциальность.
Цель	Содействие сохранению, укреплению психического здоровья получателя социальных услуг.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить индивидуальную нуждаемость получателя услуги. 2. Определить уровень потенциала получателя услуги. 3. Создать комфортные условия для получения услуги. 4. Оказывать услугу в соответствии с потребностями клиента.
Краткое содержание	Создание условий для проведения исследования особенностей личности получателя социальных услуг, определения условий компенсации или восстановления нарушенных сфер жизнедеятельности, разработки перечня мероприятий социально-психологической помощи; оказания консультативной помощи в решении внутриличностных проблем, проблем межличностного взаимодействия, предупреждение и преодоление социально-психологических проблем; проведения мероприятий, направленных на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций, преодоления или ослабления отклонений в эмоциональном состоянии и поведении для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным изменениям.

<p>Технологии, методы, формы</p>	<p><u>Технологии:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - здоровьесберегающая; - технология вдохновляющего воздействия; - сотрудничества; - просветительская; - информационно-коммуникативная; - комплексного предоставления услуги клиенту. <p><u>Методы:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - диагностика (опрос, наблюдение, анкетирование, тестирование, беседа, работа с документацией); - психологическая помощь; - психологическая коррекция; - психологическое консультирование. <p><u>Формы работы:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - систематические индивидуальные коррекционные занятия, занятия по арт-терапии; - групповые занятия, групповые занятия по арт-терапии; - тренинговые занятия; - индивидуальные консультации; - групповые консультации; - семинары; - мастер классы.
<p>Ожидаемый результат</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. исследованы особенности личности получателя социальных услуг; 2. определены условия компенсации или восстановления нарушенных сфер жизнедеятельности; 3. разработан перечень мероприятий социально-психологической помощи; 4. оказана необходимая консультативная помощь в решении внутриличностных проблем, проблем межличностного взаимодействия; 5. предупреждены и преодолены социально-психологических проблемы; 6. проведены мероприятия, направленные на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций; 7. преодолены или ослаблены отклонения в эмоциональном состоянии и поведении; 8. укреплено здоровье получателей социальных услуг.
<p>Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нуждемости</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с документами и условиями получения услуги. 2. Диагностика потребности получателя. 3. Проведение коррекционной работы. 4. Мониторинг промежуточных результатов, корректировка методов и форм работы.

	5. Подведение итогов и оформление необходимой документации.
Получатели услуги с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)	Несовершеннолетние граждане из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Квалифицированный специалист – педагог-психолог. Имеет соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию, обладает знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги.
материально-технические	Комфортные помещения, необходимое для организации коррекционной, диагностической работы, социально-психологического сопровождения и оказания социально-психологической помощи оборудование, методические ресурсы.
информационно-телекоммуникационные	Интернет - и электронные ресурсы для решения методических задач и поддержки обратной связи с получателем услуги и членами его семьи, мобильная связь, группы ВК, сайт организации, информационные стенды.
финансовые	Субвенция на выполнение государственного (муниципального) задания, средства предпринимательской деятельности.
Сроки предоставления услуги	Сроки предоставления услуги определяются индивидуальной программой предоставления социальных услуг и согласовываются с получателем услуги и его представителями в соответствии с графиком работы специалиста. Краткосрочные – до 1 мес. Среднесрочные – до 3 мес. Долгосрочные – до 1 года.
Объем минут/часов, необходимый для получения услуги полного цикла	Согласно Приказу Министерства здравоохранения и социального развития РК № 2525 от 31.12.2014 г. 1. Организационный этап: Время для ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности, потенциала получателя услуги, планирование работы. Деятельность специалиста – 80 мин. 2. Процесс проведения мероприятий ежедневно по 2 час 30 мин. Время предоставления услуги зависит от индивидуальной нуждаемости получателя услуги, но не менее 2 диагностических исследований в год; количество консультаций и курс мероприятий определяется результатами диагностики в период социального обслуживания. Деятельность специалиста:

	<p><u>Краткосрочные:</u> - ежедневно: индивидуальные занятия – от 20 до 60 мин. групповые занятия – 40 мин.</p> <p><u>Среднесрочные:</u> индивидуальные занятия – от 20 до 60 мин. групповые занятия – 40 мин.</p> <p><u>Долгосрочные:</u> индивидуальные занятия – от 20 до 60 мин. групповые занятия – 40 мин. Организационная и методическая подготовка специалиста еженедельно – 18 часов. 3. Заключительный этап. Деятельность специалиста по обобщению результатов и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг – 2 часа.</p>
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6» в режиме работы учреждения по времени, определенном индивидуальным планом работы, составленном на организационном этапе.
Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)	Вариативность определяется: - по времени получения услуги; - по форме проведения; - по количеству участников.
Документы, необходимые для получения услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность получателя социальной услуги; 2. СНИЛС; 3. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя социальной услуги; 4. ИПСУ, в которой указана стационарная форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг и перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг; 5. Справка, подтверждающая факт установления инвалидности; 6. Личное дело получателя социальных услуг.
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; 2. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой указана форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению; 3. Договор на получение услуги;

	<p>4. Инструментарий (анкеты (удовлетворенности работы ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; получателя социальных услуг), опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги</p> <p>5. Личное дело получателя социальных услуг;</p>
Мониторинг результатов	
Показатели качества оказания услуги	Удовлетворенность получателя и членов его семьи (законных представителей) оказанной услугой – не ниже 90% (по результатам мониторинга, проводимого организацией)
Показатели качества достижения результата	Удовлетворенность получателя услуги и членов его семьи (законных представителей) приобретенными социальными компетенциями по итогам ее получения – не ниже 80% (по результатам мониторинга, проводимого организацией)
Показатели эффективности оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги качественными изменениями, произошедшими в его жизни, благодаря оказанной услуге – не ниже 50% (по результатам мониторинга, проводимого организацией).
Порядок проведения мониторинга удовлетворенности получателя качеством услуг	<p>При проведении мониторинга используются следующие методы:</p> <p>Дети – устный опрос (интервьюирование); цветовые или видовые оценки.</p> <p>Родители (члены семей, законные представители) – письменное анкетирование, электронный опрос.</p>
Порядок изучения точки зрения работников по повышению качества оказания услуг	<p>1. Систематическая самооценка развития профессиональных компетентностей (навыков предоставления услуг, универсальных, управленческих навыков) и личностных компетентностей (уровень доверия в коллективе, включенности в процессы сотворчества и развития творческого потенциала учреждения).</p> <p>2. Анкетирование работников по изучению уровня удовлетворенности деятельностью учреждения и качеством предоставляемых услуг.</p> <p>3. Включенность работников учреждения в процессы принятия решений, самообследования учреждения и независимой оценки качества.</p>
Единицы измерения показателей объема оказания услуги	Количество оказанной услуги полного цикла и в полном объеме на одного получателя услуги.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется безвозмездно
Требования к деятельности поставщика социальной услуги в соответствии с нормативными документами Российской Федерации и Республики Карелия	<p>1. Учреждение зарегистрировано в реестре поставщиков услуг.</p> <p>2. Имеет комфортные и безопасные условия осуществления услуги, оснащение приборами и оборудованием в соответствии со следующими требованиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение в специально предназначенном (приспособленном) здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий получателей

социальных услуг, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- оборудование помещений всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащение телефонной связью;

- соответствие помещений по размерам и состоянию требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, противопожарной безопасности, обеспечение защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);

- соответствие площади помещений для предоставления социальных услуг утвержденным нормативам;

- оснащение оборудованием, аппаратурой и приборами согласно требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов;

- использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержание их в технически исправном состоянии, систематическая проверка.

3. Имеет компетентных специалистов, осуществляющих оказание услуги:

- достаточная для предоставления социальных услуг численность работников, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, необходимую для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации, в том числе на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

- четкое распределение обязанностей работников, изложенных в должностных инструкциях, регламентирующих их права, обязанности и ответственность;

- обязательная аттестация работников;

- соблюдение работниками этических норм и правил служебного поведения, в соответствии с Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2013 года № 792.

4. Информация об учреждении и услуге доступна и открыта, в том числе в сети Интернет.

5. Учреждение:

- предоставляет экстренные, срочные, плановые

	<p>социальные услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставляет бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно; - использует информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных; - предоставляет уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг; - предоставляет получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет" и услугами почтовой связи, при получении услуг; - обеспечивает сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг; - исполняет другие обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг.
<p>Приложения:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Форма заявления законного представителя получателя социальных услуг, утвержденная приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. г №159 н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг». 2. Форма индивидуальной программы предоставления социальных услуг. 3. Форма договора на оказание социальной услуги. 4. Форма инструментария оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги – для детей. 5. Формы анкет оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги. 6. Форма программы комплексного сопровождения получателя услуги специалистами учреждения.