

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

ПРИНЯТО

Органом управления организации
Протокол № ____ от ____ 20__ г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № ____ от ____ 20__ г.

Паспорт социальной услуги в сфере социального обслуживания

Наименование услуги: социально-психологический патронаж

Вид услуги	Социально-психологическая
Форма обслуживания	Полустационарная
Категория населения	Совершеннолетние
Код услуги	22.046.0
Реестровый номер услуги	22046001301600001000100
Правовые основы оказания услуги	1) «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993); 2) Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; 2) Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. №1849-ЗРК"О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в Республике Карелия"; 3) 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 Республике 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 с учредителем	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
Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	Систематическое наблюдение за получателями услуги помогает своевременно выявить ситуации психологического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, которые могут усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказать им при необходимости социально-психологическую помощь.
Миссия	Содействие в оказании получателям социальных услуг необходимой социально-психологической помощи при выявлении трудной жизненной ситуации, которая может усугубить благоприятную атмосферу в семье.
Принципы	- Соблюдение прав человека и уважения достоинства гражданина и личности; - опора на внутренние резервы получателя услуги; - приоритет потребностей получателя; - взаимответственность; - доступность; - адресность; - конфиденциальность; - систематичность; - регулярность; - индивидуальность; - безопасность; - комплексный подход; - добровольное сотрудничество; - гуманизм.
Цель	Оказание необходимой психологической помощи, своевременное выявление ситуаций психологического дискомфорта, личностного (внутриличностного), межличностного конфликта и других ситуаций посредством систематического наблюдения за получателем социальных услуг.
Задачи	1. Изучить индивидуальную нуждаемость получателя услуги. 2. Определить уровень потенциала получателя услуги. 3. Создать благоприятные и необходимые условия для проведения диалога с получателями, обменом необходимой и достаточной информацией, оказания услуги. 4. Обеспечить систематическое наблюдение за

	получателем социальных услуг. 5. Выявить ситуации психологического дискомфорта, личностного (внутриличностного), межличностного конфликта и других ситуаций. 6. Оказать своевременную социально-психологическую помощь.
Краткое содержание	Для проведения социально-психологического патронажа специалисты Центра должны оповестить получателя о времени и цели визита; посещать получателя в соответствии с планом-графиком посещений; определить необходимость предоставления получателю социально-психологических услуг; осуществление посреднических действий между получателем и другими специалистами, службами в случае необходимости оказания срочной психологической помощи. По результатам социально-психологического патронажа получатели должны быть вовлечены в позитивную контактную среду; на основе систематического наблюдения за клиентами обеспечивается своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного конфликта и других ситуаций, которые могут усугубить их трудную жизненную ситуацию, и создаются условия для своевременного оказания социально-психологической помощи клиенту.
Технологии, методы, формы	<u>Технологии:</u> - технология вдохновляющего воздействия; - сотворчество и сотрудничество; - информационно – коммуникационные; <u>Методы:</u> - организации воздействия сотрудника и получателя услуги; - регулирования психического состояния; - ведение плана-графика патронажа; - побуждение; - посредничество; - создание ситуаций, которые помогают снизить чувство тревожности; - социально-психологическое сопровождение; - выслушивание, подбадривание, <u>Формы работы:</u> - систематическое наблюдение за получателями услуги; - беседы; - межведомственное взаимодействие.
Ожидаемый результат	1. Преодолены (в определенной мере) психологические проблемы, препятствующие ведению полноценной жизни. 2. Получатели вовлечены в позитивную контактную среду. 3. На основе систематического наблюдения за получателями обеспечивается своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного конфликта и других ситуаций, которые могут усугубить их трудную жизненную ситуацию, и созданы условия для своевременного оказания

	социально-психологической помощи клиенту, благодаря этому улучшено эмоциональное состояние получателя социальной услуги.
Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нужды	1.Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее предоставления 2.Диагностика потребности получателя услуги. 3. Оформление документов для получения услуги. 4.Заключение договора с получателями услуги или их представителями. 5. Ознакомление получателя услуг (представителя) с правилами внутреннего распорядка. 6.Разработка комплексной программы сопровождения получателя услуги специалистами Центра. 7. Подготовка помещений и оборудования. 8. Непосредственное участие получателя услуги в занятиях комплекса. 9. Систематическое изучение уровня удовлетворённости получателя услуги и членов их семей (законных представителей) качеством оказания услуги. 10. Корректировка программы сопровождения получателя услуги. 11. Подведение итогов работы и оформление результатов. 12.Мониторинг состояния получателя услуги и семьи, уровня его жизнеспособности и жизнедеятельности после получения услуги.
Получатели услуги с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)	Совершеннолетние и несовершеннолетние граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании (полустационарная форма) в установленном законодательством порядке.
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Квалифицированные штатные работники учреждения (психолог, специалист по социальной работе, заведующая отделением). Все специалисты имеют соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию, обладают знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги.
материально-технические	Транспорт Центра.
информационно-телекоммуникационные	Интернет, мобильная связь, электронные ресурсы, телефон.
финансовые	Субвенция на выполнение государственного задания.
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	Совместная деятельность специалиста и получателя услуги полного цикла: 1.Организационный этап: В объеме времени необходимого для получения услуги полного цикла, предусматривается время для

	ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности получателя услуг в психологической помощи и поддержке, помощь в сборе документов на признание гражданина нуждающимся, составление актов оценки условий жизнедеятельности несовершеннолетнего гражданина для определения индивидуальной потребности в социальных услугах, подписания договора и уточнения режима совместной работы. Деятельность специалиста – 2 часа. 2. Основной этап. Социально-психологический патронаж Срочный - 1 услуга в период сбора информации. Обычный – от 1 до 20 услуг в месяц. Контрольный - 1 услуга в 2 месяца. Деятельность сотрудника: - совместно с получателем услуги (время предоставления услуги зависит от индивидуальной нужды и потребности получателя) и имеет диапазон от 10 до 90 минут. - организационная и методическая деятельность сотрудника по планированию и подготовке к патронажу и др. еженедельно: 1 час. 3. Итоговый этап: Деятельность сотрудника: - организационная деятельность по обобщению результатов и оформлению итогового отчета: 1 час.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» и на его территории, в режиме работы учреждения и графика работы специалистов Центра, по времени, определенном ИППСУ/ планом работы учреждения, составленном на организационном этапе.
Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)	Оказание услуги варьируется исходя из запроса получателя услуг по времени, по количеству участников, по форме предоставления, по необходимости использования и чередования ее составляющих: диагностика, коррекция, консультирование. Услугу рекомендуется оказывать в комплексе с другой, социально-психологической услугой – психологическая помощь и поддержка, включая диагностику и консультирование.
Документы, необходимые для получения услуги	Перечень документов, необходимых для получения социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания получателями социальных услуг: а) 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»; б) акт оценки условий жизнедеятельности несовершеннолетнего/совершеннолетнего гражданина; в) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя

	социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и документ, подтверждающий полномочия законного представителя; г) свидетельство о рождении или паспорт получателя социальных услуг; д) ИППСУ, в которой указана форма социального обслуживания в полустационарной форме, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, а также мероприятия по социальному сопровождению.
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги:	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. Акт оценки условий жизнедеятельности несовершеннолетнего/совершеннолетнего гражданина. 3. 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; 4. Договор на получение услуги 5. Личное дело получателя услуги 6. Инструментарий (анкеты, опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги
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	При проведении мониторинга используются следующие методы: Дети – устный опрос (интервьюирование); цветовые или видовые оценки. Родители (члены семей, законные представители) – письменное анкетирование, электронный опрос.
Порядок изучения точки зрения работников по повышению качества оказания услуг	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). 2. Анкетирование работников по изучению уровня удовлетворенности деятельностью учреждения и качеством предоставляемых услуг. 3. Включенность работников учреждения в процессы принятия решений, самообследования учреждения и независимой оценки качества.
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	1. Учреждение зарегистрировано в реестре поставщиков услуг. 2. Имеет комфортные и безопасные условия осуществления услуги, оснащение приборами и оборудованием в соответствии со следующими требованиями: - 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 срочные и плановые социальные услуги; - 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 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.
Приложения:	1. Форма заявления законного представителя получателя социальных услуг, утвержденная приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 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 –

	для членов семей и законных представителей 6. Форма программы комплексного сопровождения получателя услуги специалистами учреждения
--	---