

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

УТВЕРЖДЕНО

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

Приказом №от20.... г.

Паспорт социальной услуги в сфере социального обслуживания

Наименование услуги: Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование

Вид услуги	Социально-педагогические
Форма обслуживания	стационарная
Категория населения	несовершеннолетние
Код услуги	22.045.0
Реестровый номер услуги	2204500140160000100100 гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье; 22045001401500001002100 гражданин при наличии ребёнка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации.
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». 1. 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 проведения социально-педагогической диагностики (диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, создания социальной ситуации развития и т.д.); логопедической диагностики детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей из числа получателей социальных услуг. Так же данная услуга необходима для улучшения социальной ситуации, в которой находится получатель социальных услуг, через проведение социально-педагогической коррекции (коррекции интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития, формирования готовности к обучению, развитию социально приемлемых навыков и умений, речевых функций). Услуга необходима для успешной интеграции и адаптации получателя социальной услуги в общество в том числе для детей, имеющих инвалидность, а также родителей (законных

	представителей) с помощью консультаций специалистов: логопеда, социального педагога.
Миссия	Успешная адаптация и интеграция получателя социальных услуг в общество.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - систематичность; - регулярность; - индивидуальность; - безопасность; - комплексный подход; - добровольное сотрудничество; - гуманизм; - равный, свободный доступ клиента в получении услуги вне зависимости от его пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии; - доверие; - соблюдение прав человека и уважение достоинства его личности; - адресность предоставления социальных услуг; - приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, <p>достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - добровольность; - конфиденциальность.
Цель	Создание условий для успешной адаптации и интеграции получателя социальных услуг в общество.
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 получателя социальных услуг.
Краткое содержание	<p>Этап 1. Проведение социально-педагогической диагностики, включающей в себя диагностику интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, создания социальной ситуации развития и т.д.; логопедической диагностики.</p> <p>Этап 2. Проведение социально-педагогической коррекции (коррекции интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития, формирования готовности к обучению, развитию социально приемлемых навыков и умений, речевых функций).</p> <p>Проведение с детьми и родителями (законными представителями) детей консультации специалистов: логопеда, социального педагога.</p>

<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>	<p>В результате проведения социально-педагогической диагностики выявляются интересы и склонности получателей социальных услуг, уровень их самооценки, уровень социальной дезадаптации, уровень развития их социальных навыков и умений, условия создания социальной ситуации развития и т.д.). В результате проведения логопедической диагностики выявлен уровень речевого развития. Улучшена социальная ситуация, в которой находится получатель социальных услуг, через проведение социально-педагогической коррекции (коррекцию интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития, формирования готовности к обучению, развитию социально приемлемых навыков и умений, речевых функций). Проведенные консультации позволили получателям социальных услуг успешно интегрироваться и адаптироваться в общество, в том числе и детям, имеющим инвалидность, а также их родителям (законным представителям).</p>
<p>Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нуждаемости</p>	<p>Проведение социально-педагогической диагностики (диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, социальной ситуации развития и т.д.):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с документами (медицинскими документами, личным делом, выписками из истории развития). 2. Знакомство с получателем социальных услуг. 3. Выбор диагностических методик. 4. Ознакомление получателя услуг с режимом проведения диагностики. 5. Подготовка помещений и оборудования. 6. Непосредственное участие получателя услуги в диагностических занятиях.

7. Корректировка диагностических методик.
 8. Подведение итогов работы и оформление результатов.
- Проведение логопедической диагностики:
1. Знакомство с получателем социальных услуг.
 2. Выбор диагностических методик.
 4. Ознакомление получателя услуг графиком мероприятий.
 4. Подготовка помещения и оборудования.
 5. Непосредственное участие получателя услуги в диагностических занятиях.
 6. Подготовительный этап работы (предполагает отбор диагностических материалов, игр, подготовку комплексной карты, бланков для заполнения полученных результатов логопедического обследования. Продолжительность подготовительного периода – 1 – 2 дня).

7. Основной этап работы (Продолжительность основного этапа 16-17 дней. Ознакомление с документами (медицинскими документами, личным делом, выписками из истории развития. Выяснение акушерского анамнеза и анализа развития ребенка: моторного, речевого, психического. Исследование невербальных функций. Исследование предметного гнозиса. Исследование мышления. Исследование импрессивной речи. Исследование фонематических процессов. Исследование экспрессивной речи).

8. Логопедическое заключение.

7. Корректировка диагностических методик.

8. Подведение итогов работы и оформление результатов.

Проведение социально-педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития, формирования готовности к обучению, развитие социально приемлемых навыков и умений, речевых функций):

1. Ознакомление с результатами диагностики.
 2. Оформление документов для получения услуги.
 3. Заключение договора с получателями услуги или их представителями.
 4. Ознакомление получателя услуг (представителя) с правилами внутреннего распорядка, графиком занятий.
 5. Подбор коррекционных методик.
 6. 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. Подведение итогов работы и оформление результатов.
- Проведение консультаций социального педагога, логопеда, в том

	<p>числе с родителями (законными представителями) ребенка-инвалида по его адаптации и интеграции в общество:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с документами. 2. Диагностика потребности получателя услуги. 3. Ознакомление получателя услуг (представителя) с графиком консультаций. 4. Разработка комплексной программы консультирования получателя услуги специалистами Центра. 5. Подготовка помещений и оборудования. 6. Непосредственное участие получателя услуги в занятиях комплекса. 7. Систематическое изучение уровня удовлетворённости получателя услуги и членов их семей (законных представителей) качеством оказания услуги. 8. Корректировка программы консультирования получателя услуги. 9. Подведение итогов работы и оформление результатов. 10. 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)	Несовершеннолетние граждане из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Квалифицированный специалист – 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	1. Организационный этап: Время для ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности, потенциала получателя услуги,

<p>цикла</p>	<p>планирование работы. Деятельность специалиста – 7 часов. 2. Процесс проведения мероприятий ежедневно по 2 час. Время предоставления услуги зависит от индивидуальной нуждемости получателя услуги, но не менее 2 диагностических исследований в год; количество консультаций и курс мероприятий определяется результатами диагностики в период социального обслуживания. Деятельность специалиста: <u>Краткосрочные:</u> - ежедневно: индивидуальные занятия – от 20 до 60 мин. групповые занятия – 40 мин. <u>Среднесрочные:</u> индивидуальные занятия – от 20 до 60 мин. групповые занятия – 40 мин. <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>
<p>Время и место реализации услуги</p>	<p>Оказание услуги осуществляется в ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6» в режиме работы учреждения по времени, определенном ИППСУ/ планом работы, режимом дня составленном на организационном этапе.</p>
<p>Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)</p>	<p>Вариативность определяется: - сроками предоставления (краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные); - количеством участников (индивидуальные, групповые); - уровнем ограничения физической активности;</p>
<p>Документы, необходимые для получения услуги</p>	<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. ИППСУ, в которой указана стационарная форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг и перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг; 5. Личное дело получателя социальных услуг.
<p>Документы и материалы, сопровождающие получение услуги:</p>	<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

	<p>социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению;</p> <p>3. Договор на получение услуги;</p> <p>4. Диагностический инструментарий (представлен на электронных носителях и в печатных вариантах).</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,

	<p>противопожарной безопасности, обеспечение защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>3. Имеет компетентных специалистов, осуществляющих оказание услуги:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>4. Информация об учреждении и услуге доступна и открыта, в том числе в сети Интернет.</p> <p>5. Учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none">- предоставляет экстренные, срочные, 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 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 установленным 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
--	--

	<p>пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет" и услугами почтовой связи, при получении услуг;</p> <ul style="list-style-type: none">- обеспечивает сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;- исполняет другие обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг.
Приложения:	<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