

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: психологическая помощь и поддержка, включая диагностику и консультирование

Вид услуги	Социально-психологическая
Форма обслуживания	Полустационарная
Категория населения	Несовершеннолетние
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	1. Государственное задание на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов Утверждено Министерством социальной защиты, труда и занятости Республики

учредителем	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	В ситуациях переживаемого семейного неблагополучия, каждый человек нуждается в психологической помощи и поддержке, т.к. переживания могут быть острыми и выражаться в глубоком недовольстве собой, окружающими, жизнью в целом. В связи с этим, психологическая помощь и поддержка необходима несовершеннолетним и совершеннолетним получателям услуги в ситуациях нестабильности социально-экономического положения семьи и ее социально-опасном положении. Во всех этих случаях требуется особое психологическое сопровождение в виде психологического консультирования, психокоррекционной и психодиагностической помощи.
Миссия	Содействие поддержанию эмоционального благополучия получателя социальной услуги, оказание качественной психологической помощи и поддержки.
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 психологической помощи и поддержки заключается в достижении результата, направленного на решение имеющихся психологических проблем у получателя услуги, в процессе специально организованного общения, через актуализацию дополнительных психологических сил и способностей,

	внутренних резервных возможностей выхода из сложившейся ситуации.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить индивидуальную нуждаемость получателя социальной услуги. 2. Создать комфортные условия для получения услуги. 3. Определить пути (технологии, методы, формы, способы и др.) решения проблемы. 4. Провести мониторинг коррекционной работы.
Краткое содержание	<p>Организация и проведение психологом Центра исследования особенностей личности получателя социальных услуг, определение условий компенсации или восстановления нарушенных сфер жизнедеятельности, разработка перечня мероприятий социально-психологической помощи.</p> <p>Оказание консультативной помощи в решении внутриличностных проблем, проблем межличностного взаимодействия, предупреждение и преодоление социально-психологических проблем.</p> <p>Проведение мероприятий, направленных на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций, преодоление или ослабление отклонений в эмоциональном состоянии и поведении.</p> <p>Психологическая помощь, консультирование, коррекция, диагностика могут являться самостоятельными услугами или частью комплексной услуги.</p>
Технологии, методы, формы	<p><u>Технологии:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - технология вдохновляющего воздействия; - сотворчество и сотрудничество; - информационно – коммуникационные; - социо – игровые, лично-ориентированные, рефлексивные, различные психологические технологии. - консультационно-аналитическая технология; - консультационно-экспертная технология; - консультационно-прогностическая технология. <p><u>Методы:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - организации воздействия сотрудника и получателя услуги; - регулирования психического состояния; - обучения психосберегающим действиям; - диагностические методики; - проективный рисунок; - мышечная и эмоциональная релаксация; - арттерапия; - игротерапия; - составление программ для индивидуальных и групповых занятий. <p><u>Формы работы:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - систематические групповые и индивидуальные занятия и консультации с психологом; - тренинговые занятия; - коррекционные и развивающие занятия; - беседы.
Ожидаемый результат	1. Улучшено эмоциональное состояние получателя

	<p>социальной услуги.</p> <p>2. Преодолены (в определенной мере) психологические проблемы, препятствующие ведению полноценной жизни.</p> <p>3. Нормальная жизнедеятельность получателя услуги.</p>
<p>Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нуждаемости</p>	<p>1. Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее предоставления</p> <p>2. Диагностика потребности получателя услуги.</p> <p>3. Оформление документов для получения услуги.</p> <p>4. Заключение договора с получателями услуги или их представителями.</p> <p>5. Ознакомление получателя услуг (представителя) с правилами внутреннего распорядка.</p> <p>6. Разработка комплексной программы сопровождения получателя услуги специалистами Центра.</p> <p>7. Подготовка помещений и оборудования.</p> <p>8. Непосредственное участие получателя услуги в занятиях комплекса.</p> <p>9. Систематическое изучение уровня удовлетворённости получателя услуги и членов их семей (законных представителей) качеством оказания услуги.</p> <p>10. Корректировка программы сопровождения получателя услуги.</p> <p>11. Подведение итогов работы и оформление результатов.</p> <p>12. Мониторинг состояния получателя услуги и семьи, уровня его жизнеспособности и жизнедеятельности после получения услуги.</p>
<p>Получатели услуги с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)</p>	<p>Совершеннолетние и несовершеннолетние граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании (полустационарная форма) в установленном законодательством порядке.</p>
<p>Ресурсы оказания услуги</p>	
<p>кадровые</p>	<p>Квалифицированные штатные работники учреждения (воспитатель, психолог). Все специалисты имеют соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию, обладают знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги.</p>
<p>материально-технические</p>	<p>Отдельное комфортное помещение Центра, канцелярские товары, аудио и видео техника, методические ресурсы, информационные материалы.</p>
<p>информационно-телекоммуникационные</p>	<p>Интернет, мобильная связь, электронные ресурсы, телефон, информационные стенды.</p>
<p>финансовые</p>	<p>Субвенция на выполнение государственного задания, средства, полученные в ходе благотворительных акций, проектов.</p>
<p>Сроки предоставления услуги</p>	<p>Сроки предоставления услуги определяются индивидуальной программой предоставления социальных услуг и согласовываются с получателем услуги и его представителями в соответствии с графиком работы специалиста.</p> <p>Краткосрочные – до 1 мес.</p> <p>Среднесрочные – до 3 мес.</p> <p>Долгосрочные – до 1 года.</p>

<p>Объем минут/часов, необходимый для получения услуги полного цикла</p>	<p>Совместная деятельность специалиста и получателя услуги полного цикла:</p> <p>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.</p> <p>2. Основной этап. Психологическая помощь и поддержка, включая диагностику и консультирование: Время предоставления услуги зависит от индивидуальной нуждаемости и потребности получателя. Деятельность сотрудника: Краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные: - совместно с получателем услуги: еженедельно: от 20 до 90 минут. - Диагностическая работа: от 20 до 60 минут. – Коррекционно – развивающие занятия, от 20 до 60 минут. - Консультирование - от 20 до 60 минут. - Организационная и методическая деятельность сотрудника по планированию и подготовке к занятиям, подведение промежуточных результатов диагностических обследований и др. ежедневно: 2 часа.</p> <p>3. Итоговый этап: Деятельность сотрудника: - организационная деятельность по обобщению результатов и оформлению итогового отчета: 1 час.</p>
<p>Время и место реализации услуги</p>	<p>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.</p>
<p>Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)</p>	<p>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. Услуга может сочетаться с социально – педагогическими услугами.</p>
<p>Документы, необходимые для получения услуги</p>	<p>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</p>

	<p>по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»;</p> <p>б) акт оценки условий жизнедеятельности несовершеннолетнего/совершеннолетнего гражданина;</p> <p>в) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и документ, подтверждающий полномочия законного представителя;</p> <p>г) свидетельство о рождении или паспорт получателя социальных услуг;</p> <p>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.</p>
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги:	<p>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»;</p> <p>2. Акт оценки условий жизнедеятельности несовершеннолетнего/совершеннолетнего гражданина.</p> <p>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;</p> <p>4. Договор на получение услуги</p> <p>5. Личное дело получателя услуги</p> <p>6. Инструментарий (анкеты, опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги</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	При проведении мониторинга используются

удовлетворенности получателя качеством услуг	<p>следующие методы: Дети – устный опрос (интервьюирование); цветовые или видовые оценки. 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). 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.</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. 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 (повышенная 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,</p>

	<p>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 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.
<p>Приложения:</p>	<p>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».</p>

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">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 представителей6. Форма программы комплексного сопровождения получателя услуги специалистами учреждения |
|--|---|