

## **ПОЛОЖЕНИЕ о Службе помощи и ухода на дому**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет правовой статус, цели, задачи, функции, организационную структуру, права и ответственность службы помощи и ухода Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный центр активного долголетия, геронтологии и реабилитации» (далее - Учреждение), основы деятельности и особенности взаимодействия с другими структурными подразделениями Учреждения и иными организациями.

1.2. Служба помощи и ухода Учреждения (далее - служба), предназначена для осуществления социального обслуживания на дому граждан города Тюмени, частично либо полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в посторонней помощи.

1.3. Служба является структурным подразделением Учреждения, непосредственно подчиняется начальнику управления по развитию стационарозамещающих технологий социального обслуживания, а также заместителю директора по социальной работе, директору Учреждения.

1.4. Создание, реорганизация и ликвидация Службы осуществляется на основании приказа директора Учреждения путем внесения изменений в штатное расписание либо утверждением нового штатного расписания Учреждения.

1.5. Положение о Службе, структура и штатное расписание Службы утверждаются приказом Учреждения.

1.6. Службу возглавляет руководитель Службы, на должность которого назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы в социальной сфере не менее одного года в должности специалиста в области социальной защиты населения (в том числе в системе социального обслуживания), образования, здравоохранения, государственного и муниципального управления.

1.7. Руководитель Службы и другие работники Службы назначаются на должности и освобождаются от занимаемых должностей приказом директора Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.8. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность руководителя Службы и других работников Службы регламентируются должностными инструкциями, утверждаемыми директором Учреждения.

1.9. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными и региональными нормативными правовыми актами в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, Уставом Учреждения, настоящим положением и иными документами, регламентирующими деятельность Службы.

1.10. Деятельность Службы осуществляется на основе текущего и перспективного планирования, сочетания единоначалия в решении вопросов

служебной деятельности и коллегиальности при их обсуждении, персональной ответственности работников за надлежащее исполнение возложенных на них должностных обязанностей и отдельных поручений руководителя Службы.

## **2. Организационная структура**

2.1. Служба состоит из одного структурного подразделения и включает должности в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

2.2. Рабочие места работников Службы располагаются по следующему адресу: г. Тюмень, ул. Карла Маркса, д.123/1, а также на дому у получателей социальных услуг.

2.3. В зависимости от возлагаемых на Службу задач, её структура и штатная численность могут изменяться путем внесения изменений в штатное расписание Учреждения.

## **3. Цели, задачи и основные направления деятельности Службы**

3.1. Целью деятельности Службы является оказание квалифицированной социальной помощи гражданам (далее – получатели социальных услуг) для улучшения условий их жизнедеятельности при обеспечении максимально возможной бытовой и социальной самостоятельности в повседневной жизнедеятельности, путем оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

3.2. Задачи Службы:

3.2.1. Организация предоставления социальных услуг получателям социальных услуг, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на дому.

3.2.2. Осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания получателей социальных услуг.

3.2.3. Выявление граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому, и включение их в систему долговременного ухода.

3.2.4. Внедрение новых социальных технологий и методов в работу Службы.

3.3. Основные направления деятельности Службы:

– оказание комплекса социальных услуг по социальной помощи и уходу на дому;

– предоставление необходимой информации и проведение консультаций по вопросам социальной поддержки;

– реализация мероприятий регионального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография»;

– подготовка обобщающих аналитических отчетов, по вопросам социального обслуживания получателей социальных услуг на дому;

– развитие системы долговременного ухода;

– развитие стационарозамещающих технологий;

– раннее выявление и профилактика социального неблагополучия получателей социальных услуг;

– оказание коммерческих услуг по уходу за тяжелобольными гражданами, проживающими на территории города Тюмени, в т.ч. услуги сиделки.

## **4. Функции Службы**

4.1. выявление граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в получении социальной помощи и ухода на дому;

- 4.2. проведение подомовых обходов по изучению социально-бытовых условий жизни граждан пожилого возраста и инвалидов;
- 4.3. проведение мероприятий по продвижению и рекламе услуг, оказываемых Службой;
- 4.4. своевременное определение или пересмотр индивидуальной потребности получателей социальных услуг, состоящих на учете в Службе помощи и ухода;
- 4.5. оказание содействия гражданам в сборе документов для предоставления социальных услуг.
- 4.6. предоставление помощи и ухода на дому получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, индивидуального плана ухода;
- 4.7. наполнение и поддержание в актуальном состоянии получателей социальных услуг Единой информационной системы социальной защиты населения Тюменской области на базе АСУПД "Тула";
- 4.8. содействие в получении гражданами, находящимися на обслуживании, мер социальной поддержки, установленных действующим законодательством;
- 4.9. оказание помощи получателям социальных услуг посредством восстановления и активизации социальных контактов;
- 4.10. содействие в проведении мероприятий в рамках социальных проектов, реализуемых Учреждением, направленных на развитие навыков и знаний, обеспечивающих самореализацию пожилых людей;
- 4.11. организация взаимодействия с общественными организациями, предприятиями различных организационно-правовых форм по обеспечению защиты прав и интересов получателей социальных услуг;
- 4.12. реализация стационарозамещающих технологий, утвержденных действующим законодательством;
- 4.13. предоставление коммерческих услуг населению, в т.ч. услуг сиделок.
- 4.14. осуществление контроля качества оказания социальных услуг и их соответствия потребностям получателей социальных услуг;
- 4.15. мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг;
- 4.16. содействие в проведении массовых акций, целевых мероприятий, направленных на оказание помощи нуждающимся получателям социальных услуг;
- 4.17. проведение целевых мониторингов граждан пожилого возраста (проведение анкетирования);
- 4.18. межведомственное взаимодействие с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, волонтерским движением, а также с физическими лицами по вопросам повышения качества предоставляемой помощи и ухода на дому получателям социальных услуг;
- 4.19. постоянное повышение качества предоставления социальных услуг на дому, систематическое изучение и внедрение в практику передового опыта и инновационных технологий в области социального обслуживания получателей социальных услуг;
- 4.20. совершенствование и внедрение новых форм предоставления помощи и ухода на дому получателям социальных услуг и организации труда работников Службы;
- 4.21. разработка и предоставление новых видов услуг населению;
- 4.22. формирование долгосрочных и текущих планов работы Службы, в том числе организационного плана финансово-хозяйственной деятельности;
- 4.23. планирование, отчетность и анализ эффективности работы Службы;

4.24. участие в мероприятиях, запланированных Учреждением, органами социальной защиты населения, органами местного самоуправления и т.п.;

4.25. заключение с получателями социальных услуг или с их представителями договоров установленной формы, определяющих виды и объем предоставляемых услуг, сроки, в которые должны быть предоставлены услуги, а также порядок и размер их оплаты. Изменение и расторжение договора в соответствии с действующим законодательством;

4.26. обслуживание на дому получателей социальных услуг путем предоставления им, в зависимости от степени и характера нуждаемости, социальных услуг, входящих в стандарты социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, а также оказания, по их желанию, дополнительных социальных услуг;

4.27. перерасчет оплаты за обслуживание 2 раза в год: в январе и июле текущего года;

4.28. иные функции в пределах своей компетенции в соответствии с целями и задачами Учреждения.

## **5. Права и ответственность работников Службы**

5.1. Служба имеет право:

5.1.1. получать поступающие в Учреждение документы и иные информационные материалы по своему профилю деятельности для ознакомления, систематизированного учета и использования в работе;

5.1.2. запрашивать и получать от руководства Учреждения и его структурных подразделений информацию, необходимую для выполнения возложенных на него задач и функций;

5.1.3. осуществлять представительство от имени Учреждения по вопросам предоставления помощи и ухода на дому получателям социальных услуг во взаимоотношениях с другими организациями;

5.1.4. вносить предложения по совершенствованию форм и методов работы Службы и Учреждения в целом;

5.1.5. участвовать в совещаниях при рассмотрении вопросов, отнесенных к компетенции Службы;

5.1.6. привлекать специалистов других подразделений Учреждения и иных организаций для организации предоставления социальных услуг получателям социальных услуг:

– на безвозмездной основе – по согласованию с заместителем директора, курирующим деятельность Службы, и заместителем директора, курирующим деятельность привлекаемого работника;

– на платной основе – дополнительно по согласованию с директором Учреждения;

5.1.7. давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию Службы.

5.2. Работники Службы имеют право на участие в управлении Учреждением, а также получение всех социальных гарантий и медицинское страхование в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

5.3. Свое право на участие в управлении Учреждением работники реализуют через общее собрание, принятие коллективного трудового договора.

5.4. Служба несет ответственность за:

5.4.1. оперативное реагирование на поступившие обращения со стороны граждан, состоящих на учете в Службе, по вопросам предоставления социальной помощи и ухода на дому;

5.4.2. качество и своевременность предоставления социальной помощи и ухода получателям социальных услуг;

5.4.3. соблюдение сроков по документационному оформлению личных дел граждан, поступивших на обслуживание в Службу;

5.4.4. ведение расчетно-кассовой документации, своевременность сдачи выручки в отдел бухгалтерского учета, экономики и планирования Учреждения.

5.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при предоставлении социальной помощи и ухода на дому получателям социальных услуг Служба несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством по защите прав потребителей.

5.6. Руководитель Службы персонально отвечает за:

5.6.1. выполнение возложенных на Службу функций и задач;

5.6.2. организацию работы Службы, своевременное и квалифицированное выполнение приказов, распоряжений, поручений руководства Учреждения, действующих нормативно-правовых актов по своему профилю деятельности;

5.6.3. рациональное и эффективное использование материальных, финансовых и кадровых ресурсов;

5.6.4. состояние трудовой и исполнительской дисциплины в Службе, выполнение его работниками своих функциональных обязанностей;

5.6.5. соблюдение работниками Службы правил внутреннего распорядка, санитарных правил и норм, противопожарной безопасности и техники безопасности;

5.6.6. ведение документации, предусмотренной действующими нормативно-правовыми документами;

5.6.7. предоставление в установленном порядке достоверной статистической и иной информации о деятельности Службы;

5.6.8. готовность Службы к работе в условиях чрезвычайных ситуаций.

5.7. Каждый работник Службы несет персональную ответственность за:

5.7.1. ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящим положением и должностными инструкциями – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

5.7.2. правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

5.7.3. причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации;

5.7.4. разглашение сведений, составляющих служебную или коммерческую тайну, ставшие известными в связи с исполнением им своих должностных обязанностей;

5.7.5. предоставление недостоверной отчетной информации о деятельности Службы.

5.8. Степень ответственности работников Службы устанавливается должностными инструкциями работников Службы.

5.9. В случае нарушения трудовой дисциплины, несоответствия сведений предоставляемых в учетной и отчетной документации, разглашения конфиденциальных сведений, ставших известными в ходе выполнения работниками своих обязанностей, а также злоупотреблении своим должностным положением работники Службы несут дисциплинарную, гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность, предусмотренную законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Тюменской области.

## 6. Взаимоотношения Службы

6.1. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями Учреждения:

- с отделением по профилактике возрастных изменений и психологической помощи – по вопросу организации предоставления получателям социальных услуг Службы социально-психологических услуг, психологических консультаций;

- с отделом по социальному сопровождению и оценке индивидуальной потребности граждан в социальных услугах – по вопросам выявления лиц, нуждающихся в разных формах социального обслуживания и включения их в систему долговременного ухода.

- с отделом по связям с общественностью, социальному проектированию – по вопросам продвижения и рекламы услуг, оказываемых Службой населению, разработки и внедрения новых видов услуг, повышения их сервисности и клиентоориентированности;

- с отделом по содействию активному долголетию – по вопросам организации мероприятий активного долголетия для участия получателей социальных услуг и реализации технологий, мероприятий по привлечению к оказанию услуг волонтеров и добровольцев;

- с управлением «Координационный центр системы долговременного ухода» – по вопросам обучения, методического сопровождения сотрудников Службы, а также координации и эффективного взаимодействия всех участников системы долговременного ухода пилотных муниципальных образований;

- с отделом информационной безопасности и информационных технологий – по вопросам обеспечения работы компьютерной и офисной техники, работы мобильных устройств, сопровождения программного обеспечения, используемого Службой;

- с отделом правовой, административно-кадровой и закупочной деятельности – по правовым вопросам, связанным с подготовкой проектов договоров и других документов Службы; по вопросам подбора, приема, увольнения, повышения квалификации и расстановки кадров Службы; по закупочной деятельности в рамках компетенции Службы;

- с сектором документационного обеспечения – по вопросам ведения делопроизводства, организации работы с документами в Службе; подготовки и представления, необходимых руководству документов, использования служебной информации;

- с отделом хозяйственной деятельности и комплексной безопасности – по вопросам материально-технического и хозяйственного обеспечения деятельности Службы, по выполнению мер пожарной безопасности в Службе;

- с отделом бухгалтерского учета, экономики и планирования – по вопросам рационального и эффективного использования материальных и финансовых ресурсов, ведения достоверного учета расходования материальных ресурсов и обеспечения их сохранности, своевременного составления и предоставления документации, предусмотренной действующими нормативно-правовыми документами.

6.2. Служба в пределах своей компетенции взаимодействует со сторонними организациями:

- контролирующими и надзорными органами в порядке, установленном действующим законодательством;

- органами здравоохранения – в части реализации мероприятий, направленных на улучшение качества медико-социальной помощи получателей социальных услуг;

- другими организациями социального обслуживания Тюменской области – по вопросам предоставления социальной помощи и ухода на дому;
- общественными организациями, волонтерскими движениями – в части оказания благотворительной помощи, содействия в обслуживании получателей социальных услуг;
- физическими и юридическими лицами – клиентами Службы с соблюдением требований законодательства по защите прав потребителей.

## **7. Критерии оценки эффективности деятельности**

7.1. Эффективность и результативность работы Службы определяется по результатам его деятельности.

7.2. Критерии оценки эффективности деятельности Службы:

- выполнение установленного государственного (планового) задания по направлению деятельности Службы;
- реализация технологий, мероприятий по привлечению к оказанию услуг волонтеров, добровольцев;
- уровень информационного присутствия в различных средствах массовой коммуникации;
- отсутствие фактов нарушений действующего законодательства в деятельности Службы по результатам проверок контрольных и надзорных органов;
- отсутствие фактов нарушений действующего законодательства в деятельности Службы по результатам проведения мероприятий внутреннего контроля качества предоставляемых ею услуг;
- отсутствие фактов нецелевого или неэффективного использования имущества, закрепленного за Службой;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей услуг;
- соблюдение установленного порядка и сроков исполнения приказов, поручений руководства Учреждения, предоставления отчетов и других документов;
- своевременное и качественное выполнение должностных обязанностей работниками Службы;
- соблюдение трудовой дисциплины работниками Службы;
- качественное, своевременное оформление документации, отчетности.

7.3. При оценке эффективности и результативности труда работников Службы применяются показатели и критерии оценки, закрепленные в Положении об оплате труда и материальном стимулировании работников учреждения, Методике оценки эффективности деятельности работников Учреждения, трудовых договорах.