СПЕЦИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТЫ КАТЕГОРИИ УСЛУГИ

«Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов»

Проект финансируется
Европейским Союзом

Oxford Policy Management
Проект реализуется консорциумом
Oxford Policy Management

Министерство труда и социальной защиты населения
Республики Таджикистан

СПЕЦИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТЫ КАТЕГОРИИ УСЛУГИ

«Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов»

Спецификации и стандарты разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Республики Таджикистан от 13 декабря 2012 года, № 724 «О Порядке и объемах предоставления бесплатного социального обслуживания»

Разработчик: Государственное учреждение «Учебно-практический комплекс социально-инновационной работы» Государственного агентства социальной защиты занятости населения и миграции при технической помощи проекта ЕС «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – Компонент по предоставлению услуг Таджикистану»

Заказчик: Министерство труда и социальной защиты населения Республики Таджикистан

Вводится впервые

© МТСЗН РТ, 2013

Душанбе – 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 5

1. Начальные положения 7
1.1. Основные понятия и определения 7
1.2. Нормативно-правовые нормы 11
1.3. Приоритетная группа 11
1.4. Цель категории услуги 11
1.5. Ожидаемые результаты 12
1.6. Принципы предоставления услуги 13

2. Организация предоставления и описание основных видов социальных услуг 15
2.1. Информирование и прием 15
2.1.1. Информирование об услуге 15
2.1.2. Приём в учреждение дневного обслуживания 15
2.1.3. Заключение договора об обслуживании 17
2.2. Индивидуальное сопровождение 18
2.2.1. Ведение личного дела 19
2.2.2. Оценка потребностей 21
2.2.3. Разработка индивидуального плана обслуживания 22
2.3. Основные виды и содержание социальных услуг 24
2.3.1. Социально-бытовые услуги 24
2.3.2. Социально-медицинские услуги 28
2.3.3. Социально-психологические услуги 31
2.3.4. Социально-педагогические услуги 33
2.3.5. Социально-правовые услуги 34
2.4. Завершение социального обслуживания 36

3. Развитие компетентности сотрудников 37

4. Минимальные структурные и функциональные стандарты 38
Приложение 1. Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов 44
Приложение 2. Методическая инструкция по мониторингу выполнения минимальных стандартов 51
Введение 51
i. Описание таблицы расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов 52
ii. Таблица условных обозначений (кодов) 54
iii. Порядок расчета показателей выполнения стандартов 56

ВВЕДЕНИЕ

Разработка данного документа вызвана необходимостью создания для престарелых и инвалидов, сохранивших или частично утративших способность к самообслуживанию, адекватных условий жизнедеятельности в сообществе, их реабилитации по месту проживания и предотвращения направления в стационарные учреждения социального обслуживания.

Объектом спецификаций и стандартов в сфере социального обслуживания является категория социальной услуги. Категория услуги **«Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов»** является объектом данной спецификации и стандартов. Приоритетная группа – лица преклонного возраста и взрослые инвалиды, сохранившие или частично утратившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, одиноко проживающие граждане, в том числе одиноко проживающие супружеские пары.

Эта спецификация определяет суть и содержание данной услуги, минимальные требования к ее планированию и организации предоставления. Она устанавливает параметры оказания индивидуальных услуг пользователю, исходя из его потребностей и максимального участия пользователя в определении цели и задач обслуживания, видов деятельности и его личного участия в достижении цели социального обслуживания.

Составными частями спецификации являются **минимальные структурные и функциональные стандарты** предоставления данной услуги. Выполнение требований спецификации и минимальных стандартов является критерием эффективности работы социальной службы по предоставлению услуг этой категории. Стандарты не могут применяться независимо от спецификации для оценки качества предоставления услуг или деятельности социальной службы в целом.

Для определения выполнения минимальных стандартов используется система мониторинга, которая состоит из таких инструментов:

- Таблицы расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов (приложение 1);
- Методической инструкции по мониторингу выполнения минимальных стандартов (приложение 2).

Спецификация и стандарты категории услуги «Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов» разработаны Государственным учреждением «Учебно-практический комплекс социально-инновационной работы» ГАСЗЗНМ при технической помощи проекта ЕС «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – Компонент по предоставлению услуг Таджикистану» по заказу Министерства труда и социальной защиты населения Республики Таджикистан. При разработке учитывался практический опыт предоставления услуг в Республике Таджикистан, а также передовая международная практика.

При предоставлении услуг в соответствии с этой спецификацией, социальная служба не освобождается от выполнения норм и правил, предписанных другими нормативно-правовыми актами в области социального обслуживания населения.

1 НАЧАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. 1. Основные понятия и определения

- **Вид социальной услуги** – разновидность деятельности определенного направления по оказанию помощи и поддержки пользователю социальной службы, определяющая сущность и содержание конкретной социальной услуги.

- **Индивидуальное сопровождение** – это управляемый кейс-менеджером целостный процесс предоставления услуг пользователю междисциплинарной командой специалистов, базирующийся на потребностях пользователя и предполагающий его активное участие с целью скорейшего преодоления трудной жизненной ситуации или минимизации ее влияния.

- **Индивидуальный план обслуживания пользователя (ИПОП)** – это программа социального сопровождения пользователя, разработанная междисциплинарной командой специалистов вместе с пользователем (опекуном) на основании оценки его потребностей, определяющая цели, задачи и ожидаемые результаты сопровождения, а также виды услуг, последовательность и сроки их предоставления.

- **Категория социальной услуги** – единица объема услуги, которая определяется как комбинация видов социальных услуг, предоставляемых посредством конкретной формы социального обслуживания определенным приоритетным группам пользователей.

- **Кейс–менеджмент (ведение случая)** – это технология индивидуального сопровождения пользователя, основными этапами которой являются: оценка потребностей, планирование,

организация, контроль и документирование процесса предоставления видов социальных услуг, распределение ресурсов и обеспечение взаимосвязи между внутренними (междисциплинарная команда) и внешними участниками процесса.

- **Кейс-менеджер** – назначенный руководителем специалист социальной службы, ответственный за ведение случая и выполнение ИПОП и осуществляющий координацию и мониторинг всех этапов процесса индивидуального сопровождения конкретного пользователя.

- **Ключевой работник** – сотрудник любого уровня подготовки, имеющий позитивный опыт взаимодействия с пользователем и положительно влияющий на его жизнедеятельность.

- **Междисциплинарная команда** – постоянно действующая рабочая группа специалистов социальной службы, в компетенцию которой входит рассмотрение результатов оценки потребностей пользователя, утверждение и пересмотр индивидуального плана обслуживания пользователя, предоставление услуг и другие важные вопросы, касающиеся индивидуального сопровождения.

- **Минимальные структурные стандарты услуги** – определяют обязательные требования к организационному, материально-техническому, финансовому и кадровому обеспечению определенной категории социальной услуги, а также показатели мониторинга и оценки (расчета) выполнения услуги.

- **Минимальные функциональные стандарты услуги** – определяют обязательные требования к видам деятельности в рамках конкретной категории услуг, а также показатели мониторинга и оценки (расчета) выполнения услуги.

- **Приемная комиссия** – постоянно действующая, утвержденная директором социальной службы группа ведущих специалистов, которая обеспечивает приём потенциального пользователя на социальное обслуживание.

- **Оценка потребностей** – это процесс сбора, обобщения и анализа работниками социальной службы информации относительно материального и соматического состояния и жизненных обстоятельств пользователя с целью определения необходимых видов и объемов услуг, их влияния на преодоление трудных жизненных ситуаций.

- **Пользователь социальной службы** – гражданин или группа граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации, которым предоставляются социальные услуги[1].

- **Приоритетные группы пользователей** – это граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, отнесенные к соответствующей группе пользователей, на основании оценки их потребностей.

- **Социальная адаптация** – это процесс преодоления пользователем социальной службы трудных жизненных ситуаций, интеграции в коллектив или в сообщество.

- **Социальная программа** – это документ, принятый органами исполнительной власти, определяющий цели, задачи, ожидаемые результаты, мероприятия, сроки исполнения и ответственных лиц, а также объемы и источники финансирования для организации социального обслуживания приоритетных групп пользователей, базирующийся на установленных спецификациях услуг и минимальных стандартах.

- **Социальные службы** – организации, независимо от форм собственности, индивидуальные предприниматели, предоставляющие социальные услуги гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

- **Социальные услуги** – виды деятельности, работы, направленные на удовлетворение потребностей граждан, совершаемые в их интересах, по оказанию помощи в трудных жизненных ситуациях, по их профилактике[2].

1 Закон Республики Таджикистан от 05 января 2008 года, №359 «О социальном обслуживании»
2 там же

- **Спецификация услуги** – это документ, включающий полное описание категории социальной услуги, минимальные структурные и функциональные стандарты ее предоставления определенной приоритетной группе пользователей.

- **Трудная жизненная ситуация** – ситуация, объективно нарушающая нормальную жизнедеятельность гражданина, или ситуация, которую он не может преодолеть самостоятельно, связанная с инвалидностью, преклонным возрастом (старостью), болезнью, последствиями производственной травмы и профессионального заболевания, потерей кормильца, одиночеством, сиротством, безнадзорностью, отсутствием определенного места жительства, устойчивой психической зависимостью, последствиями насилия или ситуаций, связанных с риском для жизни, иными трудными жизненными ситуациями[3].

- **Формы социального обслуживания** – социальное обслуживание осуществляется социальными службами в следующих формах: социальное обслуживание на дому; социальное обслуживание в стационарных учреждениях; социальное обслуживание в учреждениях временного пребывания[4].

3 там же
4 там же

1. 2. Нормативно-правовые нормы

Спецификация и стандарты категории социальной услуги «Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов» разработаны в соответствии с Законом Республики Таджикистан от 05 января 2008 года, №359 «О социальном обслуживании» и требованиями Постановления Правительства Республики Таджикистан от 13 декабря 2012 года, №724 «О Порядке и объемах предоставления бесплатного социального обслуживания».

1. 3. Приоритетная группа

Приоритетная группа – лица преклонного возраста и взрослые инвалиды, сохранившие или частично утратившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, одиноко проживающие граждане, в том числе одиноко проживающие супружеские пары.

1. 4. Цель категории услуги

Целью категории услуги «Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов» является поддержание достойного качества их жизни, независимого функционирования и социальной адаптации путём индивидуального сопровождения, а также при необходимости проведение социально-медицинской реабилитации.

1. 5. Ожидаемые результаты

В процессе оказания этой категории услуги ожидается достижение таких результатов для пользователя:

- Повышение уровня личностного развития и социально-трудовой адаптации с учетом индивидуальных потребностей.
- Укрепление здоровья, повышение физической активности и нормализации эмоционального состояния.
- Улучшение социального и материального положения, а также психологического состояния.
- Достижение самореализации основных жизненных потребностей и восстановление утраченного социального статуса.
- Поддержание способности к самообслуживанию и независимому функционированию.
- Установление доверительных отношений с окружающими и близкими людьми, поддерживающих пользователя.
- Восстановление чувства самоуважения, а также общественного и гражданского полноправия (равноправия).
- Восстановление законных прав и интересов на имущественные, наследственные и прочие социально-экономические права.

1. 6. Принципы предоставления услуги

Организация и предоставление категории услуги «Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов» базируются на следующих принципах:

Принцип уважения достоинства

- Пользователь имеет право на уважительное и гуманное отношение, независимо от возраста, пола, расовой или этнической принадлежности, инвалидности, уровня доходов или иного статуса.
- Пользователь имеет возможность пользоваться правами человека и основными свободами.
- Пользователь не подвергается унижению и насилию во время социального обслуживания.

Принцип добровольности

- Поользователь, в силу своих умственных и физических возможностей, имеет право на выбор социальной службы, а также на отказ от социального обслуживания.

Принцип участия

- Пользователь участвует в принятии и осуществлении решений, затрагивающих его интересы.

Принцип адресности

- Пользователь получает услуги на основании оценки его потребностей.
- Пользователь получает персонифицированное социальное обслуживание согласно индивидуальному плану.

Принцип доступности

- Пользователь имеет возможность безбарьерного доступа к инфраструктуре социальных служб, оказывающих услуги дневного обслуживания.

Принцип конфиденциальности

- Сведения личного характера о пользователе составляют профессиональную тайну.

2 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ВИДОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

2. 1. Информирование и прием

2.1.1. Информирование об услуге

Социальная служба обязана информировать граждан о возможности социального обслуживания на дому. Краткая информация о целях, задачах и приоритетной группе категории услуги направляется в местные органы власти, учреждения социальной защиты населения и размещается в доступных для граждан местах в виде информационных стендов, памяток, брошюр и т.п. Социальная служба обязана также информировать потенциальных пользователей и их родственников в доступной форме о перечне и содержании предоставляемых социальных услуг, условиях и порядке их предоставления, правилах приема на социальное обслуживание.

2.1.2. Приём в учреждение дневного обслуживания

Процедура приёма включает следующую деятельность:

- изучение сопутствующих документов (заявление, направление при наличии, заключение медико-социальной экспертизы при наличии, медицинская карта и др.) на соответствие критериям приема на социальное обслуживание;
- первичная оценка на предмет соответствия критериям приёма на социальное обслуживание;

- заседание приемной комиссии, принимающей решение о приёме на социальное обслуживание;
- заключение договора с пользователем.

Критерии приёма

Критериями, на основании которых делается вывод об отказе либо приеме на социальное облуживание, являются:

1. **Добровольное желание** потенциального пользователя быть принятым на дневное социальное обслуживание в связи с трудной жизненной ситуацией, которая подтверждается документально местными органами власти: актом обследования жилищно-бытовых условий и/или отчетом о проведении первичной оценки потребностей потенциального пользователя.

2. **Отсутствие медицинских противопоказаний**, документально подтверждённых. На дневное обслуживание не принимаются граждане пожилого возраста и инвалиды, являющиеся бактерио- и вирусоносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма или наркотической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств и недееспособности, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях.

Решение о приёме пользователя на социальное обслуживание принимается приемной комиссией. В состав комиссии входят опытные сотрудники социальной службы (директор/заместитель, медицинский работник, социальный работник, психиатр/психолог и др.). Кроме того, в комиссию могут быть приглашены внешние специалисты, например, врач поликлиники, представитель местного органа власти, либо сотрудник другой социальной службы. Руководитель социальной службы ежегодно своим приказом утверждает состав приемной комиссии.

На заседании приёмной комиссии в обязательном порядке проводится беседа с потенциальным пользователем, уточняется информация, полученная в результате анализа сопутствующих документов. Потенциального пользователя знакомят с условиями предоставления услуги, правилами и режимом социального обслуживания и пр.

На основании полученной информации, специалисты делают заключение относительно соответствия потенциального пользователя критериям приема и принимают решение о его приеме на социальное обслуживание, либо отказе от дневного обслуживания. Комиссия имеет право отказать в приеме на обслуживание потенциального пользователя, несмотря на наличие направления, выданного ему государственным органом социальной защиты, если он не соответствует критериям приема.

Решение комиссии оформляется приказом руководителя социальной службы, в случае приема пользователя этим же приказом определяется специалист (кейс-менеджер), ответственный за проведение комплексной оценки потребностей пользователя, а также разработку ИПОП и другие элементы ведения случая.

2.1.3. Заключение договора об обслуживании

В случае принятия решения о приёме пользователя на социальное обслуживание с ним заключается договор о социальном обслуживании, который содержит следующую информацию:

- условия предоставления услуг, права и обязанности персонала по обслуживанию пользователя;
- права и обязанности пользователя в период пребывания на социальном обслуживании, в частности:

1. Права пользователя на индивидуальное сопровождение, участие в разработке ИПОП, обсуждении результатов обслуживания, на полную и правдивую информацию относительно своего состояния здоровья, на обжалование действий сотрудников службы или других лиц.

2. Обязанности пользователя сотрудничать со специалистами социальной службы в процессе оценки его потребностей, разработки и пересмотра ИПОП и выполнения рекомендаций специалистов с целью улучшения его физического и психологического состояния.
3. Обязанности соблюдать утверждённые администрацией правила поведения.

- правила безопасности и порядок действий по защите пользователя от жестокого обращения;
- порядок разрешения споров между пользователем и сотрудниками социальной службы и условия прекращения обслуживания.

2. 2. Индивидуальное сопровождение

Индивидуальное сопровождение базируется на потребностях пользователя при максимальном его вовлечении в процесс предоставления категории услуги. Для достижения наилучших результатов индивидуального сопровождения используют технологию **кейс-менеджмента** (ведение случая), которая включает комплекс обязательных мероприятий, проводимых в тесном взаимодействии командой специалистов различных профессий. Обязательным условием ведения случая является последовательное прохождение всех стадий социальной работы и обслуживания – от приема пользователя и оценки его потребностей до завершения предоставления услуги и закрытия дела.

Ведение случая – главная функция кейс-менеджера. **Кейс-менеджер** организовывает социальное обслуживание пользователя в соответствии с данной спецификацией, координирует работу междисциплинарной команды и несёт персональную ответственность

перед руководителем социальной службы за ведение личного дела и качество обслуживания пользователя. Для обеспечения ведения случая образуется междисциплинарная команда специалистов социальной службы. В ее состав входят сотрудники социальной службы, которые предоставляют услуги конкретному пользователю (социальный работник, медицинский работник, психолог, персональный помощник, физический и эрготерапевт при наличии). Состав междисциплинарной команды по сопровождению пользователя ежегодно утверждается руководителем социальной службы.

Кейс-менеджером, как правило, назначается специалист по социальной работе. Однако ответственность за ведение случая может также возлагаться и на других членов междисциплинарной команды (психологов, медицинских работников и др.).

2.2.1. Ведение личного дела

После принятия пользователя на социальное обслуживание на него заводится личное дело, а в случае наличия – продолжается его ведение. Контроль за ведением документации, а также обобщение и представление информации на междисциплинарном совещании возлагаются на кейс-менеджера, который утверждается приказом руководителя социальной службы.

Обязательными составляющими документами личного дела пользователя являются:

1. **Копии юридических документов**, подтверждающие статус пользователя в соответствии с критериями, дающими право на обслуживание, а именно:
   - заявление пользователя или направление на на дневное социальное обслуживание;
   - анкета пользователя;
   - копия паспорта;
   - медицинская карта или другие документы медицинского характера, подтверждающие отсутствие медицинских противопоказаний;

- справка медико-социальной экспертизы, характеризующая уровень ограничений жизнедеятельности (при наличии);
- акт обследования жилищно-бытовых условий и/или форма первичной оценки потребностей.

Ответственность за хранение оригиналов документов, имеющих юридическое значение, а также сохранение конфиденциальной информации несёт руководитель социальной службы или другой уполномоченный сотрудник.

Кейс-менеджер в случае необходимости имеет доступ и возможность с согласия пользователя использовать оригиналы юридических документов для достижения цели индивидуального сопровождения, организации защиты прав пользователя.

2. **Рабочие документы индивидуального сопровождения пользователя**, которые отображают процедуры и ход индивидуального сопровождения пользователя, а именно:
   - решение о принятии на обслуживание;
   - приказ руководителя учреждения о закреплении за пользователем кейс-менеджера;
   - договор о социальном обслуживании;
   - материалы комплексной оценки потребностей;
   - ИПОП;
   - календарное расписание выполнения ИПОП;
   - рабочий дневник индивидуального сопровождения пользователя;
   - протоколы заседаний междисциплинарной команды;
   - прочие документы.

Рабочие документы индивидуального сопровождения пользователя хранятся в доступном для членов междисциплинарной команды, месте. Члены междисциплинарной команды в течении 48 часов после предоставления услуги пользователю производят записи о проделанной работе в рабочем дневнике индивидуального сопровождения пользователя.

После завершения социального обслуживания копия личного дела передается на руки пользователю либо в другую социальную службу (в случае продолжения социального обслуживания).

2.2.2. Оценка потребностей

В первые две недели пребывания пользователя на социальном обслуживании проводится комплексная оценка его потребностей, на основании которой совместно с пользователем разрабатывается ИПОП. Повторная оценка проводится по необходимости, но не реже чем один раз в квартал, с целью измерения изменений в состоянии пользователя и пересмотра индивидуального плана обслуживания.

Оценку проводит специалист, являющийся членом междисциплинарной команды, имеющий соответствующую подготовку и владеющий методикой оценивания. При необходимости привлекаются другие специалисты, в том числе извне. При проведении оценки максимально учитываются мнение и пожелания пользователя (с учетом его психических или умственных возможностей).

Оценка потребностей включает **следующие аспекты**:

- потребность в поддержании семейных и социально полезных связей;
- потребность в поддержании интеллектуальной и коммуникативной активности;
- потребность в поддержании независимой жизнедеятельности;
- потребность в социально-правовой защите, восстановлении прав и свобод;
- потребность в абилитации/реабилитации и поддержании физической активности;
- потребность в предотвращении риска развития вторичных осложнений;
- потребность в медицинской помощи и лечении;

- потребность в безопасности и предотвращении имеющихся рисков;
- потребность в развитии или поддержании навыков независимого функционирования, включая навыки самообслуживания, функционального перемещения, ежедневной активности и продуктивной деятельности;
- потребность в обеспечении дополнительным питанием;
- потребность в посильной трудовой деятельности, отдыхе и досуге;
- потребность в обеспечении протезами, слуховыми аппаратами, очками, протезно-ортопедическими изделиями;
- потребность в практической помощи, включая восстановление утраченных документов.

Оценка направлена на поиск и активизацию сильных сторон пользователя, выявление позитивных ресурсов семейного и социального окружения. Оценка потребностей пользователя проводится по единому формату, утверждённому ответственным государственным органом. Каждая социальная служба имеет право дополнять и расширять общепринятый формат оценки.

Результаты комплексной оценки рассматривает междисциплинарная команда и разрабатывает рекомендации к индивидуальному плану обслуживания пользователя.

2.2.3. Разработка индивидуального плана обслуживания

Индивидуальный план обслуживания пользователя (ИПОП) разрабатывается в течении двух недель после завершения комплексной оценки потребностей пользователя на заседании междисциплинарной команды, где определяются цели, задачи, ожидаемые результаты, виды социальных услуг, направленные на достижение целей обслуживания, сроки и последовательность их предоставления, а также ответственные лица.

В междисциплинарную команду входят сотрудники, обозначенные в индивидуальном плане обслуживания пользователя.

Индивидуальный план разрабатывается с участием пользователя услуг и включает деятельность, которую будет осуществлять сам пользователь для достижения целей социального обслуживания.

Примерные долгосрочные цели ИПОП:

1. Восстановление социально полезных связей в сообществе.
2. Обслуживание с целью поддержания у пользователя возможностей самореализации путём укрепления его здоровья, повышения физической активности, нормализации эмоционального состояния.
3. Обучение и привлечения к посильной трудовой деятельности и поддержания активного образа жизни.

Примерные краткосрочные цели ИПОП:

1. Восстановление полагающихся льгот, пособий, компенсаций и других выплат.
2. Поддержание полезных навыков и умений и бытовой адаптации.
3. Восстановление или установление взаимоотношений с кем-либо.
4. Адаптация индивидуального пространства под потребности пользователя.
5. Обучение навыкам использования технических средств реабилитации.

Разработанный проект ИПОП согласуется с членами междисциплинарной команды и утверждается руководителем социальной службы. Кейс-менеджер координирует работу междисциплинарной команды, несёт персональную ответственность перед руководителем социальной службы за выполнение ИПОП.

Не реже одного раза в квартал на заседании междисциплинарной команды вместе с пользователем услуг обсуждается ход выполнения ИПОП и, при необходимости, вносятся изменения и дополнения. ИПОП может пересматриваться столько раз, сколько потребуется в конкретной ситуации.

Количество случаев, которые одновременно ведёт кейс-менеджер составляет не более 12. В зависимости от ряда факторов число пользователей может варьировать. Это зависит от степени сложности жизненной ситуации пользователя, количества новых пользователей, которые требуют более пристального внимания и т. д. Нагрузка должна позволять кейс-менеджеру уделять достаточное время индивидуальному консультированию пользователей, ведению документации, а также обеспечению эффективности проводимой работы.

2. 3. Основные виды и содержание социальных услуг

В рамках категории услуги «Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов» пользователю в учреждении дневного обслуживания предоставляются **следующие виды социальных услуг**: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические и социально-правовые.

2.3.1. Социально-бытовые услуги

Социально-бытовые услуги, направленны на поддержание жизнедеятельности в быту пользователей социальной службы.

В первую очередь, дневное обслуживание предусматривает предоставление помещений для приема и временного пребывания пользователей и предоставления им других видов услуг обозначенных ниже.

Здание учреждения дневного обслуживания и прилегающая к нему территория должны быть доступны каждому пользователю и обустроены с учетом их особых потребностей, а также отвечать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности и безопасности труда. Внутренняя и внешняя территория здания должна быть безопасной для каждого пользователя и сотрудников, иметь запасные выходы, противопожарное оборудование и план эвакуации, который должен быть доступен всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения.

Учреждение дневного обслуживания обеспечивает необходимые условия для проведения групповой и индивидуальной работы с пользователями, в том числе для предоставления питания и т.д. Для предоставления других видов услуг в учреждении должны быть специальные помещения для организации учебных занятий, социально-реабилитационных, лечебно-профилактических, гигиенических и культурных мероприятий. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены специальным и табельным оборудованием (в том числе реабилитационным), необходимым инвентарем и телефонной связью. Количество оборудования должно быть достаточным, чтобы обеспечить предоставление конкретных видов услуг в соответствии с потребностями пользователей, с учётом площадей, численности пользователей и специфики учреждения.

Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое необходимо периодически проверять.

Режим работы учреждения и его структурных подразделений устанавливается руководителем учреждения. Учреждение должно располагать необходимым для оказания услуги числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Профессиональные компетенции каждого штатного сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, должны быть подтверждены документом, признаваемым ответственным государственным органом.

Функциональные обязанности и права сотрудников излагаются в должностных инструкциях, разработанных исходя из требований законодательства с учётом специфики работы учреждения, и утверждены руководителем учреждения.

Приготовление и подача пищи

Каждый пользователь, который проводит в учреждении дневного обслуживания четыре и более часов обеспечивается питанием.

Меню составляется с учётом возрастных и особых потребностей пользователей, а также состояния их здоровья. Пользователям, которым необходима специальная диета и режим питания, предоставляется соответствующее индивидуальное питание. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов и удовлетворять потребности пользователей по калорийности.

Меню для обедов составляется на неделю с учётом потребностей и пожеланий пользователей. После составления меню представляется для общего ознакомления пользователей.

Пища готовится непосредственно в социальной службе на специально оборудованной кухне (столовой) или доставляется извне. Процесс организации питания должен быть комфортным и приспособленным к индивидуальным потребностям каждого пользователя. Для приготовления и/или подачи пищи учреждение располагает столовой, оснащённой необходимым оборудованием.

Каждый пользователь, имеющий функциональные ограничения, получает обучение и поддержку для развития навыков самостоятельного приёма пищи, в пределах его возможностей.

Транспортное обслуживание

Учреждения дневного обслуживания создаются в сообществе в местах легкодоступных для доезда пользователей самостоятельно. В случае отсутствия общественного транспорта или невозможности по состоянию здоровья или инвалидности пользоваться общественным транспортом, обеспечивается транспортное обслуживание для посещения учреждения и доставки домой.

Пользователи во время пребывания в учреждении дневного обслуживания обеспечиваются автотранспортом для доставки в медицинские, образовательные, спортивные, культурно-массовые учреждения, если такие мероприятия, предусмотрены планом и содействуют достижению ожидаемых результатов, обозначенных в разделе 1.5.

Учреждение дневного обслуживания должно располагать как минимум одной единицей автотранспорта, находящегося в исправном состоянии, для перевозки людей. Для организации транспортировки пользователей допускаются договорные отношения между поставщиком этой категории услуги и автотранспортным предприятием или физическим лицом, имеющим разрешение на данный вид деятельности.

Содействие в получении льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении

Специалисты учреждения дневного обслуживания оказывают помощь пользователям в зависимости от потребностей, обозначенных в ИПОП, в оформлении пакета документов, необходимых для получения предусмотренных законодательством Республики Таджикистан мер социальной поддержки. С этой целью социальные работники осуществляют посреднические действия между пользователем и исполнительным органом государственной власти (управлением социальной защиты населения, управлением жилищно-коммунального хозяйства, иными службами и ведомствами социально-бытового обслуживания населения), предприятиями и организациями любой формы собственности. Кейс-менеджер осуществляют контроль за прохождением документов не реже 1 раза в неделю (телефонный звонок, личный визит).

Другие бытовые услуги

Дневное пребывание предусматривает возможность организации для пользователей, стирки, глаженья и ремонта вещей, а также помощь пользователю в оплате жилья, коммунальных услуг и др.

Социально-бытовые услуги предоставляются социальными помощниками или волонтерами со средним или средне-специальным образованием.

2.3.2. Социально-медицинские услуги

Социально-медицинские услуги направлены на поддержание и улучшение здоровья пользователя социальной службы.

Санитарно-гигиенические услуги

Персональные санитарно-гигиенические услуги включают следующие процедуры: обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание.

Процесс гигиенического обслуживания должен соответствовать индивидуальным потребностям пользователя и организовывается в соответствии с ИПОП. Для этого при дневном обслуживании обеспечивается:

- достаточное количество туалетных комнат, необходимое для удовлетворения нужд каждого пользователя без очереди (на 10 пользователей должен быть один унитаз и раковина);
- необходимые условия или приспособления для поддержания правильного положения тела пользователей во время гигиенических процедур;
- необходимые вспомогательные приспособления (поручни и ступени в ванной комнате, сидения для унитаза, специальные стулья-туалеты и т.п.).

Каждый пользователь, способный к самообслуживанию в пределах его возможностей, должен получать поддержку в сохранении и развитии навыков самообслуживания. Кейс-менеджер должен стимулировать пользователя к сохранению и развитию навыков самообслуживания.

Персональное санитарно-гигиеническое обслуживание осуществляется персональным помощником, который является постоянным сотрудником учреждения и входит в состав команды обслуживания. Персональный помощник обслуживает не более 8 пользователей, частично способных к самообслуживанию. При гигиеническом обслуживании сотрудники обязаны относиться к пользователю с уважением, не причинять какого-либо вреда здоровью, физических и моральных страданий и неудобств и учитывать его пожелания.

Медицинское обслуживание

При дневном обслуживании каждому пользователю обеспечивается социально-медицинское обслуживание, которое исчерпывается предоставлением следующих услуг:

- профилактика заболеваний, наблюдение за состоянием здоровья пользователей (измерение температуры тела, артериального давления);
- организация консультаций квалифицированных специалистов (при необходимости);
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы, медико-социального обследования;
- содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов;
- оказание помощи в выполнении физических упражнений;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и др.);

- проведение санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации;
- обучение членов семьи основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях;
- обучение использования средств медико-технического назначения.

Учреждение должно обладать возможностью оказания своевременной первой медицинской помощи пользователям. Для этого учреждение должно располагать укомплектованной аптечкой для оказания первой помощи в соответствии с утверждённым списком медицинских средств и иметь инструкции по оказанию первой медицинской помощи. Один штатный сотрудник должен быть обучен навыкам оказания первой медицинской помощи.

Медицинские услуги предоставляются по договоренности средним медицинским персоналом, как правило, медицинскими сестрами, фельдшерами, физическими терапевтами. Для проведения консультаций приглашаются квалифицированные специалисты. Медицинские консультации специалистов проводятся как минимум один раз в неделю.

Реабилитация и развитие/поддержание физической активности

С целью проведения реабилитационных мероприятий и поддержания физической активности пользователей в учреждении образуются реабилитационные группы, объединяющие группы пользователей по состоянию здоровья и возрасту. Каждый пользователь, нуждающийся в поддержании физической активности, посещает занятия по развитию физической активности в течении не менее одного часа при каждом посещении центра. Численность пользователей в реабилитационной группе не должна превышать 10 человек.

Деятельность реабилитационных групп осуществляется на основе групповых программ, учитывающих индивидуальные программы реабилитации.

В соответствии с ИПОП каждому пользователю предоставляются услуги реабилитации, физической терапии и эрготерапии, которые могут включать:

- программу физиотерапевтического вмешательства, в частности, занятия физической терапией, прогулки, водные процедуры, массаж, физиотерапевтические процедуры и другие виды вмешательства, включая программы профилактики вторичных осложнений (деформаций, контрактур, вывихов и подвывихов, пролежней и др.);
- программу эрготерапевтической помощи, в частности: развитие навыков функционального перемещения, самообслуживания, адаптацию окружающей среды, поддержание функций и профилактику нарушений, вовлечение в общественно полезный труд и участие в жизни общества, повышение уровня независимости в самообслуживании).

Каждый пользователь должен обеспечиваться техническими средствами реабилитации, необходимыми ему для самостоятельного функционирования (протезы, ортезы, ходунки, адаптированная мебель, пандусы и т.д.) в зависимости от его потребностей и в соответствии с ИПОП. Пользователь должен быть обучен правильному использованию вспомогательных приспособлений и технических средств реабилитации. Для оказания этих видов услуг привлекается специалист со средним специальным образованием – эрготерапевт, физический терапевт, медицинская сестра на договорной основе или предусматривается соответствующая должность в штатном расписании.

2.3.3. Социально-психологические услуги

Социально-психологические услуги предусматривают поддержку, коррекцию психического состояния пользователей социальной службы с целью их адаптации в среде обитания, в сообществе.

Основными методами предоставления социально-психологических услуг являются психологическое диагностирование, обследование консультирование, коррекция. Эти методы обеспечивают оказание

пользователям индивидуальной квалифицированной психологической поддержки, которая основывается на их потребностях. Задача психолога помочь пользователю раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить возникшие проблемы.

Психологическое консультирование должно обеспечить оказание пользователям квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных и межличностных конфликтов и других значимых отношений.

С этой целью учреждение дневного обслуживания организуют следующие мероприятия:

- индивидуальное социально-психологическое консультирование и групповое взаимодействие пользователей в творческих кружках, группах взаимной поддержки, клубах общения и досуга и т.д.;
- обеспечивает пользователю доступ к интересующей его и полезной для него информации, путём предоставления ему литературы, чтения вслух, прослушивания музыки и аудиокниг, и т.д.;
- оказывает пользователю помощь в поиске и восстановлении утраченных связей с родственниками, близкими, друзьями;
- содействует в направлении пользователя на комплексное психолого-медико-педагогическое обследование.

Социально-психологическое диагностирование, обследование и консультации пользователей проводит психолог или педагог-психолог, имеющий соответствующее высшее образование и опыт работы не менее 2-х лет. Для обеспечения его работы в дневном центре должно быть специально оборудованное рабочее место (стол, стул для специалиста, мягкие стулья/кресла/диван для пользователей, телефон, приглушенный свет, отсутствие посторонних лиц и шумов, ковровое покрытие, аудио производящее устройство). Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги, консультирует не более 4 пользователей в течении дня.

Встречи групп взаимной поддержки пользователей (клубы общения) в учреждении проводятся не менее 2 раза в месяц.

2.3.4. Социально-педагогические услуги

Социально-педагогические услуги направлены на воспитание, повышение образовательного и профессионального уровня пользователей, в том числе развитие и поддержание физической активности и организацию досуга.

Организация досуга

Организация досуга в учреждениях дневного обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов пользователей. Этот вид услуги должен способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности пользователей, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

Мероприятия по организации отдыха и досуга пользователей проводятся специалистами учреждения в соответствии с планом работы социальной службы. Для этого учреждение проводит следующие мероприятия:

- инициирует и поддерживает общение между пользователем и его друзьями или другими людьми из местного сообщества;
- предоставляет анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, организация и проведение концертов художественной самодеятельности, праздников, юбилеев и других культурных мероприятий);
- проводит групповые, развивающие/культурные/спортивные занятия с пользователями;
- организовывает просмотр и обсуждение телепередач, чтение и обсуждение книг и журналов.

Каждый пользователь должен иметь возможность участвовать в спортивных и развлекательных играх, прогулках, праздниках, культурно-развлекательных мероприятиях, общении и получении информации. Изоляция пользователей от общения и взаимодействия в группе не допускается. Кейс-менеджер несёт ответственность за поддержание социальной адаптации пользователя.

Для организации предоставления этого вида услуг в учреждении дневного обслуживания должно быть в распоряжении специально оборудованное помещение для проведения групповых занятий (освещение, стулья, столы для пользователей, специальное оборудование по профилю кружка, шахматы, шашки, домино и т.п.), расходные материалы (бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага, ватман и иные материалы) и библиотечный фонд специалиста по организации работы кружков/клубов.

Для оказания этих видов услуг привлекается специалист с высшим педагогическим образованием на договорной основе или предусматривается соответствующая должность в штатном расписании. Групповые, развивающие/культурные/спортивные занятия с пользователями в учреждении проводятся не менее 2 раз в неделю. Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не менее одного раза в квартал.

2.3.5. Социально-правовые услуги

Социально-правовые услуги направлены на поддержку или изменение правового статуса, защиту юридического положения, защиту законных прав и интересов, поддержание и улучшение жизненного уровня пользователя.

Учреждение дневного социального обслуживания организовывает пользователям юридические консультирование по следующим вопросам:

- право граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защита их интересов;

- содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;
- помощь в оформлении документов, подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, местных органов исполнительной власти, нарушающие или ущемляющие законные права граждан;
- консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.);
- помощь в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением, установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;
- содействие в отстаивании жилищных и имущественных прав;
- помощь в оформлении документов для трудоустройства, получении паспорта и других документов, имеющих юридическое значение;
- помощь в получении по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат;
- содействие в обеспечении, в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками.

Для оказания этих видов услуг привлекается специалист с высшим юридическим образование на договорной основе или предусматривается соответствующая должность в штатном расписании. Юридические консультации в учреждении дневного обслуживания проводятся как минимум один раз в месяц.

Учреждение дневного социального обслуживания гарантирует защиту пользователей от всех видов насилия: физического, сексуального, эмоционального насилия, пренебрежения и эксплуатации и предоставление юридической помощи для решения этих проблем.

Учреждение по требованию пользователей может предоставлять юридическое сопровождение в деле защиты прав и интересов пользователя, при необходимости привлекая внешних специалистов.

Учреждение дневного обслуживания должно иметь утвержденный порядок расследования случаев насилия и жестокого обращения с пользователями. Руководитель учреждения назначает сотрудника, ответственного за защиту пользователей от насилия и определяет порядок внутреннего контроля с целью предотвращения случаев насилия.

Пользователь должен владеть информацией о том, к кому и как они могут обратиться за защитой в случае насилия со стороны сотрудников или со стороны посторонних лиц.

2.4. Завершение социального обслуживания

Решение о завершении социального обслуживания может быть принято пользователем, либо междисциплинарной командой после выполнения ИПОП или в результате грубого нарушения условий договора о социальном обслуживании.

Завершение социального обслуживания планируется заблаговременно и оформляется приказом руководителя социальной службы. Перед завершением социального обслуживания проводится заключительная оценка потребностей. В ней анализируется достижение цели обслуживания и выполнение ИПОП, целесообразность завершения дневного обслуживания. Пользователю предоставляются рекомендации относительно возможностей дальнейшего обслуживания/самообслуживания. При необходимости после выхода пользователи могут получать отдельные виды социальных услуг, консультации и поддержку в учреждении дневного обслуживания.

По завершению социального обслуживания руководитель социальной службы обязан передать копию личного дела пользователя ему на руки.

3 РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ

Для поддержания высокого качества социального обслуживания руководство социальной службы планирует и осуществляет **комплекс мероприятий по развитию компетентности персонала**, а именно:

1. Организует регулярные обучающие мероприятия для сотрудников каждого из квалификационных уровней, включающие не менее 36 академических часов в год.

2. Проводит регулярные супервизии и мероприятия по профессиональной и эмоциональной поддержке сотрудников, предотвращению стресса, переутомления и «выгорания», поддержанию комфортной и товарищеской эмоциональной атмосферы в коллективе.

3. Организует доступ персонала к образовательной и методической информации и возможность поддержания контактов с коллегами и другими профессионалами.

4. Реализует систему поощрения сотрудников, которые повышают свою квалификацию, используют в работе передовой опыт и инновационные методы и технологии, улучшающих качество социального обслуживания.

4 МИНИМАЛЬНЫЕ СТРУКТУРНЫЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

№	Минимальные структурные стандарты	Показатель выполнения
1.	Кейс-менеджер одновременно ведёт не более 12 личных дел пользователей	Отношение общего количества пользователей к количеству кейс-менеджеров
2.	Каждый персональный помощник в течение дня обслуживает не более 8 пользователей, частично способных к самообслуживанию	Отношение общего количества пользователей, частично способных к самообслуживанию, к количеству персональных помощников
3.	Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги, консультирует не более 4 пользователей в течении дня	Отношение общего количества пользователей, получивших психологическую консультацию в течении дня, к количеству психологов/психологов-педагогов
4.	Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утвержденные руководителем социальной службы	Отношение количества сотрудников, имеющих функциональные обязанности, к общему количеству сотрудников
5.	Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно оказывает услуги, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом	Отношение количества сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией к общему количеству сотрудников, работающих с пользователями

№	Минимальные функциональные стандарты	Показатель выполнения
1.	При приёме в учреждение с каждым пользователем заключается договор о социальном обслуживании	Отношение количества заключенных договоров с пользователями к общему количеству пользователей
2.	На каждого пользователя заведено личное дело, в котором хранятся все документы, обосновывающие его пребывание в учреждении и необходимые для планирования помощи	Отношение количества пользователей с личными делами к общему количеству пользователей
3.	Комплексная оценка потребностей каждого пользователя будет завершена в течение 14 дней с момента приёма в учреждение	Отношение количества завершенных оценок в течении 14 дней к общему количеству завершенных оценок
4.	Каждый пользователь имеет ИПОП (разработанный в течение двух недель с момента завершения комплексной оценки потребностей)	Отношение количества ИПОП к общему количеству пользователей
5.	ИПОП пересматривается, по крайней мере, один раз в квартал на заседании междисциплинарной команды	Отношение количества ИПОП, пересмотренных ежеквартально, к общему количеству ИПОП

6.	Сотрудники, работающие с пользователями, проходят обучение в объеме не менее 36 академических часов в год	Отношение количества сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год, к общему количеству сотрудников, работающих с пользователями
7.	Учреждение располагает укомплектованной медикаментами аптечкой в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи.	Наличие укомплектованной аптечки для оказания первой медицинской помощи в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи
8.	Учреждение имеет инструкции по оказанию первой медицинской помощи, и как минимум, один штатный сотрудник обучен навыкам оказания первой медицинской помощи	Наличие инструкции по оказанию первой медицинской помощи и, как минимум, одного сотрудника, обученного оказанию первой медицинской помощи
9.	В каждом корпусе учреждения имеется план экстренной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, копии плана доступны всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения	Отношение количества корпусов, имеющих план эвакуации, к общему количеству корпусов
10.	Каждый сотрудник прошёл специальную подготовку по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности	Отношение количества сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации, к общему количеству сотрудников
11.	В учреждении имеется, как минимум, одно помещение для проведения индивидуальных и одно помещение для проведения групповых занятий с пользователями	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) помещений для проведения индивидуальных и групповых занятий

6.	Пользователь вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценка потребностей, разработка и пересмотр ИПОП)	Отношение количества разработанных ИПОП с участием пользователя к общему количеству ИПОП
7.	Кейс-менеджер представляет ежеквартальные отчёты о выполнении ИПОП руководителю учреждения	Количество предоставленных ежеквартальных отчетов кейс-менеджером о выполнении ИПОП в течении года
8.	Меню на неделю разрабатывается с учётом потребностей пользователей и предоставляется для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели	Количество меню, разработанных при участии пользователей в течении месяца
9.	Каждый пользователь, требующий поддержания физической активности, посещает занятия по развитию физической активности в течении не менее одного часа при каждом посещении центра	Отношение количества пользователей, посетивших занятия по развитию физической активности, к общему количеству пользователей, нуждающихся в развитии физической активности в соответствии с ИПОП
10.	Групповые, развивающие/ культурные/ спортивные занятия с пользователями в учреждении проводятся не менее 2 раз в неделю	Количество проведенных групповых занятий с пользователями в течении месяца

12.	На каждые 10 пользователей в учреждении имеется, как минимум, 1 туалет, оснащенный необходимыми приспособлениями и оборудованием	Соотношение количества туалетных комнат к общему количеству пользователей
13.	Каждый пользователь при потребности обеспечен техническими средствами реабилитации (ТСР) для самостоятельного функционирования (ходунки, ортезы, протезы и т.д.) в соответствие с ИПОП	Отношение количества пользователей, обеспеченных ТСР, к общему количеству пользователей, нуждающихся в таком оборудовании в соответствии с ИПОП
14.	Учреждение располагает столовой, оснащённой необходимым оборудованием для приготовления и/или приема пищи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) столовой для приготовления и/или приема пищи
15.	Учреждение располагает, как минимум, одной единицей автотранспорта для перевозки людей.	Определяется путем проверки наличия исправного автотранспортного средства
	Учреждение имеет договор на транспортное обслуживание	Наличие договора
16.	Учреждение имеет, как минимум, один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей	Определяется путем проверки наличия работающего и используемого компьютера
17.	75% от общего бюджета расходуется непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, предоставляющих услуги	Доля расходов, предусмотренных общей сметой, направляемых непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, напрямую предоставляющих услуги

11.	Медицинские консультации проводятся как минимум один раз в неделю	Количество медицинских консультаций в течение месяца
12.	Встречи групп взаимной поддержки пользователей в учреждении проводятся не менее 2 раза в месяц	Количество встреч групп взаимной поддержки, проведенных в течении квартала
13.	Юридические консультации проводятся как минимум один раз в месяц	Количество юридических консультаций в течении квартала
14.	Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не менее одного раза в квартал	Количество культурно-развлекательных мероприятий, проведенных в течении года

Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов

Категория услуги	“Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов”
Поставщик услуг	
Местонахождение поставщика услуг	
Лицо, ответственное за проведение мониторинга	
Период сбора данных	

Шифр	Минимальные структурные стандарты	Расчет/оценка уровня соответствия	Фактический показатель (факт, ед.)	Требуемый показатель (ед.)	Уровень соответствия (УС, %)	Метод мониторинга			Выполнение стандарта (Да / Нет)	Причина невыполнения (по коду)	Предложение (по коду)
						СД	С	Н			
С.1	Кейс-менеджер (КМ) одновременно ведёт не более 12 личных дел пользователей (П)	Факт = П/КМ; УС = треб/факт х 100		12							
С.2	Каждый персональный помощник (ПП) в течении дня обслуживает не более 8 пользователей, частично способных к самообслуживанию (ПЧСС)	Факт = ПЧСС/ПП; УС = треб/факт х 100		8							
С.3	Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги (ССПУ), консультирует не более 4 пользователей (П) в течении дня.	Факт = П/ССПУ; УС = треб/факт х 100		4							

С.4	Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утвержденные руководителем социальной службы	УС = факт/треб х 100 Кол-во сотрудников, имеющих функц. обязанности /общ. число сотрудников	Кол-во сотрудников, имеющих функциональные обязанности	Общее количество сотрудников								
С.5	Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом	УС = факт/треб х 100 Кол-во сотрудников с подтвержд. компетенциями и квалификацией / кол-во сотрудников, непосредственно работающих с пользователями	Кол-во сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией	Количество сотрудников, работающих с пользователями								
С.6	Сотрудники, работающие с пользователями, проходят обучение в объеме не менее 36 академических часов в год	УС = факт/треб х 100 Кол-во сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год/ общее кол-во сотрудников, работающих с пользователями	Кол-во сотрудников, **прошедших обучение не менее 36 часов в год**	Общее количество сотрудников, работающих с пользователями								
С.7	Учреждение располагает укомплектованной медикаментами аптечкой в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) укомплектованной аптечки с утверждённым списком медицинских средств										
С.8	Учреждение имеет инструкции по оказанию первой медицинской помощи, и как минимум, один штатный сотрудник обучен навыкам оказания первой медицинской помощи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) инструкции по оказанию первой медицинской помощи и наличием свидетельства (диплома) об обучении										

Шифр	Минимальные структурные стандарты	Расчет/оценка уровня соответствия	Фактический показатель (факт, ед.)	Требуемый показатель (ед.)	Уровень соответствия (УС, %)	Метод мониторинга			Выполнение стандарта (Да / Нет)	Причина невыполнения (по коду)	Предложение (по коду)
						СД	С	Н			
С.9	В каждом корпусе учреждения имеется план экстренной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, копии плана доступны всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения	УС = факт/треб х 100 Количество помещений с планом эвакуации / общее количество помещений	Количество помещений с планом эвакуации	Общее количество помещений							
С.10	Каждый сотрудник прошёл специальную подготовку по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности	УС = факт/треб х 100 Кол-во сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации /общ. кол-во сотрудников	Кол-во сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации	Общее количество сотрудников							
С.11	В учреждении имеется, как минимум, одно помещение для проведения индивидуальных и одно помещение для проведения групповых занятий с пользователями	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) помещений для проведения индивидуальных и групповых занятий									
С.12	На каждые 10 пользователей (П) в учреждении имеется, как минимум, 1 туалет (ТК), оснащенный необходимыми приспособлениями и оборудованием	Факт = ТК/П; УС = факт/треб х 100 Кол-во туалетных комнат/ общ. кол-во пользователей х 10		1/10							

C.13	Каждый пользователь при потребности обеспечен техническими средствами реабилитации (ТСР) для самостоятельного функционирования (ходунки, ортезы, протезы и т.д.) в соответствие с ИПОП	УС = факт/треб х 100 Определяется путем пересмотра ИПОП	Количество пользователей, обеспеченных ТСР в соответсвии с ИПОП	Общее количество пользователей, нуждающихся в ТСР согласно ИПОП							
C.14	Учреждение располагает столовой, оснащённой необходимым оборудованием для приготовления и/или приема пищи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) столовой для приготовления и/или приема пищи									
C.15	Учреждение располагает, как минимум, одной единицей автотранспорта для перевозки людей.	УС = факт/треб х 100 Определяется путем проверки наличия исправного автосредства		1							
	Учреждение имеет договор на транспортное обслуживание	Определяется путем наличия договора		Наличие договора							
C.16	В учреждении имеется, как минимум, один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей	УС = факт/треб х 100 Определяется путем проверки наличия работающего и используемого компьютера		1							
C.17	75% от общего бюджета (ОБ) расходуется непосредственно на предоставление услуг (ПУ), включая зарплату сотрудников, предоставляющих услуги	Доля расходов, предусмотренных сметой, непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, напрямую предоставляющих услуги от общего бюджета Факт = ПУ/ОБ х 100; УС = факт/треб х 100.		75							

Шифр	Минимальные функциональные стандарты	Расчет показателей выполнения стандартов	Фактический показатель (факт, ед.)	Требуемый показатель (ед.)	Уровень соответствия (УС, %)	Метод мониторинга			Выполнение стандарта (Да / Нет)	Причина невыполнения (по коду)	Предложение (по коду)
						СД	С	Н			
Ф.1	При приёме в учреждение с пользователем заключается договор о социальном обслуживании	УС = факт/треб х 100 Количество заключенных договоров с пользователями / общее количество пользователей	Количество заключенных договоров	Общее количество пользователей							
Ф.2	На каждого пользователя заведено личное дело, в котором хранятся все документы, обосновывающие его пребывание в учреждении и необходимые для планирования помощи	УС=факт/треб х 100 Количество пользователей с личными делами/ общее количество пользователей	Количество пользователей с личными делами	Общее количество пользователей							
Ф.3	Комплексная оценка потребностей каждого пользователя будет завершена в течении 14 дней с момента приёма в учреждение	УС = факт/треб х 100 Количество завершенных оценок потребностей в течении 14 дней/ общее количество завершенных оценок	Количество завершенных оценок потребностей в течение 14 дней	Общее количество завершенных оценок							
Ф.4	Каждый пользователь имеет ИПОП, разработанный в течении двух недель с момента завершения комплексной оценки потребностей	УС = факт/треб х 100 Количество ИПОП / общее количество пользователей	Количество личных дел с ИПОП	Общее количество пользователей							
Ф.5	ИПОП пересматривается, по крайней мере, один раз в квартал на заседании междисциплинарной команды	УС = факт/треб х 100 Количество ИПОП, пересмотренных ежеквартально/общее количество ИПОП	Количество ИПОП, пересмотренных ежеквартально	Общее количество ИПОП							

Ф.6	Пользователь вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценки потребностей, разработки и пересмотр ИПОП).	УС=факт/треб х 100 Кол-во разработанных ИПОП с участием пользователей / общее количество разработанных ИПОП	Количество разработанных ИПОП с участием пользователей	Общее количество разработанных ИПОП							
Ф.7	Кейс-менеджер представляет ежеквартальные отчёты о выполнении ИПОП руководителю учреждения	УС = факт/треб х 100 Кол-во представленных ежеквартальных отчётов о выполнении ИПОП в течении года	Количество предо-ставленных еже-квартальных отчё-тов в течении года	4							
Ф.8	Меню на неделю разраба-тывается с учётом потреб-ностей пользователей и предоставляется для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели	УС = факт/треб х 100 Количество разработанных меню в течении месяца/4	Количество разработанных меню в течении месяца	4							
Ф.9	Каждый пользователь посещает занятия по развитию физической активности в течении не менее одного часа при каждом посещении центра	УС = факт/треб х 100 Кол-во пользователей, посещающих занятия по развитию физической активности/ общ. кол-во пользователей, нужда-ющихся в развитии физической активности	Количество пользова-телей посещающих занятия по развитию физической активности	Общее количество пользователей, нуждающихся в физической активности							
Ф.10	Групповые, развивающие/ культурные/ спортивные занятия с пользователями в учреждении проводятся не менее 2 раз в неделю	УС = факт/треб х 100 Количество групповых занятий в месяц / 8	Количество групповых занятий в месяц	8							

Шифр	Минимальные функциональные стандарты	Расчет показателей выполнения стандартов	Фактический показатель (факт, ед.)	Требуемый показатель (ед.)	Уровень соответствия (УС, %)	Метод мониторинга			Выполнение стандарта (Да / Нет)	Причина невыполнения (по коду)	Предложение (по коду)
						СД	С	Н			
Ф.11	Медицинские консультации проводятся как минимум один раз в неделю	УС = факт/треб х 100 Количество медицинских консультаций в месяц/ 4	Количество медицинских консультаций в месяц	4							
Ф.12	Встречи групп взаимной поддержки пользователей в учреждении проводятся не менее 2 раз в месяц	УС=факт/треб х 100 Количество проведенных встреч групп взаимной поддержки в течении квартала/6	Количество проведенных встреч групп взаимной поддержки в течении квартала	6							
Ф.13	Юридические консультации проводятся как минимум один раз в месяц	УС = факт/треб х 100 Количество юридических консультаций в месяц /3	Количество юридических консультаций в течении квартала	3							
Ф.14	Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не менее одного раза в квартал	УС = факт/треб х 100 Количество культурно-развлекательных мероприятий в течении года / 4	Количество культурно-развлекательных мероприятий в течении года	4							

Методическая инструкция по мониторингу выполнения минимальных стандартов

Введение

Настоящая методическая инструкция (далее – инструкция) разработана в целях оказания методической помощи социальным службам и уполномоченным государственным органам по проведению мониторинга выполнения стандартов, предусмотренных спецификацией категории услуги «Дневное обслуживание лиц преклонного возраста и инвалидов».

Инструкция раскрывает основные методические подходы к расчету или оценке уровня соответствия требованиям стандартов приведенных в Приложении 1. Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов.

Мониторинг выполнения стандартов осуществляется путем проведения систематических наблюдений (Н), собеседований (С) и/или проверки рабочей документации – сбора и анализа данных (СД). Эти работы проводятся сотрудниками социальной службы или уполномоченным государственным органом по проведению мониторинга.

В этой методической инструкции применяются следующие термины, обозначения и сокращения:

- **Наблюдение (Н)** – процесс визуального наблюдения специалиста за процедурами, формами и методами предоставления услуги пользователю или группе пользователей с целью определения уровня соответствия некоторых стандартов, которые не имеют требуемого количественного показателя выполнения. Метод наблюдения отображает субъективную точку зрения специалиста, который осуществлял наблюдение и используется в случае невозможности применения объективных методов мониторинга.

- **Собеседование (С)** – это субъективная оценка выполнения стандарта, включающая интервью с сотрудниками социальной службы, которые непосредственно оказывают различные виды услуг. Для проведения интервью, собеседования составляется перечень вопросов на основании требований к услуге, установленных спецификацией и стандартами. При необходимости, в процессе обработки информации, полученной в ходе собеседования, предоставляются подтверждающие документы.

- **Сбор и анализ данных (СД)** – основной метод для определения уровня соответствия требованиям стандартов. Он базируется на использовании существующей в организации системы сбора и учета данных. Собранные данные обобщаются и путем простого расчета (электронной таблицы) определяется уровень соответствия стандартам. Метод гарантирует наиболее объективные результаты и используется в случае, если определён требуемый показатель выполнения стандартов (треб).

- **Уровень соответствия требованиям стандарта (УС)** – выраженный в процентах показатель, позволяющий сделать вывод о степени выполнения стандарта. Полное выполнение стандарта достигается при УС≥100%. При УС<100%, необходимо выяснить причину несоответствия и принять меры по ее устранению.

I. Описание таблицы расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов

Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов (Приложение 1) является инструментом для определения степени выполнения минимальных стандартов. Она содержит показатели и формулы для их обработки. Расчеты производятся как вручную, так и с использованием стандартного пакета MS Office – Excel.

В верхней части таблицы указана следующая идентификационная информация:

- название категории услуги;
- поставщик услуг и местонахождение поставщика услуг;
- контактное лицо, ответственное за проведение мониторинга;
- период времени, за который были собраны данные.

Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов содержит 12 столбцов:

Столбец 1:	Шифр стандарта – представлен буквенными обозначениями и порядковым числами, которые определяют следующие параметры: вид стандарта (С-структурный, Ф – функциональный) и порядковый номер.
Столбец 2:	Содержит описание каждого структурного и функционального стандарта.
Столбец 3:	Содержит описание расчета показателей выполнения стандартов.
Столбец 4:	Фактический показатель выполнения стандарта, выраженный в абсолютных числах.
Столбец 5:	Требуемый показатель выполнения стандарта, выраженный в абсолютных числах.
Столбец 6:	Уровень соответствия требованию стандарта, выраженный в процентах.
Столбцы 7-9:	Методы мониторинга стандартов. Используются обозначенные выше три метода мониторинга на соответствие требованиям стандартов: наблюдения (Н), собеседования (С) и сбора и анализа данных (СД).[5]
Столбец 10:	Информация о выполнении или невыполнении стандарта. Следует указать «Да» только при выполнении стандарта на 100 и более процентов или «Нет» - менее 100 процентов.

5 В процессе заполнения таблицы мониторинга и оценки выполнения стандартов, поставщику услуг необходимо отметить метод мониторинга стандартов в столбцах 7-9. Для мониторинга и оценки выполнения стандартов возможно одновременное применение нескольких методов.

Столбец 11: Причина несоответствия требованию стандарта. Заполняется в случае ответа «Нет» в столбце 10, используя условные обозначения (коды невыполнения), указанные ниже в таблице условных обозначений (кодов) – **(Н-коды)**.

Столбец 12: Предложения, относительно необходимых действий для достижения соответствия требованиям стандарта. Заполняется, используя коды реагирования, указанные ниже в таблице условных обозначений (кодов) – **(Р-коды)**.

II. Таблица условных обозначений (кодов)

Н-коды (код несоответствия)	Причины несоответствия или частичного соответствия требованиям стандартов
Н1	Недостаточное время, потраченное на пользователя услуги
Н2	Отсутствие (недостаточное количество) штатных сотрудников
Н3	Недостаточный квалификационный уровень персонала
Н4	Недостаточный уровень взаимодействия между сотрудниками (организациями)
Н5	Проблемы планирования
Н6	Недостаточный контроль (руководство и управление)
Н7	Недостаточный уровень сотрудничества с пользователем услугами
Н8	Несоответствующие помещения или материально-техническое обеспечение
Н9	Недостаточные финансовые ресурсы

H10	Отсутствие внутренних процедур, позволяющих измерить соответствие требованиям стандарта
H11	Нереальный или недостижимый стандарт
H12	Внезапное ухудшение состояния здоровья пользователя
H13	Смерть пользователя
H14	Прочее (перечислите)

P-коды (код реагирования)	Действие, предложенное поставщиком ввиду несоответствия требованиям стандарта
P1	Внесение изменений во внутренние процедуры организации услуги с целью приближения стандарта к реальности
P2	Усовершенствование навыков специалистов с целью реализации стандарта
P3	Усовершенствование систем измерения соответствия
P4	Улучшение координации в работе с другими сотрудниками (организациями)
P5	Усовершенствование системы планирования предоставления услуг
P6	Усовершенствование системы контроля
P7	Усовершенствование процедуры оценки потребностей, составления и реализации ИПОП с целью обеспечения сотрудничества с пользователем услугами
P8	Улучшение обеспечением ТСР для предоставления социальных услуг
P9	Увеличение финансирования
P10	Создание и реализация новых программ обучения и повышения потенциала сотрудников
P11	Прочее, пожалуйста, перечислите

III. Порядок расчета показателей выполнения стандартов

3.1. Расчет показателей выполнения структурных стандартов (уровня соответствия стандарту)

- **С.1. Кейс-менеджер одновременно ведёт не более 12 личных дел пользователей.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 12. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять по формуле:

УС= треб/факт х 100 (1),

где УС – уровень соответствия в %. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула:

Факт= П/КМ (2).

Используя метод мониторинга сбора и анализа данных (СД), определяются следующие данные:

- количество пользователей (П);
- количество кейс-менеджеров (КМ).

Полученный фактический показатель вносят в колонку 4. Как уже было отмечено, требуемый показатель определен стандартом и составляет 12 (столбец 5). Уровень соответствия вычисляется по формуле (1) и вносится в столбец 6. В случае использования электронной версии таблицы, показатель будет высчитан автоматически по заданной формуле (1), после заполнения столбца 4. В колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка √, подтверждающая применение метода СД.

Если УС < 100% (частичное соответствие требованиям стандарта), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», а в столбцах 11-12 указать причину **несоответствия** по коду (Н-коды) и предполагаемые действия **реагирования** по устранению недостатков по коду (Р-коды) в соответствии с таблицей условных обозначений.

Если УС ≥100%, то в столбце 10 пишется «Да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **С.2. Каждый персональный помощник в течении дня обслуживает не более 8 пользователей, частично способных к самообслуживанию.**

Расчет уровня соответствия стандарта С.2. и С.3., для которых установлен требуемый показатель, выполняется аналогично стандарту С.1. по формуле (1).

Для данного стандарта требуемый показатель выполнения (треб) равен 8. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула:

Факт = ПЧСС/ПП (3).

Используя метод сбор данных (СД), определяются следующие показатели:

- количество пользователей, частично способных к самообслуживанию (ПЧСС);
- количество персональных помощников (ПП).

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично стандарту С.1.

- **С.3. Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги, консультирует не более 4 пользователей в течение дня.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4. Расчет уровня соответствия выполняется аналогично стандарту С.1. по формуле (1). Для расчета фактического показателя (факт), используется формула:

Факт = П/ССПУ (4).

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- количество пользователей (П);
- количество специалистов, оказывающих социально-психологические услуги (ССПУ).

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично стандарту С.1.

Пример расчета уровня соответствия.

Вариант 1. Несоответствие

Путем анализа документации и сбора данных, монитор определил, что общее количество пользователей социальной службы X составляет 80 чел., их дела ведут 4 кейс-менеджера. Определить уровень соответствия стандарту С.1.

Используя формулу (2), найдем фактический показатель: Факт = 80/4 = 20, требуемый показатель в соответствии со стандартом С.1. равен 12. По формуле 1 определим уровень соответствия стандарту:

УС = 12/20 x 100 = 60%

Так как уровень соответствия составляет всего 60%, стандарт не выполняется. Код несоответствия Н2. Необходимо принять меры по выполнению стандарта код Р11 (Решение: необходимо либо сократить количество пользователей, либо увеличить штат кейс-менеджеров).

Вариант 2. Соответствие

Путем анализа документации и сбора данных, монитор определил, что общее количество частично способных к самообслуживанию пользователей социальной службы Y составляет 28 чел., которых обслуживают 4 персональных помощника. Определить уровень соответствия стандарту С.2. Используя формулу (3), найдем фактический показатель: Факт = 28/4 = 7, требуемый показатель в соответствии со стандартом С.4. равен 8. По формуле 1 определим уровень соответствия стандарту:

УС = 8/7 x 100 = 114,2%

Уровень соответствия (УС)>100%, таким образом, стандарт выполняется.

- **С.4. Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утвержденные руководителем социальной службы.**

Для данного стандарта также установлен требуемый показатель выполнения (все сотрудники). Расчет уровня соответствия стандарта С.4. необходимо осуществлять по формуле:

УС= факт/треб х 100 (5),

где требуемый показатель равен общему штатному количеству сотрудников, а фактический – количеству сотрудников, которые имеют описание функциональных (должностных) обязанностей.

Используя метод сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- общее штатное количество сотрудников (треб);
- количество сотрудников, которые имеют описание функциональных (должностных) обязанностей (факт) и производится расчет УС.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **С.5. Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом.**

Для данного стандарта также установлен требуемый показатель выполнения (каждый сотрудник, работающий с пользователем). Расчет уровня соответствия стандарта С.5. необходимо осуществлять по формуле:

УС= факт/треб х 100 (5).

Это отношение количества сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией к количеству сотрудников, работающих с пользователями.

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- количество сотрудников, работающих с пользователями (треб);
- из них, количество сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией (факт), и производится расчет УС.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **С.6. Сотрудники, работающие с пользователями, проходят обучение в объеме не менее 36 академических часов в год.**

Для данного стандарта также установлен требуемый показатель выполнения (каждый сотрудник, работающий с пользователем). Расчет уровня соответствия стандарта С.6. необходимо также осуществлять по формуле (5).

Это отношение количества сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год, к количеству сотрудников, работающих с пользователями. Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- количество сотрудников, работающих с пользователями (треб);
- из них, количество сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год (факт), и производится расчет УС.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **С.7. Учреждение располагает укомплектованной медикаментами аптечкой в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи.**

Для данного стандарта показатель выполнения не установлен. Это значит, что выполнение стандарта можно определить с помощью метода

наблюдения (Н) или в процессе собеседования (С). Если в результате мониторинга, мнение эксперта указывает на частичное соответствие требованиям стандарта (УС < 100%), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», и в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

- **С.8. Учреждение имеет инструкции по оказанию первой медицинской помощи, и как минимум, один штатный сотрудник обучен навыкам оказания первой медицинской помощи.**

Для данного стандарта показатель выполнения не установлен. Выполнение стандарта определяется с помощью метода наблюдения (Н) или в процессе собеседования (С). Если в результате мониторинга, мнение эксперта указывает на частичное соответствие требованиям стандарта (УС < 100%), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», и в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

- **С.9. В учреждении имеется план экстренной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, копии плана доступны всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения.**

Для данного стандарта установлен показатель выполнения – каждое помещение. Уровень выполнения определяется по формуле:

УС= факт/треб х 100 (5),

где фактический показатель определяется методом наблюдения (Н) – это количество помещений, имеющих план экстренной эвакуации.

При использовании метода наблюдения для оценки выполнения некоторых структурных стандартов (например, С.9, С.11, С.14) , рекомендуется использовать цифровую камеру для фиксации результатов и/или спорных «моментов» параллельно с ведением записей. Фотографии помогут даже через большой промежуток времени наглядно оценить, как выглядело, например, оборудование перед ремонтом и сравнить это с тем, как оно выглядит сейчас. При возникновении спорной ситуации, из-за временной отдаленности события воспоминания о нем стираются. «Освежить» их и восстановить объективную картину происходившего могут соответствующие фотографии.

- **С.10. Каждый сотрудник прошёл специальную подготовку по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности.**

Для данного стандарта также установлен требуемый показатель выполнения (общее количество сотрудников, прошедших подготовку). Расчет уровня соответствия стандарта С.10. необходимо осуществлять по формуле (5). Это отношение количества сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации к общему количеству сотрудников социальной службы.

Используя метод сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- общее количество сотрудников социальной службы (треб);
- количество сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации (факт).

Полученный методом сбора и анализа данных фактический показатель, следует внести в колонку 4, а требуемый показатель в столбец 5. Уровень соответствия вносится в столбец 6. В случае использования электронной версии таблицы, показатель будет высчитан автоматически по заданной формуле (6), после заполнения столбца 4. В колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка √, подтверждающая применение СД.

Если УС<100% (частичное соответствие требованиям стандарта), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», а в столбцах 11-12 указать причину несоответствия по коду (Н-коды) и предполагаемые действия по устранению недостатков по коду (Р-коды) в соответствии с таблицей условных обозначений.

Если УС≥100%, то в столбце 10 пишется «Да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **С.11. В учреждении имеется, как минимум, одно помещение для проведения индивидуальных и одно помещение для проведения групповых занятий с пользователями.**

Для данного стандарта показатель выполнения не установлен. Выполнение стандарта определяется с помощью метода наблюдения (Н) или в процессе собеседования (С). Если в результате мониторинга, мнение эксперта указывает на частичное соответствие требованиям стандарта (УС < 100%), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», и в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

- **С.12. На каждые 10 пользователей в учреждении имеется, как минимум, 1 туалет, оснащенные необходимыми приспособлениями и оборудованием.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 1/10. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять по формуле: УС = факт/треб х 100 (5), где УС – уровень соответствия в %. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: Факт = ТК/П (6).

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- общее количество пользователей (П);
- количество туалетов (ТК).

Полученные фактические показатели вносятся в колонку 4. Как уже отмечено, требуемый показатель определен стандартом и составляет 1/10 (столбец 5). Уровень соответствия вычисляется по формуле (5) и вносится в столбец 6. В случае использования электронной версии таблицы, показатель будет высчитан автоматически по заданной формуле (5). Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично другим стандартам, для которых установлен показатель выполнения.

- **С.13. Каждый пользователь при потребности обеспечен техническими средствами реабилитации для самостоятельного функционирования (ходунки, ортезы, протезы и т.д.) в соответствие с ИПОП.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения. Расчет уровня соответствия стандарта С.13 необходимо осуществлять по формуле (5). Это отношение количества пользователей, обеспеченных ТСР в соответствии с ИПОП к общему количеству пользователей, нуждающихся в ТСР согласно с ИПОП. Фактический и требуемый показатели определяются методом сбора и анализа данных (СД) путем пересмотра ИПОП. Все данные вносятся в соответствующие столбцы таблицы. Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **С.14. Учреждение располагает столовой, оснащённой необходимым оборудованием для приготовления и/или приема пищи.**

Для данного стандарта показатель выполнения не установлен. Выполнение стандарта определяется методом наблюдения (Н) или собеседования (С). Если в результате мониторинга, мнение эксперта указывает на частичное соответствие требованиям стандарта (УС < 100%), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», и в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

- **С.15. Учреждение располагает, как минимум, одной единицей автотранспорта для перевозки людей. / Учреждение имеет договор на транспортное обслуживание.**

Для данного стандарта показатель выполнения установлен не явно. Уровень выполнения определяется путем проверки наличия исправного транспортного средства (факт) и вычисляется по формуле (5). Если в результате наблюдения (Н) выявится, что транспортное средство имеется, но оно в неисправном состоянии или не приспособлено для перевозки людей, то эксперт указывает на несоответствие или частичное соответствие требованиям стандарта (УС < 100%). В столбце 10 необходимо написать «Нет», а в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

Стандарт считается выполненным на 100% если социальная служба не имеет собственного автотранспортного средства для перевозки

людей, но арендует его или имеет договор на транспортное обслуживание с автотранспортным предприятием. Уровень соответствия определяется методом сбора и анализа данных (СД) или собеседования (С).

- **С.16. В учреждении имеется, как минимум, один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей.**

Для стандарта С.16 показатель выполнения также установлен не явно. Уровень выполнения определяется путем проверки наличия исправного служебного компьютера (факт) и использования его для ведения личных дел пользователей и вычисляется по формуле (5). Если в результате наблюдения (Н) выявится, что компьютер имеется, но не используется или он находится в неисправном состоянии, то эксперт указывает на частичное соответствие требованиям стандарта (УС < 100%). В столбце 10 необходимо написать «Нет», а в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

- **С.17. 75% от общего бюджета расходуется непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, предоставляющих услуги.**

Этот стандарт показывает долю расходов, предусмотренных сметой, непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, непосредственно предоставляющих услуги, от общего бюджета. Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения – 75. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять аналогично по формуле: УС = факт/треб х 100 (5). Для расчета фактического показателя применяют формулу: Факт = ПУ/ОБ х 100, где ПУ – сумма расходов, предусмотренных сметой непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, непосредственно предоставляющих услуги, а ОБ – общий бюджет.

ПУ и ОБ находят методом сбора и анализа данных (СД), путем анализа бюджета поставщика услуг.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

3.2. Расчет уровня соответствия функциональных стандартов

- **Ф.1. При приёме в учреждение с пользователем заключается договор о социальном обслуживании.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (общее количество пользователей). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.1. необходимо осуществлять по формуле: УС = факт/треб х 100 (5). Это отношение количества заключенных договоров с пользователями к общему количеству пользователей.

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- общее количество пользователей (треб);
- количество заключенных договоров с пользователями (факт).

Полученный методом сбора данных фактический показатель следует внести в колонку 4, а требуемый показатель – в столбец 5. Уровень соответствия, рассчитанный по формуле (5), вносится в столбец 6. В случае использования электронной версии таблицы, показатель будет высчитан автоматически по заданной формуле (5). После заполнения столбца 4 в колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка √, подтверждающая применение метода сбора данных.

Если УС<100% (частичное соответствие требованиям стандарта), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», а в столбцах 11-12 указать причину несоответствия по коду (Н-коды) и предполагаемые действия по устранению недостатков по коду (Р-коды) в соответствии с таблицей условных обозначений.

Если УС≥100%, то в столбце 10 пишется «Да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **Ф.2. На каждого пользователя заведено личное дело, которое содержит все документы, обосновывающие его пребывание в учреждении и необходимые для планирования помощи.**

Для данного стандарта также установлен требуемый показатель выполнения (общее количество пользователей). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.2 также выполняется по формуле (5). Это отношение количества пользователей с личными делами к общему количеству пользователей.

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- общее количество пользователей (треб);
- количество пользователей с личными делами (факт).

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.3. Комплексная оценка потребностей каждого пользователя будет завершена в течении 14 дней с момента приёма в учреждение.**

Расчет уровня соответствия стандарта Ф.3. осуществляется аналогично предыдущей формуле (5). Это отношение количества завершенных оценок потребностей в течение 14 дней к общему количеству завершенных оценок.

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- общее количество завершенных оценок (треб);
- количество завершенных оценок потребностей в течение14 дней (факт).

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.4. Каждый пользователь имеет ИПОП (разработанный в течении двух недель с момента завершения комплексной оценки потребностей).**

Уровень соответствия стандарта Ф.4. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (5). Это отношение количества личных дел пользователей с разработанным ИПОП к общему количеству пользователей.

При расчете уровня соответствия, обращается внимание на то, что ИПОП должен быть разработан в течении 14 календарных дней с момента завершения комплексной оценки.

- **Ф.5. ИПОП пересматривается, по крайней мере, один раз в квартал на заседании междисциплинарной команды.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.5. производится формуле (5). Это отношение количества ИПОП, пересмотренных ежеквартально, к общему количеству личных дел с ИПОП.

Используя метод сбора и анализа данных (СД), определяются следующие показатели:

- общее количество личных дел с ИПОП (треб);
- количество ИПОП, пересмотренных ежеквартально (факт).

Полученные показатели следует внести, соответственно, в колонки 4 и 5. В случае использования электронной версии таблицы, уровень соответствия будет высчитан автоматически по заданной формуле (5). В колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка √, подтверждающая применение метода сбора и анализа данных – СД.

Если УС<100% (частичное соответствие требованиям стандарта), то в столбце 10 необходимо написать «Нет», а в столбцах 11-12 указать причину несоответствия по коду (Н-коды) и предполагаемые действия по устранению недостатков по коду (Р-коды) в соответствии с таблицей условных обозначений.

Если УС≥100%, то в столбце 10 пишется «Да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **Ф.6. Пользователь вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценки потребностей, разработки и пересмотра ИПОП).**

Уровень соответствия стандарта Ф.6. рассчитывается аналогично предыдущему стандарту по формуле (5). Это отношение количества разработанных ИПОП с участием пользователей к общему количеству разработанных ИПОП. Уровень участия пользователя оценивается методом собеседования, путем опроса пользователей.

- **Ф.7. Кейс-менеджер представляет ежеквартальные отчёты о выполнении ИПОП руководителю учреждения.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.7. выполняется по формуле: УС = факт/треб х 100 (5), где фактическое значение – это количество представленных ежеквартальных отчётов в течении года. Фактическое значение определяется при помощи метода сбора и анализа данных (СД).

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично как для других стандартов.

- **Ф.8. Меню на неделю разрабатывается с участием пользователей и предоставляется для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4. Уровень соответствия стандарта Ф.8. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (5). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество меню, разработанных с участием пользователей в течении месяца. Участие пользователя оценивается методом собеседования, путем интервью или анкетирования пользователей.

- **Ф.9. Каждый пользователь посещает занятия по развитию физической активности в течении не менее одного часа при каждом посещении центра.**

Уровень соответствия стандарта Ф.12. рассчитывается аналогично предыдущему по формуле (6). Это отношение количества пользователей, посещающих занятия по развитию физической активности к общему количеству пользователей, нуждающихся в развитии физической активности. Время участия пользователей оценивается методом собеседования и путем их анкетирования.

- **Ф.10. Групповые/развивающие/культурные/спортивные занятия с пользователями в учреждении проводятся не менее 2 раз в неделю.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 8 занятий в течении месяца. Уровень соответствия стандарта рассчитывается аналогично предыдущим по формуле (5). Фактическое значение – это количество групповых занятий в течении месяца, определяется методом сбора и анализа данных (СД). Данные о проведении занятий фиксируются в журнале социальной службы.

- **Ф.11. Медицинские консультации проводятся как минимум один раз в неделю.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 консультации в месяц. Уровень соответствия данного стандарта рассчитывается аналогично предыдущему по формуле (5). Фактическое значение – это реально проведенное количество консультаций, определяется методом сбора и анализа данных (СД). Данные о проведенных консультациях регистрируются в журнале учета рабочего времени врача.

- **Ф.12. Встречи групп взаимной поддержки пользователей в учреждении проводятся не менее 2-х раз в месяц.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 6 встреч в течении квартала. Уровень соответствия стандарта Ф.12 рассчитывается аналогично предыдущим по формуле (5). Фактическое значение – это количество встреч групп взаимной помощи в течении квартала, определяется методом сбора и анализа данных (СД). Данные о проведении групп взаимной поддержки фиксируются в рабочем журнале психолога.

- **Ф.13. Юридические консультации проводятся как минимум один раз в месяц.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 3 консультации в квартал. Уровень соответствия стандарта Ф.13. рассчитывается аналогично предыдущим по формуле (5). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество посещений юристом учреждения (при условии привлечения специалиста из вне), которые фиксируются в журнале учета рабочего времени или количество проведенных консультаций. Данные о проведенных консультациях штатным сотрудником фиксируются в журнале юриста.

- **Ф.14. Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не реже одного раза в квартал.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 культурно-развлекательных мероприятий в течении года. Уровень соответствия стандарта Ф.14 рассчитывается аналогично предыдущим по формуле (5). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество культурно-развлекательных мероприятий в течении года.

Данный материал опубликован при поддержке Европейского Союза в рамках проекта «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – Компонент по предоставлению услуг Таджикистану». Мнения, выраженные в данном документе, могут не совпадать со взглядами Европейского Союза.