

СПЕЦИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТЫ КАТЕГОРИИ УСЛУГИ

«Стационарное обслуживание людей пожилого
возраста, частично или полностью утративших
способность к самообслуживанию»



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

«Стационарное обслуживание людей пожилого
возраста, частично или полностью утративших
способность к самообслуживанию»

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» Государст-
венного агентства социальной защиты занятости насе-
ления и миграции при технической помощи проекта ЕС
«Техническая помощь Программе поддержки сектораль-
ной 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.....	4
1. Начальные положения.....	6
1.1. Основные понятия и определения.....	6
1.2. Нормативно-правовые нормы.....	9
1.3. Приоритетная группа.....	9
1.4. Цель категории услуги.....	10
1.5. Ожидаемые результаты.....	10
1.6. Принципы оказания услуги.....	11
2. Организация предоставления и описание основных видов социальных услуг.....	13
2.1. Информирование и приём.....	13
2.1.1. Информирование об услуге.....	13
2.1.2. Приём в учреждение дневного обслуживания.....	13
2.1.3. Заключение договора об обслуживании.....	15
2.2. Индивидуальное сопровождение.....	16
2.2.1. Ведение личного дела.....	17
2.2.2. Оценка потребностей.....	19
2.2.3. Разработка индивидуального плана обслуживания.....	20
2.2.4. Ключевое сопровождение.....	22
2.3. Основные виды и содержание социальных услуг.....	23
2.3.1. Социально-бытовые услуги.....	23
2.3.2. Социально-медицинские услуги.....	27
2.3.3. Социально-педагогические услуги.....	31
2.3.4. Социально-правовые услуги.....	32
2.4. Завершение социального обслуживания.....	33
3. Развитие компетентности сотрудников.....	35
4. Минимальные структурные и функциональные стандарты.....	36
Приложение 1. Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов.....	43
Приложение 2. Методическая инструкция по мониторингу выполнения минимальных стандартов.....	52
Введение.....	52
i. Описание таблицы расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов.....	53
ii. Таблица условных обозначений (кодов).....	55
iii. Порядок расчета показателей выполнения стандартов.....	57

ВВЕДЕНИЕ

Разработка данного документа вызвана необходимостью создания для престарелых и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию, а также для лиц, по состоянию физического и/или психического здоровья, нуждающихся в постоянном уходе, адекватных условий жизнедеятельности условиях стационарного обслуживания.

Объектом спецификаций и стандартов в сфере социального обслуживания является категория социальной услуги. Категория услуги **«Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию»** является объектом данной спецификации и стандартов. Приоритетная группа – лица преклонного возраста и инвалиды, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию, одиноко проживающие, 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 данной категории. Стандарты не могут применяться независимо от спецификации для оценки качества предоставления услуг или деятельности социальной службы в целом.

Для оценки выполнения минимальных стандартов используется система мониторинга, которая состоит из следующих инструментов:

- Таблицы мониторинга и оценки выполнения стандартов (приложение 1).
- Методической инструкции по мониторингу выполнения минимальных стандартов (приложение 2).

Спецификация и стандарты категории услуги **«Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию»** разработаны рабочей группой Государственного учреждения «Учебно-практический комплекс социально-инновационной работы» при технической помощи проекта ЕС «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – Компонент по предоставлению услуг Таджикистану». Документ разработан 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 или учреждение не освобождаются 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, определяющий 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 и 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 услуги¹;
- **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 профилактике²;
- **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

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

² там же

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 ситуациями³;

● **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 пребывания⁴.

1.2. Нормативно-правовые нормы

Спецификация и стандарты категории социальной услуги «**Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию**» 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, №724 «О Порядке и объемах предоставления бесплатного социального обслуживания».

1.3. Приоритетная группа

Приоритетная группа – пожилые, одинокие люди и инвалиды, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и по состоянию физического или психического здоровья нуждающиеся в постоянном уходе, наблюдении и поддержке жизнедеятельности.

³ там же

⁴ там же

1.4. Цель категории услуги

Целью услуги «Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию» является обеспечение условий жизнедеятельности, соответствующих их возрасту и состоянию здоровья, организация их быта, посильной трудовой занятости (деятельности), качественного досуга, адаптации в коллективе и возвращение в сообщество и семейное окружение.

1.5. Ожидаемые результаты

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

- пользователь находится в комфортных и безопасных условиях проживания;
- пользователь способен к самообслуживанию и независимому функционированию;
- пользователь демонстрирует улучшение/сохранение своих физических возможностей и двигательных навыков;
- пользователь демонстрирует улучшение/сохранение своих интеллектуальных, трудовых и поведенческих возможностей и навыков;
- пользователь поддерживает доверительные отношения с окружающими людьми и имеет близких людей, поддерживающих его;
- у пользователя сохранено чувство самоуважения, а также общественного и гражданского полноправия (равноправия);
- пользователь в доступной ему мере подготовлен к жизни в сообществе после выхода из стационарного учреждения.

1.6. Принципы оказания услуги

Организация и предоставление услуги «Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию» базируются на ряде принципов:

| 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

- пользователь проживает и получает необходимые услуги на дому до тех пор, пока это возможно;
- пользователь, в силу своих умственных и физических возможностей, имеет право на выбор учреждения и формы социального обслуживания, 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 услуг

- пользователь имеет доступ к медицинскому обслуживанию, поддерживающему оптимальный уровень его физического и психического благополучия;
- пользователь имеет доступ к социально-психологическим и информационно-правовым услугам в целях повышения его независимости, обеспечения защиты и улучшения ухода;
- пользователь имеет гарантированный доступ к продовольствию, воде, жилью и одежде;
- пользователь имеет возможность безбарьерного доступа к инфраструктуре социальных служб, оказывающих услуги постоянного стационарного обслуживания.

| Принцип конфиденциальности

- сведения личного характера о пользователе составляют профессиональную тайну.

2 | ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.1. Информирование и приём

2.1.1. Информирование об услуге

Социальная служба, предоставляющая услуги по стационарному обслуживанию людей пожилого возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию, обязана обеспечить доступность информации об услуге, ее целях и задачах.

Краткая информация об услуге и приоритетной группе пользователей направляется в местные органы власти и размещается в доступных для пользователей местах в виде информационных стендов, памяток, брошюр и т.п. Социальная служба обязана также информировать пользователя услуг и его родственников в доступной форме об услугах службы, условиях, правилах приема в стационарное учреждение.

2.1.2. Приём в учреждение дневного обслуживания

| Процедура приёма включает следующую деятельность:

- изучение сопутствующих документов (заявление, направление, медицинская карта и др.) на соответствие критериям приёма в учреждение;
- первичная оценка на предмет соответствия критериям приёма в учреждение;
- заседание приемной комиссии, принимающей решение о приёме в учреждение;
- заключение договора об обслуживании с пользователем или его опекуном.

| Критерии приёма

Критериями, на основании которых делается вывод об отказе, либо приёме на стационарное социальное обслуживание являются:

1. Наличие **социальных показателей** потребности в стационарном обслуживании (бездомность, отсутствие родственников и опекунов, крайняя бедность), документально подтверждённых местными органами власти актом обследования жилищно-бытовых условий и/или отчетом о проведении первичной оценки потребностей потенциального пользователя.
2. Наличие **медицинских показаний** в стационарном обслуживании (т.е. наличие инвалидизирующего заболевания или хронических физических и психических ограничений, приводящих к потере способности к самообслуживанию), подтверждённые медицинскими документами, заключениями медико-социальной экспертизы.
3. **Добровольное желание** потенциального пользователя (его опекуна) быть принятым на стационарное обслуживание, подтверждённое соответствующим заявлением и/или договором между ним и социальной службой (учреждением стационарного обслуживания).

Решение о приёме пользователя на стационарное обслуживание принимается в день его поступления приемной комиссией. В состав комиссии входят опытные сотрудники социальной службы/учреждения (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. Директор социальной службы ежегодно своим приказом утверждает состав приемной комиссии.

На заседании приемной комиссии в обязательном порядке проводится беседа с потенциальным пользователем или его опекуном (если таковой имеется), уточняется информация, полученная в результате анализа сопутствующих документов. Потенциального пользователя знакомят с условиями предоставления услуги, правилами и режимом стационарного 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 размещения в стационарном учреждении. Комиссия имеет право отказать в приеме на обслуживание потенциального пользователя, несмотря на наличие направления (путевки), выданного ему государственным органом социальной защиты, если он не соответствует критериям приёма.

Решение комиссии оформляется приказом директора 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 стационарное обслуживание с ним (или его опекуном) заключается **договор о социальном обслуживании**, который содержит следующую информацию:

- условия предоставления услуг, права и обязанности персонала по обслуживанию пользователя;
- права и обязанности пользователя и опекуна, если таковой имеется, в период пребывания на стационарном обслуживании, в частности:

1. право 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 и т.д.;
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 и проживания;
4. обязанности опекуна поддерживать контакты с пользователем.

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

2.2. Индивидуальное сопровождение

Индивидуальное сопровождение базируется на потребностях пользователя при максимальном его вовлечении в процесс предоставления услуг. 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 услуг и закрытия дела.

Ведение случая – главная функция кейс-менеджера. **Кейс-менеджер** организывает социальное обслуживание пользователя в соответствии с данной спецификацией, координирует работу междисциплинарной команды и несёт персональную ответственность перед директором 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 (врач, медсестра, персональный помощник (няня), социальный работник, ключевой работник). Состав междисциплинарной команды по сопровождению пользователя ежегодно утверждается директором социальной службы/учреждения.

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 пользователя

После принятия пользователя на стационарное обслуживание на него заводится личное дело, а в случае наличия – продолжается его ведение. Контроль за ведением документации, а также обобщением и представлением информации на междисциплинарном совещании возлагается на кейс-менеджера, который утверждается приказом директора социальной службы.

Обязательные составляющие документы личного дела пользователя

1. Копии юридических документов, подтверждающие статус пользователя, его имущественные и гражданские права, соответствие критериям, дающим право на обслуживание, а именно:

- направление на устройство или заявление пользователя;
- анкета пользователя;
- копия паспорта;
- медицинская карточка;
- справка медико-социальной экспертизы или другие медицинские документы, характеризующие состояние здоровья пользователя;
- акт обследования жилищно-бытовых условий и/или форма первичной оценки потребностей;
- копии пенсионных документов;
- документы, касающиеся имущественных, наследственных и других гражданских прав пользователя.

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

Кейс-менеджер в случае необходимости имеет доступ и возможность использовать (с согласия пользователя) 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;
- договор о социальном обслуживании;
- приказ директора социальной службы о закреплении за пользователем кейс-менеджера;
- 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 течение 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 пользователю на руки либо в другую социальную службу (в случае продолжения социального обслуживания).

2.2.2. Оценка потребностей пользователя

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

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

Оценка потребностей включает такие аспекты:

- 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 семейных и социальных связей;

- потребность в развитии или поддержании интеллектуальной и коммуникативной активности;
- потребность в развитии или поддержании навыков независимого функционирования, включая навыки самообслуживания, функционального перемещения, продуктивной деятельности;
- потребность в социально-правовой защите, восстановлении прав и свобод.

Оценка направлена на поиск и активизацию сильных сторон пользователя, выявление позитивных ресурсов семейного 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, она разрабатывает рекомендации к индивидуальному плану обслуживания пользователя.

2.2.3. Разработка индивидуального плана обслуживания пользователя

Индивидуальный план обслуживания пользователя (ИПОП) разрабатывается на протяжении двух недель после завершения комплексной оценки потребностей пользователя на заседании междисциплинарной команды, где определяются цели, задачи, ожидаемые результаты, виды 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/или его опекуна и включает деятельность, которую будет осуществлять сам пользователь или его опекун для достижения целей социального обслуживания.

Примерные долгосрочные цели ИПОП:

1. Обслуживание до разрешения трудной жизненной ситуации пользователя и восстановления его независимого функционирования за пределами стационара.
2. Обслуживание с целью поддержания у пользователя возможностей самообслуживания путём укрепления его здоровья, повышения физической активности, нормализации психического статуса и возвращения в сообщество.
3. Обслуживание с целью привлечения к посильной трудовой деятельности, поддержания активного образа жизни в учреждении и за его пределами.

Примерные краткосрочные цели ИПОП:

1. Восстановление либо освоение какого-либо двигательного навыка.
2. Восстановление или установление взаимоотношений с кем-либо.
3. Адаптация индивидуального пространства под потребности пользователя.
4. Освоение пользователем какой-либо социальной среды.
5. Восстановление утраченных имущественных или гражданских прав и т.д.

Разработанный проект ИПОП согласуется с членами междисциплинарной команды и утверждается директором социальной службы. Кейс-менеджер координирует работу междисциплинарной команды, несёт персональную ответственность перед директором 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 и уточняться столько раз, сколько потребуется в конкретной ситуации.

Количество случаев, которые одновременно ведёт кейс-менеджер составляет не более 8 пользователей. В зависимости от ряда факторов число пользователей может варьировать. Это зависит от степени сложности жизненной ситуации пользователей, 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.

2.2.4. Ключевое сопровождение

Индивидуальная социальная работа предусматривает ключевое сопровождение каждого пользователя.

Ключевое сопровождение является функциональной обязанностью каждого сотрудника стационарного учреждения. Ключевыми работниками могут быть сотрудники любого уровня подготовки – персональные помощники, социальные и медицинские работники и др. Ключевой работник помимо своих основных должностных обязанностей должен выполнять функцию ключевого сопровождения для определённого количества пользователей. Для выполнения данной функции в рабочем графике сотрудника должно быть предусмотрено достаточное время. Рекомендуемое количество пользователей на одного ключевого работника не более 4-х.

Ключевой работник обязан регулярно встречаться с пользователем, поддерживать с ним отношения эмоциональной привязанности. Он отвечает за психоэмоциональное состояние пользователя, а также наблюдает за удовлетворением потребностей и соблюдением его прав, при необходимости привлекает других специалистов, даже если это не предусмотрено ИПОП.

Выполняя обязанности ключевого работника специалист:

- отвечает перед кейс-менеджером за общее благополучие пользователя и его позитивное эмоциональное состояние;

- изучает личность пользователя, его семейные и социальные связи и его нужды;
- оказывает услуги пользователю в рамках реализации ИПОП;
- отвечает за безопасность пользователя, в том числе обеспечивает защиту от насилия;
- представляет интересы пользователя перед другими специалистами, отвечает за поддержание контакта пользователя с родственниками.

2.3. Основные виды и содержание социальных услуг

В рамках категории услуги «Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию» пользователю в учреждении стационарного 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 направлены на поддержание жизнедеятельности в быту пользователей социальной службы. Они включают деятельность стационарных учреждений по организации проживания и питания, а также предоставления других видов социально-бытового обслуживания пользователям.

Режим работы учреждения и его структурных подразделений устанавливается директором стационарного учреждения. Стационарное уч-

реждение 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 в соответствии с требованиями законодательства с учётом специфики работы учреждения, и утвержденных директором социальной службы.

| Организация проживания

Стационарное обслуживание предусматривает предоставление пользователям помещений для проживания. Условия проживания в стационарном учреждении должны как минимум, соответствовать действующим государственным нормам.

К необходимым условиям проживания относятся наличие у каждого пользователя индивидуального пространства (по возможности отдельной комнаты), места для хранения личных вещей (шкаф, тумбочка). Пользователь имеет право оборудовать и оформить своё жилое помещение в соответствии с личными потребностями и вкусом.

Здание для проживания 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, сигнализацию, противопожарное оборудование и план эвакуации, который должен быть доступен всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении, корпусе, этаже стационарного учреждения. Руководство стационарного учреждения обеспечивает периодическое прохождение каждым сотрудником специальной подготовки по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности.

Стационарное обслуживание предусматривает наличие помещений для сна, дневного отдыха, питания, общения пользователей и т.д. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены специальным и табельным оборудованием (в том числе реабилитационным), необходимым инвентарем и телефонной связью. Каждое здание должно быть оснащено телефонной связью. Количество оборудования должно быть достаточным для того, чтобы обеспечить предоставление конкретных видов услуг в соответствии с потребностями пользователей, с учётом площадей, численности пользователей и специфики учреждения. В комплексе для проживания необходимо иметь гостевую комнату с условиями для размещения на ночлег родственников пользователей.

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.

При размещении пользователей более одного человека в жилой комнате учитывается их физическое и психическое состояние, привычки, психологическая совместимость. Площадь жилых комнат должна составлять не менее 5 кв. м. на каждого пользователя. Пользователю на время пребывания на стационарном обслуживании предоставляется мебель, мягкий инвентарь и постельные принадлежности. Все пользователи, не способные передвигаться самостоятельно, должны размещаться на первом этаже зданий учреждения.

Для достижения целей и задач, предусмотренных ИПОП социальные службы, оказывающие стационарное обслуживание должны иметь специальные помещения для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, трудовой, учебной, культурно-досуговой деятельности, которые оснащены необходимым оборудованием и инвентарем.

Каждый пользователь получает персональный уход в соответствии с ИПОП, в том числе и круглосуточный. Во время дежурства сотрудники обязаны оказывать каждому пользователю необходимую помощь, а в ночное время – обеспечивать безопасность.

| Приготовление и подача пищи

Пользователи обеспечиваются калорийным, сбалансированным питанием в соответствии с действующими нормами⁵.

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.

Пользователи участвуют в составлении недельного меню, которое предоставляется для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели. При каждом принятии пищи пользователям предоставляют выбор из двух или более вариантов блюд.

Пища готовится непосредственно в учреждении на специально оборудованной кухне. Для подачи пищи учреждение располагает столовой. Процесс организации питания должен быть комфортным и приспособленным к индивидуальным потребностям каждого пользователя.

Для пользователей, способных и желающих готовить самостоятельно, предоставляется специальное оборудованное помещение, соответствующее правилам противопожарной безопасности и санитарным нормам. При наличии 10 процентов пользователей, желающих самостоятельно готовить пищу, для них должен быть оборудован отдельный кухонный блок.

| Транспортное обслуживание

Пользователи, во время пребывания в учреждении стационарного 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.

2.3.2. Социально-медицинские услуги

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

| Санитарно-гигиенические услуги

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

Каждый пользователь имеет личный набор нательного белья, постельных и гигиенических принадлежностей (зубные щетка и паста, бритвенные принадлежности, маникюрные принадлежности, расческа, мыло, мочалка). Обмен предметами личной гигиены между пользователями не допускается.

Процесс гигиенического обслуживания должен быть приспособлен к индивидуальным потребностям пользователей и организовывается в соответствии с ИПОП. Для этого при стационарном обслуживании обеспечивается:

- достаточное количество ванных и туалетных комнат, необходимое для удовлетворения нужд каждого пользователя. На каждые 10 пользователей в учреждении имеется, как минимум, 1 ванная комната и 1 туалет, оснащенные необходимыми приспособлениями и оборудованием;
- необходимые условия или приспособления для поддержания правильного положения тела пользователей во время гигиенических процедур;
- необходимые вспомогательные приспособления (поручни и ступени в ванной комнате, специальные ванночки для купания, сидения для унитаза, специальные стульчики-туалеты и т.п.).

Пользователи в случае необходимости обеспечиваются сезонной одеждой, обувью, нательным бельем, которые соответствуют их размерам и росту.

Условиями обеспечения пользователей неспособных к самообслуживанию индивидуальными наборами постельных принадлежностей, одеждой, обувью, нательным бельем и средствами личной гигиены, являются:

- проведение смены, сортировки, стрики и глажки белья в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и правилами техники безопасности;
- купание и проведение смены нательного и постельного белья не реже 1 раза в неделю и/или по мере загрязнения.

Каждый пользователь, способный к самообслуживанию, должен обучаться и получать поддержку в развитии или сохранении навыков самообслуживания, в пределах его возможностей. Ключевой работник несет ответственность за поддержание навыков самообслуживания пользователей.

Для выполнения персонального гигиенически-бытового обслуживания за каждым пользователем закрепляется постоянный сотрудник – персональный помощник, который является членом междисциплинарной команды обслуживания. Персональный помощник обслуживает пользователей, неспособных обслуживать себя самостоятельно или контролирует бытовое и гигиеническое состояние пользователей, которые способны к самообслуживанию. Каждый персональный помощник в течение дня обслуживает не более 4 полностью зависимых пользователей и не более 8 пользователей частично способных к самообслуживанию.

| Медицинское обслуживание

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

- профилактика заболеваний, наблюдение за состоянием здоровья пользователей, уход за заболевшими пользователями в соответствии с указаниями лечащего врача;

- организация консультаций квалифицированных специалистов при необходимости;
- организация перевода, в случае необходимости, в соответствующие учреждения здравоохранения для оказания специализированной помощи, а также для проведения лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий;
- обеспечение лекарственными средствами и изделиями медико-технического назначения в соответствии с установленными государственными нормами;
- содействие в обеспечении очками, зубными протезами, слуховыми аппаратами, протезно-ортопедическими изделиями, не моторными средствами передвижения.

Выполнение медицинских процедур пользователям по назначению врача осуществляется медицинской сестрой, имеющей определенную медицинскую квалификацию и состоящей в штате социальной службы.

Медицинский осмотр пользователя, находящегося на постельном режиме и назначение ему дальнейшего лечения проводится штатным медицинским сотрудником не реже одного раза в десять дней с оформлением записи в истории болезни и ИПОП. Текущий медицинский осмотр пользователя, имеющего удовлетворительное соматическое и психическое состояние, проводится штатным медицинским сотрудником не реже одного раза в квартал с оформлением соответствующей записи в истории болезни и рекомендаций в индивидуальном плане социального обслуживания. Кроме этого не реже одного раза в год проводится общий осмотр всех пользователей с привлечением врачей различных специальностей.

Пользователь, у которого наблюдается выраженное ухудшение соматического состояния или обострение психического расстройства, временно направляется в соответствующее медицинское учреждение для прохождения лечения. При этом он продолжает оставаться пользователем социальной службы, предоставляющей стационарное социальное обслуживание и после лечения возвращается в социальную службу.

Социально-медицинская реабилитация и поддержание физической активности пользователя

С целью поддержания физической активности и повышения уровня независимости в самообслуживании пользователя, в соответствии с рекомендациями междисциплинарной команды для каждого пользователя предоставляются услуги реабилитации, физической терапии и эрготерапии, которые определены его ИПОП и 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, продуктивную деятельность, 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 вспомогательными приспособлениями и техническими вспомогательными средствами реабилитации, необходимыми для самостоятельного функционирования (протезы, ортезы, ходунки, адаптированная мебель, пандусы и т.д.) в зависимости от его потребностей и в соответствии с ИПОП. Пользователь, а также персональный помощник и ключевой работник должны быть обучены правильному применению вспомогательных приспособлений и технических вспомогательных средств реабилитации.

Эти виды услуг оказываются специалистами со средним специальным образованием – помощником эрго- и физического терапевта, медицинской сестрой. Соответствующие должности предусматриваются в штатном расписании учреждения.

2.3.3. 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

С целью улучшения качества жизни пользователя в его индивидуальный план включаются мероприятия по развитию и/или поддержанию его интеллектуальных, творческих и коммуникативных навыков и способностей. В частности, это могут быть дискуссии, группы по интересам, мастер-классы, труд (в допустимых для сохранения здоровья пределах), общественные развлекательные и коммуникативные мероприятия и т.д.

Мероприятия по организации отдыха и досуга пользователей проводятся соответствующими сотрудниками ежедневно в соответствии с планом работы социальной службы. Для лиц, находящихся на постельном режиме, обеспечение досуга проводится непосредственно в жилых комнатах: чтение газет, журналов, просмотр фильмов, телевизионных телепередач, проведение бесед, праздничных мероприятий и т.д. Другие культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не реже одного раза в квартал. Клубы по интересам пользователей проводятся не реже одного раза в неделю

Проведение мероприятий по организации физической активности и эрготерапии, может осуществляется в мастерских, подсобных сельских хозяйствах (как на территории социальной службы, так и в местном сообществе).

Мероприятия по трудовой деятельности проводятся самостоятельно пользователем или с помощью эрготерапевта в соответствии с ИПОП.

Для пользователя создаются благоприятные условия с учетом его потребностей и возможностей для поддержания и развития опыта социального взаимодействия, коммуникации и функционирования в сообществе. Для этого сотрудники учреждения:

- организуют посещение пользователем общественных мест в местном сообществе не реже одного раза в месяц;
- инициируют и поддерживают общение между пользователем и его родственниками, друзьями и другими людьми из местного сообщества.

Изоляция пользователей от общения и взаимодействия, в том числе применение изолятора, не допускается. Ключевой работник несёт ответственность за поддержание социальной адаптации пользователя.

Социальная служба, оказывающая стационарное обслуживание, создает условия для проведения религиозных обрядов, ритуальных услуг в соответствии с духовными потребностями пользователя (оборудованные помещения для проведения религиозных обрядов, приобретение необходимых принадлежностей, организация погребения).

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.

Во время нахождения в стационарном учреждении социального обслуживания пользователю обеспечивается возможность получения юридической консультации, а также гарантии защиты его законных прав и интересов:

- обеспечение физической и эмоциональной безопасности и защиты от всех видов насилия: физического, сексуального, эмоционального, пренебрежения и эксплуатации;
- защита имущественных, наследственных и прочих гражданских прав.

Для оказания этих видов услуг привлекается специалист с высшим юридическим образованием на договорной основе или предусматривается соответствующая должность в штатном расписании.

Социальная служба, оказывающая стационарное обслуживание, в лице директора обеспечивает, чтобы у каждого недееспособного пользователя имелся опекун. Личное дело каждого пользователя содержит соответствующие документы, касающиеся его имущественных, наследственных и других гражданских прав.

Социальная служба, оказывающая стационарное обслуживание, по требованию пользователя/опекуна предоставляет юридическое сопровождение в деле защиты его прав и интересов, при необходимости привлекая внешних специалистов.

Социальная служба, предоставляющая услуги стационарного обслуживания должна иметь утвержденный порядок расследования случаев насилия и жестокого обращения с пользователями. Директор социальной службы назначает работника, ответственного за защиту пользователей от насилия и определяет порядок внутреннего контроля с целью предотвращения случаев насилия.

Пользователь владеет информацией о том к кому и как он может обратиться за защитой в случае насилия со стороны других пользователей, со стороны сотрудников или со стороны посторонних лиц.

2.4. Завершение социального обслуживания

Решение о прекращении стационарного обслуживания пользователя и его дальнейшем устройстве может быть принято на основании:

- заявления пользователя (его опекуна в случае недееспособности) на имя директора социальной службы о своем решении завершить стационарное обслуживание с указанием причин и по желанию - дальнейшего места пребывания;
- рекомендаций междисциплинарной команды вследствие выполнения ИПОП или других причин.

Решение о прекращении социального обслуживания оформляется приказом директора социальной службы и согласовывается с опекуном (в случае недееспособности). Директор социальной службы информирует о прекращении обслуживания местный орган исполнительной власти, выдавший направление на обслуживание.

Прекращение стационарного социального обслуживания пользователя планируется заблаговременно и основывается на достижении поставленных в ИПОП целей.

С этой целью проводится заключительная оценка потребностей пользователя, в которой анализируется достижение цели социального обслуживания и выполнение ИПОП, целесообразность завершения стационарного социального обслуживания. Пользователю (опекуну) даются рекомендации относительно условий и способа дальнейшего проживания вне стационарной формы устройства, получения необходимых услуг по месту жительства.

Причинами прекращения стационарного обслуживания также могут быть:

- личное желание пользователя (опекуна) вернуться домой при обеспечении социального обслуживания на дому;
- воссоединение с семьей или родственниками, которые обеспечивают дальнейшее социальное обслуживание;
- перевод в другое учреждение медицинского или социального обслуживания в связи с отсутствием адекватных услуг, отвечающих потребностям пользователя, ухудшением физического и/или психического здоровья либо совершением преступных действий.

Директор социальной службы обязан передать копию личного дела пользователя на дальнейшее социальное обслуживание по месту жительства пользователя. При необходимости, после выхода (выписки) пользователь может продолжать получать отдельные виды социального обслуживания в стационарном учреждении в рамках дневного ухода или амбулаторного медицинского обслуживания.

3

РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ

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

- организует регулярные обучающие мероприятия для сотрудников каждого из квалификационных уровней, включающие не менее 36 академических часов в год;
- проводит регулярные супервизии и мероприятия по профессиональной и эмоциональной поддержке сотрудников, предотвращению стресса, переутомления и «выгорания», поддержанию комфортной и товарищеской эмоциональной атмосферы в коллективе;
- организует доступ персонала к образовательной и методической информации и возможность поддержания контактов с коллегами и другими профессионалами;
- реализует систему поощрения сотрудников, повышающих свою квалификацию и улучшающих качество социального обслуживания.

4

МИНИМАЛЬНЫЕ СТРУКТУРНЫЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

№	Минимальные структурные стандарты	Показатель выполнения
1.	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
2.	Каждый персональный помощник в течении дня обслуживает не более 4 полностью зависимых пользователей	Отношение общего количества полностью зависимых пользователей к количеству персональных помощников
3.	Каждый ключевой работник поддерживает не более 4 пользователей	Отношение общего количества пользователей к общему количеству ключевых работников
4.	Кейс-менеджер одновременно ведёт не более 8 личных дел пользователей	Отношение общего количества пользователей к общему количеству кейс-менеджеров
5.	Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утвержденные руководителем социальной службы	Количество сотрудников имеющих функциональные обязанности по отношению к общему количеству сотрудников

№	Минимальные функциональные стандарты	Показатель выполнения
1.	При приёме в учреждение с каждым пользователем (или его опекуном) заключается договор о социальном обслуживании	Отношение количества заключенных договоров с пользователями (или опекуном) к общему количеству пользователей
2.	На каждого пользователя заведено личное дело, которое содержит все документы, обосновывающие его пребывание в учреждении и необходимые для планирования помощи	Количество пользователей с личными делами от общего количества пользователей
3.	Прием каждого пользователя подтвержден решением приёмной комиссии в соответствии с критериями приёма в учреждение	Количество пользователей, принятых на обслуживание в соответствии с решением приёмной комиссии от общего количества пользователей
4.	Комплексная оценка потребностей каждого пользователя, будет завершена в течение 14 дней с момента приёма в учреждение	Количество завершённых оценок потребностей в течение 14 дней от общего количества завершённых оценок
5.	Каждый пользователь имеет ИПОП (разработанный в течении двух недель с момента завершения комплексной оценки потребностей)	Отношение количества ИПОП к общему количеству пользователей

6.	Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом	Количество сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией по отношению к общему количеству сотрудников, работающих с пользователями
7.	Сотрудники, работающие с пользователями, проходят обучение в объеме не менее 36 академических часов в год	Количество сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год по отношению к общему количеству сотрудников, работающих с пользователями
8.	В учреждении имеется порядок/инструкция расследования случаев насилия и/или жестокого обращения с пользователями	Наличие утвержденной инструкции по расследованию случаев насилия и/или жестокого обращения с пользователями
9.	В каждом корпусе учреждения имеется план экстренной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, копии плана доступны всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения	Наличие планов эвакуации, расположенных на каждом этаже корпусов для всеобщего обозрения
10.	Каждый сотрудник прошёл специальную подготовку по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности	Количество сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации от общего количества сотрудников
11.	Площадь жилых комнат должна составлять не менее 5 кв. м. на каждого пользователя	Отношение площади жилых комнат (в м ²) к общему количеству пользователей

6.	ИПОП пересматриваются не реже одного раза в квартал на заседании междисциплинарной команды	Количество заседаний междисциплинарной команды в течение года
7.	Каждый пользователь/опекун вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценка потребностей, разработка и пересмотр ИПОП)	Отношение количества разработанных ИПОП с участием пользователя/опекуна к общему количеству ИПОП
8.	Кейс-менеджер представляет ежеквартальные отчёты о выполнении ИПОП руководителю учреждения	Количество предоставленных ежеквартальных отчётов кейс-менеджера о выполнении ИПОП в течение года
9.	Все пользователи, не способные передвигаться самостоятельно, проживают на первом этаже здания	Отношение количества пользователей не способных передвигаться самостоятельно, проживающих на первом этаже к общему количеству пользователей не способных передвигаться самостоятельно
10.	Меню на неделю разрабатывается при участии пользователей с учетом их потребностей и предоставляется для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели	Количество меню, разработанных при участии пользователей в течение месяца
11.	Гигиенические процедуры пользователей (купание, смена нательного и постельного белья) проводятся не реже одного раза в неделю	Количество гигиенических процедур, проведенных в течении месяца (включая смену белья и организация банно-прачечного обслуживания)

12.	Каждый пользователь при необходимости обеспечен техническими средствами реабилитации (ТСР) для самостоятельного функционирования (ходунки, ортезы, протезы и т.д.) в соответствии с ИПОП	Отношение количества пользователей, обеспеченных ТСР к общему количеству пользователей, нуждающихся в таком оборудовании в соответствии с ИПОП
13.	На всех объектах учреждения и прилегающей территории устранены барьеры для перемещения пользователей с ограниченными возможностями	Определяется путем осмотра помещения и прилегающей территории
14	На каждые 10 пользователей в учреждении имеется, как минимум, 1 ванная комната и 1 туалет, оснащенные необходимыми приспособлениями и оборудованием	Соотношение количества ванных и туалетных комнат к общему количеству пользователей
15	Учреждение располагает, как минимум, одной единицей автотранспорта, приспособленного для транспортировки пользователей с двигательными нарушениями	Определяется путем проверки наличия исправного автотранспортного средства
16	В учреждении имеется, как минимум, один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей	Определяется путем проверки наличия работающего и используемого компьютера
17	В учреждении имеется оборудованное помещение для индивидуального приготовления пищи пользователями	Определяется путем проверки наличия и осмотра помещения для индивидуального приготовления пищи пользователями

12.	Каждый пользователь имеет личный набор необходимых гигиенических принадлежностей, одежды и постельного белья	Количество пользователей имеющих личные гигиенические принадлежности, одежду и постельное белье от общего количества пользователей
13.	Общий медицинский осмотр каждого пользователя проводится не реже одного раза в год	Количество пользователей охваченных общим медицинским осмотром в течении года от общего количества пользователей
14	Текущий медицинский осмотр пользователей проводится не реже одного раза в квартал	Количество текущих медицинских осмотров в течение года
15	Клубы по интересам пользователей проводятся не реже одного раза в неделю	Количество проведённых клубов по интересам пользователей в течение месяца
16	Организация посещения общественных мест пользователями в местном сообществе и за его пределами проводится не реже одного раза в месяц	Количество посещений общественных мест пользователями в местном сообществе и за её пределами в течение квартала
17	Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не реже одного раза в квартал	Количество культурно-развлекательных мероприятий с участием пользователей в течение года

18	В учреждении имеется помещение для проведения пользователями религиозных обрядов	Определяется путем наличия и обзора помещения для проведения пользователями религиозных обрядов
19	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 непосредственно предоставляющих услуги

Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов

Категория услуги		"Стационарное обслуживание людей пожилого возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию"									
Поставщик услуг											
Местонахождение поставщика услуг											
Лицо, ответственное за проведение мониторинга											
Период сбора данных											
Шифр	Минимальные структурные стандарты	Расчет показателей выполнения стандартов	Фактический показатель	Требуемый показатель (ед.)	Уровень соответствия (УС, %)	Метод мониторинга			Выполнение стандарта (Да / Нет)	Причина невыполнения (по коду)	Предложение (по коду)
						СД	С	Н			
С.1	Каждый персональный помощник (ПП) в течение дня обслуживает не более 8 пользователей частично способных к самообслуживанию (ПЧСС)	Факт= ПЧС/СПП ; УС = факт/треб x 100.		8							
	Каждый персональный помощник (ПП) в течение дня обслуживает не более 4 полностью зависимых пользователей (ПЗП)	Факт= ПЗП/ПП ; УС = факт/треб x 100.		4							
С.3	Каждый ключевой работник (КР) поддерживает не более 4 пользователей (П)	Факт= П/КР ; УС = факт/треб x 100.		4							

8	Общее количество сотрудников	Количество сотрудников, работающих с пользователями	Общее количество сотрудников, работающих с пользователями						
	Количество сотрудников, имеющих функциональные обязанности	Количество сотрудников с подтвержденными компетенциями и квалификацией	Количество сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год						
	Факт = П/КМ ; УС = факт/треб x 100.	УС = факт/треб x 100. Количество сотрудников, имеющих функциональные обязанности /общее количество сотрудников	УС = факт/треб x 100. Количество сотрудников с подтвержденными компетенциями / количеством сотрудников, непосредственно работающих с пользователями						
С.4	Кейс-менеджер (КМ) временно ведёт не более 8 личных дел пользователей (П)	Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом	Сотрудники, работающие с пользователями, проходят обучение в объеме не менее 36 академических часов в год						
С.5	Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утвержденные руководителем социальной службы								
С.6									
С.7									
С.8	В учреждении имеется порядок/инструкция расследования случаев насилия и/или жестокого обращения с пользователями								

C.9	В каждом корпусе учреждения имеется план экстренной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, копии плана доступны всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) планов эвакуации, расположенных на каждом этаже корпусов							
C.10	Каждый сотрудник прошёл специальную подготовку по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности	УС = факт/треб x 100 Количество сотрудников прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации /общее количество сотрудников	Общее количество сотрудников	5	Общее количество пользователей нуждающихся в ТСР согласно ИПОП	Количество сотрудников прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации	Количество пользователей обеспеченных ТСР согласно ИПОП		
C.11	Площадь жилых комнат (S) должна составлять не менее 5 кв. м. на каждого пользователя (П)	Факт= S/П ; УС = факт/треб x 100 Площадь жилых комнат (в м2)/ общее количество пользователей/5							
C.12	Каждый пользователь при необходимости обеспечен техническими средствами реабилитации (ТСР) для самостоятельного функционирования (ходунки, ортезы, протезы и т.д.) в соответствии с ИПОП	УС = факт/треб x 100 Определяется путем пересмотра ИПОП	Общее количество пользователей		Общее количество пользователей нуждающихся в ТСР согласно ИПОП	Количество пользователей обеспеченных ТСР согласно ИПОП			
C.13	На всех объектах учреждения и прилегающей территории устранены барьеры для перемещения пользователей с ограниченными возможностями	Определяется путем обзора помещения и прилегающей территории							

С.14	На каждые 10 пользователей (П) в учреждении имеется, как минимум, 1 ванная комната (ВК) и 1 туалет (ТК), оснащенные необходимыми приспособлениями и оборудованием	Факт = ВК/П; УС = факт/треб x 100 Количество ванных комнат/ общее количество пользователей* 10	1/10						
		Факт = ТК/П; УС = факт/треб x 100 Количество туалетных комнат/ общее количество пользователей* 10	1/10						
С.15	Учреждение располагает, как минимум, одной единицей автотранспорта, приспособленного для транспортировки пользователей с двигательными нарушениями	УС = факт/треб x 100. Определяется путем проверки наличия исправного транспортного средства	1						
С.16	В учреждении имеется, как минимум, один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей	УС = факт/треб x 100. Определяется путем проверки наличия работающего и используемого компьютера	1						

C.17	C.18	C.19
------	------	------

Шифр	Минимальные функциональные стандарты	Расчет показателей выполнения стандартов	Фактический показатель	Требуемый показатель (ед.)	Уровень соответствия (УС, %)	Метод мониторинга		Выполнение стандарта (Да / Нет)	Причина невыполнения (по коду)	Предложение (по коду)
						СД	Н			
Ф.1	При приеме в учреждение с каждым пользователем (или его опекуном) заключается договор о социальном обслуживании	УС = факт/треб x 100. Количество заключенных договоров с пользователями (или их опекунами) / 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 x 100. Количество пользователей с личными делами/ общее количество пользователей	Количество пользователей с личными делами	Общее количество пользователей						
Ф.3	Прием каждого пользователя подтвержден решением приёмной комиссии в соответствии с критериями приёма в учреждение	УС = факт/треб x 100. Количество пользователей, принятых на обслуживание в соответствии с решением приёмной комиссии/ общее количество пользователей	Количество решений приёмной комиссии о принятии пользователей	Общее количество пользователей						
Ф.4	Комплексная оценка потребностей каждого пользователя, будет завершена в течение 14 дней с момента приёма в учреждение	УС = факт/треб x 100. Количество завершённых оценок потребностей, в течение 14 дней/общее количество завершённых оценок	Количество завершённых оценок потребностей, в течение 14 дней	Общее количество завершённых оценок						

Общее количество пользователей	4	Общее количество ИПОП	4
Количество личных дел с ИПОП	Количество представленных ежеквартальных отчётов о выполнении ИПОП течение года	Количество разработанных ИПОП с участием пользователей/опекунов	Количество представленных ежеквартальных отчётов в течении года
УС = факт/треб x 100. Количество ИПОП/общее количество пользователей	УС = факт/треб с100. Количество заседаний междисциплинарной команды в течении года/ 4	УС = факт/треб x 100. Количество разработанных ИПОП с участием пользователей/общее количество разработанных ИПОП	УС = факт/треб x 100. Количество представленных ежеквартальных отчётов о выполнении ИПОП в течении года/4
Каждый пользователь имеет ИПОП (разработанный в течении двух недель с момента завершения комплексной оценки потребностей)	ИПОП пересматриваются не реже чем один раз в квартал на заседании междисциплинарной команды	Каждый пользователь/опекун вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценки потребностей, разработки и пересмотра индивидуального плана обслуживания пользователя)	Кейс-менеджер представляет ежеквартальные отчёты о выполнении ИПОП руководителю учреждения
Ф. 5	Ф. 6	Ф. 7	Ф. 8

Общее количество пользователей не способных передвигаться самостоятельно	4	4	Общее количество пользователей
Количество пользователей, не способных передвигаться проживающих на первом этаже	Количество меню, разработанных при участии пользователей в течении месяца	Количество гигиенических процедур в течении месяца	Количество пользователей имеющих личные гигиенические принадлежности
УС = факт/треб x 100. Количество пользователей не способных передвигаться самостоятельно, проживающих на первом этаже/общее количество пользователей не способных передвигаться самостоятельно	УС = факт/треб x 100. Количество меню, разработанных при участии пользователей в течение месяца/4	УС = факт/треб x 100. Количество гигиенических процедур в течение месяца/4	УС = факт/треб x 100. Количество пользователей имеющих личные гигиенические принадлежности, одежду и постельное белье/общее количество пользователей
Ф.9 Все пользователи, не способные передвигаться самостоятельно, проживают на первом этаже здания	Ф.10 Меню на неделю разрабатывается с участием пользователей и учетом их потребностей и размещается для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели	Ф.11 Гигиенические процедуры пользователей (купание, смена нательного и постельного белья) проводятся не реже одного раза в неделю	Ф.12 Каждый пользователь имеет личный набор необходимых гигиенических принадлежностей, одежды и постельного белья

Общее количество пользователей	4	4	3	4					
Количество пользователей, которые прошли медицинский осмотр	Количество текущих медицинских осмотров в течении года	Количество проведённых клубов в течении месяца	Количество посещений общественных мест в квартал	Количество культурно-развлекательных мероприятий в течении года					
УС = факт/треб x 100. Количество пользователей, которые прошли медицинский осмотр как минимум раз в год /общее количество пользователей	УС = факт/треб x 100.	УС = факт/треб x 100.	УС = факт/треб x 100.	УС = факт/треб x 100.					
Ф. 13 Общий медицинский осмотр каждого пользователя проводится не реже одного раза в год	Ф. 14 Текущий медицинский осмотр пользователей проводится не реже одного раза в квартал	Ф. 15 Клубы по интересам пользователей проводятся не реже одного раза в неделю	Ф. 16 Организация посещения общественных мест пользователями в местном сообществе и за его пределами проводится не реже одного раза в месяц	Ф. 17 Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не реже одного раза в квартал					

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 «Стационарное обслуживание лиц преклонного возраста, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию».

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 $УС \geq 100\%$. При $УС < 100\%$ необходимо выяснить причину несоответствия и принять меры по ее устранению.

1. Описание таблицы расчёта/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 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: метод наблюдения (Н), собеседования (С) и сбора и анализа данных (СД) .
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.
Столбец 11:	Причина несоответствия требованию стандарта. Заполняется в случае ответа «нет» в столбце 10, ис-

пользуются условные обозначения (коды невыполнения), указанные ниже в таблице условных обозначений (кодов) – **(Н-коды)**.

Столбец 12: Предложения относительно необходимых действий для достижения соответствия требованиям стандарта. При заполнении используются 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
H1	Недостаточное время, потраченное на пользователя услуги
H2	Отсутствие (недостаточное количество) штатных сотрудников
H3	Недостаточный квалификационный уровень персонала
H4	Недостаточный уровень взаимодействия между сотрудниками (организациями)
H5	Проблемы планирования
H6	Недостаточный контроль (руководство и управление)
H7	Недостаточный уровень сотрудничества с пользователем услугами
H8	Несоответствующие помещения или материально-техническое обеспечение
H9	Недостаточные финансовые ресурсы
H10	Отсутствие внутренних процедур, которые позволяют измерить соответствие требованиям стандарта
H11	Нереальный или недостижимый стандарт
H12	Внезапное ухудшение состояния здоровья пользователя
H13	Смерть пользователя
H14	Прочее (перечислить)

Р-код (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 ТСП для предоставления социальных услуг
P9	Увеличение финансирования
P10	Создание и реализация новых программ обучения и повышения потенциала сотрудников
P 11	Прочее (перечислить)

III. Порядок расчета показателей выполнения стандартов

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

- **С.1. Каждый персональный помощник в течение дня обслуживает не более 8 пользователей частично способных к самообслуживанию.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 8. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (1), где УС – уровень соответствия в %. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: $\text{Факт} = \text{ПЧСС} / \text{ПП}$ (2)

Методом мониторинга сбора и анализа данных (СД) определяются следующие данные:

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

Полученный фактический показатель вносят в колонку 4. Как уже было отмечено, требуемый показатель определен стандартом и составляет 8 (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 $\sqrt{\quad}$ 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 $УС \geq 100\%$, то в столбце 10 пишется «да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **С.2. Каждый персональный помощник в течение дня обслуживает не более 4 полностью зависимых пользователей.**

Расчет уровня соответствия структурных стандартов С.2. – С.4., для которых установлен требуемый показатель выполняется аналогично стандарту С.1. по формуле (1).

Для данного стандарта требуемый показатель выполнения (треб) равен 4. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: $\text{Факт} = \text{ПЗП} / \text{ПП}$ (3).

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- количество полностью зависимых пользователей (ПЗП);
- количество персональных помощников (ПП).

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично С.1.

Пример расчета уровня соответствия

Вариант 1. Несоответствие

Путем анализа документации и сбора данных монитор определил, что общее количество полностью зависимых пользователей социальной службы Х составляет 90 чел., которым предоставляют социальное обслуживание 20 персональных помощников. Определить уровень соответствия стандарту С.2.

Используя формулу (3) находим фактический показатель $\text{Факт} = 90/20 = 4.5$, требуемый показатель в соответствии со стандартом С.2. равен 4. По формуле 1 определяем уровень соответствия стандарту: $\text{УС} = 4/4.5 \times 100 = 88.8\%$

Так как уровень соответствия составляет всего 87.5%, стандарт считается не выполненным. Код несоответствия Н2. Необходимо принять меры по выполнению стандарта код Р11 (Необходимо либо сократить количество пользователей, либо увеличить штат персональных помощников).

Вариант 2. Соответствие

Путем анализа документации и сбора данных, монитор определил, что общее количество полностью зависимых пользователей социальной службы Y составляет 90 чел., которым предоставляют социальное обслуживание 30 персональных помощников. Определить уровень соответствия стандарту С.2.

Используя формулу (3) находим фактический показатель $\text{Факт} = 90/30 = 3$, требуемый показатель в соответствии со стандартом С.2. равен 4. По формуле 1 определим уровень соответствия стандарту:
 $УС = 4/3 \times 100 = 133.3\%$

Уровень соответствия (УС) $> 100\%$, таким образом, стандарт выполняется. Менеджеру социальной службы рекомендуется оценить эффективность использования человеческих ресурсов.

● **С.3. Каждый ключевой работник поддерживает не более 4 пользователей**

Расчет уровня соответствия структурных стандартов С.2. – С.4., для которых установлен требуемый показатель, выполняется аналогично стандарту С.1. по формуле (1).

Для данного стандарта требуемый показатель выполнения (треб) равен 4. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: $\text{Факт} = П/КР$ (4).

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- количество пользователей (П);
- количество ключевых работников (КР).

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично С.1.

● **С.4. Кейс-менеджер одновременно ведёт не более 8 личных дел пользователей**

Для данного стандарта требуемый показатель выполнения (треб) равен 8. Расчет уровня соответствия выполняется аналогично стандарту С.1. по формуле (1). Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: Факт = П/КМ (5).

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

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

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично С.1.

● **С.5. 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.5. необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6), где требуемый показатель равен общему штатному количеству сотрудников, а фактический – количеству сотрудников, которые имеют описание функциональных (должностных) обязанностей.

Методом 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.6. 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.6. необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб}/\text{факт} \times 100$ (6). Это отношение количества сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией к количеству сотрудников, работающих с пользователями.

Методом 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.7. 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.7. необходимо также осуществлять по формуле: $УС = \text{треб}/\text{факт} \times 100$ (6). Это отношение количества сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год к количеству сотрудников, работающих с пользователями.

Методом 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.8. В учреждении имеется порядок/инструкция расследования случаев насилия и/или жестокого обращения 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.9. В каждом корпусе учреждения имеется план экстренной эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, копии плана доступны для всеобщего обозрения в каждом отдельном помещении учреждения.**

Для данного стандарта установлен показатель выполнения – каждый корпус. Уровень выполнения определяется по формуле: $УС = \text{треб/факт} \times 100$ (6), где фактический показатель определяется методом наблюдения (Н) – это количество корпусов, имеющих план экстренной эвакуации.

При использовании метода наблюдения для оценки выполнения некоторых структурных стандартов (С.9, С.13, С.15 – С.18) 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 происшедшего 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). Рас-

чет уровня соответствия стандарта С.10. необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6). Это отношение количества сотрудников, прошедших подготовку по выполнению плана эвакуации к общему количеству сотрудников социальной службы.

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- общее количество сотрудников социальной службы (треб);
- из них 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 вычисляется по формуле (6) и 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 $\checkmark$ подтверждающая применение СД.

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

Если $УС \geq 100\%$, то в столбце 10 пишется «да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **С.11. Площадь жилых комнат должна составлять не менее 5 кв. м. на каждого пользователя.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 5. Расчет уровня соответствия необходимо проводить по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6), где УС – уровень соответствия в %. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: $\text{Факт} = S / \Pi$ (7), где S – общая площадь жилых комнат, Π – количество пользователей.

Все данные вносятся в соответствующие столбцы таблицы. Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично стандарту С.10.

- **С.12. Каждый пользователь при необходимости обеспечен техническими средствами реабилитации для самостоятельного функционирования (ходунки, ортезы, протезы и т.д.) в соответствии с ИПОП.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (каждый пользователь, нуждающийся в ТСР согласно ИПОП). Расчет уровня соответствия стандарта С.12 необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб/факт} \times 100$ (6). Это отношение количества пользователей обеспеченных ТСР согласно ИПОП к общему количеству пользователей, нуждающихся в ТСР согласно 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.13. На всех объектах учреждения и прилегающей территории устранены барьеры для перемещения пользователей с ограниченными возможностями.**

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.14. На каждые 10 пользователей в учреждении имеется, как минимум, 1 ванная комната и 1 туалет, оснащенные необходимыми приспособлениями и оборудованием.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 1/10. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб/факт} \times 100$ (6), где УС – уровень соответствия в %.

Для расчета фактического показателя (факт), используются формулы Факт = П/ВК (8) и Факт = П/ТК (9).

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- общее количество проживающих пользователей (П);
- количество ванных комнат (ВК);
- количество туалетных комнат (ТК).

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

- **С.15. Учреждение располагает, как минимум, одной единицей автотранспорта, приспособленного для транспортировки пользователей с двигательными нарушениями.**

Для данного стандарта показатель выполнения установлен не явно. Уровень выполнения определяется путем проверки наличия исправного транспортного средства (факт) и вычисляется по формуле (6). Если в результате наблюдения (Н) выявится, что транспортное средство имеется, но оно в неисправном состоянии или не приспособлено для перевозки пользователей, 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

пользователей, 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 (6). 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. В учреждении имеется оборудованное помещение для индивидуального приготовления пищи 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.18. В учреждении имеется помещение для проведения пользователями религиозных обрядов.**

Для данного стандарта показатель выполнения не установлен. Уровень выполнения определяется аналогично стандарту С.17.

- **С.19. 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 напрямую предоставляющих услуги, от общего бюджета. Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения 75. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять аналогично по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6). Для расчета фактического показателя применяют формулу: $\text{Факт} = \text{ПУ} / \text{ОБ} \times 100$ (10), где ПУ – сумма расходов предусмотренных сметой, непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников напрямую 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 каждым пользователем (или его опекуном) 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: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6). Это отношение количества заключенных договоров с пользователями (или их опекунами) к общему количеству пользователей.

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

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

Полученный методом сбора данных фактический показатель следует внести в колонку 4, а требуемый показатель – в столбец 5. Уровень соответствия, рассчитанный по формуле (6), 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 $\checkmark$ 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 не соответствия по коду (Н-коды) и предполагаемые действия для устранения недостатков по коду (Р-коды) в соответствии с таблицей условных обозначений.

Если $УС \geq 100\%$, 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. необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6). 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);
- из них, количество пользователей с личными делами (факт) и производится расчет УС.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.3. Прием каждого пользователя подтвержден решением приёмной комиссии в соответствии с критериями приёма в учреждение.**

Расчет уровня соответствия стандарта Ф.3. проводится аналогично предыдущему стандарту по формуле (6). Требуемый показатель выполнения – общее количество пользователей (все пользователи). Фактический показатель – количество решений приёмной комиссии о принятии пользователей.

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущему стандарту.

- **Ф.4. Комплексная оценка потребностей каждого пользователя, будет завершена в течение 14 дней с момента приёма в учреждение.**

Расчет уровня соответствия стандарта Ф.4. проводится по формуле: $УС = \frac{\text{треб}}{\text{факт}} \times 100$ (6) Это отношение количества завершенных оценок потребностей в течение 14 дней к общему количеству завершенных оценок.

Методом сбора и анализа данных (СД) определяются следующие показатели:

- общее количество завершенных оценок (треб);
- количество завершенных оценок потребностей в течении 14 дней (факт).

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.5. Каждый пользователь имеет ИПОП, разработанный в течении двух недель с момента завершения комплексной оценки потребностей.**

Уровень соответствия стандарта Ф.5. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (6). Это отношение количества разработанных ИПОП к общему количеству пользователей.

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

- **Ф.6. ИПОП пересматриваются не реже чем один раз в квартал на заседании междисциплинарной команды.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения – 4 заседания междисциплинарной команды в год. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.6. осуществляется по формуле: $УС = \frac{\text{треб}}{\text{факт}} \times 100$ (6).

Методом сбора и анализа данных (СД) определяется фактическое количество заседаний междисциплинарной команды по пересмотру ИПОП. Полученный фактический показатель вносится в колонку 4 таблицы. В случае использования электронной версии таблицы, уровень соответствия будет высчитан автоматически по заданной формуле (6). В колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка $\checkmark$ 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 не соответствия по коду (Н-коды) и предполагаемые действия по устранению недостатков по коду (Р-коды) в соответствии с таблицей условных обозначений.

Если $УС \geq 100\%$, то в столбце 10 пишется «да» и колонки 11-12 не заполняются.

- **Ф.7. Каждый пользователь/опекун вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценки потребностей, разработки и пересмотра индивидуального плана обслуживания пользователя).**

Уровень соответствия стандарта Ф.7. рассчитывается аналогично предыдущему стандарту по формуле (6). Это отношение количества разработанных ИПОП с участием пользователей (опекунов) к общему количе-

ству разработанных ИПОП. Уровень участия пользователя оценивается методом собеседования, путем опроса пользователей.

- **Ф.8. Кейс-менеджер представляет ежеквартальные отчёты о выполнении ИПОП руководителю учреждения.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 отчета в год. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.8. выполняется по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6), 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 предыдущим стандартам.

- **Ф.9. Все пользователи, не способные передвигаться самостоятельно, проживают на первом этаже здания.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (общее количество пользователей не способных передвигаться самостоятельно). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.9. выполняется по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (6), где фактическое значение – это количество пользователей не способных передвигаться самостоятельно, проживающих на первом этаже. Фактическое значение определяется при помощи метода сбора и анализа данных (СД).

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.10. Меню на неделю разрабатывается с участием пользователей учетом их потребностей и размещается для общего ознакомления в начале каждой рабочей недели.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4. Уровень соответствия стандарта Ф.10. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (6). 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.11. Гигиенические процедуры для пользователей (купание, смена нательного и постельного белья) будут проводиться не реже одного раза в неделю**

Уровень соответствия стандарта Ф.11. рассчитывается по формуле (6) аналогично предыдущим стандартам для которых установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4. Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество гигиенических процедур, проведенных в течении месяца, включая смену нательного и постельного белья и организацию банно-прачечного обслуживания. Причем количество гигиенических процедур не суммируется. Стандарт будет считаться выполненным при условии, что каждую неделю происходит смена белья нательного и постельного и проводится банно-прачечное обслуживание. То есть стандарт предусматривает проведение всех трех гигиенических процедур одновременно: купание, смена нательного и постельного белья не реже одного раза в неделю. Если выполняется только одна процедура или несколько это учитывается при расчете фактического показателя пропорционально.

- **Ф.12. Каждый пользователь имеет личный набор необходимых гигиенических принадлежностей, одежды и постельного белья.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (общее количество пользователей). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.12. выполняется аналогично предыдущим по формуле: $УС = \frac{\text{треб}}{\text{факт}} \times 100$ (6). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество пользователей, имеющих личный набор необходимых гигиенических принадлежностей, одежды и постельного белья.

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.13. Общий медицинский осмотр каждого пользователя проводится не реже одного раза в год.**

Уровень соответствия стандарта Ф.13. рассчитывается аналогично предыдущим по формуле: $УС = \text{треб}/\text{факт} \times 100$ (6). Это отношение количества пользователей, которые прошли медицинский осмотр в течении года, к общему количеству пользователей. Данные о ежегодных медицинских осмотрах фиксируются в личном деле пользователя.

- **Ф.14. Текущий медицинский осмотр пользователей проводится не реже одного раза в квартал.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 осмотра в год. Уровень соответствия стандарта Ф.14. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (6). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – количество текущих медицинских осмотров в течение года.

- **Ф.15. Клубы по интересам пользователей проводятся не реже одного раза в неделю.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 клуба в месяц. Уровень соответствия стандарта Ф.15. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (6). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество проведенных клубов по интересам в течение месяца.

- **Ф.16. Организация посещения общественных мест пользователями в местном сообществе и за его пределами проводится не реже одного раза в месяц.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 3 посещения общественных мест в квартал. Уровень соответствия стандарта Ф.16. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (6). Фактическое значение – количество посещений общественных мест в месяц, определяется методом сбора и анализа данных (СД). Данные о посещении общественных мест фиксируются в журнале социальной службы.

- **Ф.17. Культурно-развлекательные мероприятия с участием пользователей проводятся не реже одного раза в квартал.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 культурно-развлекательных мероприятия в год. Уровень соответствия стандарта Ф.17. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (6). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество культурно-развлекательных мероприятий в течение 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.