

СПЕЦИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТЫ КАТЕГОРИИ УСЛУГИ

«Социальная адаптация и интеграция лиц без
определенного места жительства в условиях
временного стационарного проживания»



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

«Социальная адаптация и интеграция лиц без
определенного места жительства в условиях
временного стационарного проживания»

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 предоставления 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 временного стационарного обслуживания.....	13
2.1.3. Заключение договора об обслуживании.....	16
2.2. Индивидуальное сопровождение.....	16
2.2.1. Ведение личного дела.....	17
2.2.2. Оценка потребностей.....	20
2.2.3. Разработка индивидуального плана обслуживания.....	21
2.3. Основные виды и содержание социальных услуг.....	24
2.3.1. Социально-бытовые услуги.....	24
2.3.2. Социально-медицинские услуги.....	27
2.3.3. Социально-психологические услуги.....	39
2.3.4. Социально-педагогические услуги.....	31
2.3.5. Социально-правовые услуги.....	33
2.4. Завершение социального обслуживания.....	35
3. Развитие компетентности сотрудников.....	37
4. Минимальные структурные и функциональные стандарты.....	38
Приложение 1. Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов.....	44
Приложение 2. Методическая инструкция по мониторингу выполнения минимальных стандартов.....	53
Введение.....	53
i. Описание таблицы расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов.....	54
ii. Таблица условных обозначений (кодов).....	56
iii. Порядок расчета показателей выполнения стандартов.....	58

ВВЕДЕНИЕ

Разработка данного документа вызвана необходимостью проведения своевременных мер по интеграции в сообщество лиц без определенного места жительства и занятий путем возобновления их семейных и социальных контактов, содействия в поиске выхода из трудной жизненной ситуации.

Категория услуги «**Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания**» является объектом данной спецификации и стандартов. Приоритетная группа – лица (от 18 лет и старше) без определенного места жительства, занятий, не имеющие документов, удостоверяющих личность, не имеющие или утратившие жильё.

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

- таблицы расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов (приложение 1).
- методической инструкции по мониторингу выполнения минимальных стандартов (приложение 2).

Спецификация и стандарты категории услуги **«Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания»** разработаны рабочей группой Государственного учреждения «Учебно-практический комплекс социально-инновационной работы» ГАСЗЗНМ при технической помощи проекта ЕС «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – компонент по предоставлению услуг Таджикистану» по заказу Министерства труда и социальной защиты населения Республики Таджикистан. При разработке учитывался практический опыт предоставления услуг в Республике Таджикистан, а также передовая международная практика.

При предоставлении услуг в соответствии с этой спецификацией социальная служба 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 **«Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания»** 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 – лица (от 18 лет и старше) без определенного места жительства, занятий, не имеющие документов, удостоверяющих личность, не имеющие или утратившие жильё, нуждающиеся во временной поддержке и обслуживании.

³ там же

⁴ там же

1.4. Цель категории услуги

Целью услуги «Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания» является нормализация жизнедеятельности пользователя, возобновление его семейных и социальных контактов для интеграции в общество и/или семейное окружение.

1.5. Ожидаемые результаты

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

- восстановление чувства самоуважения, а также общественного и гражданского равноправия;
- приобретение навыков построения доверительных отношений с окружающими и близкими людьми;
- восстановление важных семейных и социальных контактов;
- улучшение интеллектуальных, трудовых и поведенческих возможностей и навыков;
- восстановление имущественных, жилищных, наследственных и прочих гражданских прав и интересов;
- пользователь понимает, какие действия необходимо предпринять для трудоустройства, возобновления (приобретения) профессиональных, трудовых навыков;
- пользователь понимает, где он будет жить и каким образом он может зарабатывать на жизнь;
- пользователь знает, в какие органы обратится в случае возникновения непреодолимых для него проблем.

1.6. Принципы предоставления услуги

Организация и предоставление услуги «Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания» 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 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 самообслуживания и посильного трудового участия:

- пользователь, не имеющий противопоказаний относительно физического труда, самостоятельно осуществляет уборку помещения, в котором он проживает, и принимает участие в благоустройстве территории социальной службы;
- администрация социальной службы способствует посильной трудовой занятости пользователя в соответствии с его профессиональными навыками.

| 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 услугу временного стационарного проживания и обслуживания для лиц без определенного места жительства, обязана информировать граждан о целях и задачах категории услуги.

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 потенциальных пользователей и их родственников в доступной форме о перечне и содержании предоставляемых социальных услуг, условиях и порядке их предоставления, правилах приема на временное стационарное проживание и обслуживание.

2.1.2. Приём в учреждение временного стационарного обслуживания

| Процедура приёма включает следующие виды деятельности:

- проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, дезинфекции одежды и личных вещей;
- собеседование с потенциальным пользователем;
- изучение имеющихся сопровождающих документов (заявление пользователя, направление, медицинская карта и др.) на предмет соответствия критериям приёма в социальную службу;

- первичная оценка на предмет соответствия критериям приёма в учреждение;
- заседание приемной комиссии, принимающей решение о приёме в социальную службу;
- заключение с пользователем договора о временном стационарном проживании и обслуживании;
- регистрация пользователя в базе данных социальной службы.

В случае отсутствия документов, подтверждающих личность, с потенциальным пользователем проводится собеседование, информация о пользователе протоколируется с его слов. Протокол подписывается специалистом, который провел собеседование, и пользователем. Заявление пользователя, а также протокол собеседования являются основанием для приема на временное стационарное проживание и обслуживание. В течение суток директор социальной службы или назначенный им специалист уточняет предоставленную со слов пользователя информацию; при необходимости оформляется официальный запрос в уполномоченные органы для установления личности пользователя, оказания помощи в восстановлении документов, удостоверяющих личность.

| Критерии приёма

Критериями, на основании которых делается вывод об отказе либо приёме на временное стационарное проживание и обслуживание, являются:

1. Наличие социальных показаний для временного стационарного проживания и обслуживания (бездомность, чрезвычайные обстоятельства (кризисная ситуация), приведшие к потере жилья или невозможности там находится (семейный конфликт, насилие, угроза жизни и здоровью, пожар или стихийное бедствие);
2. Отсутствие медицинских противопоказаний, документально подтверждённых. На временное проживание и обслуживание не при-

нимаются граждане, являющиеся бактерио- и вирусоносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма или наркотической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств и недееспособности, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях.

Решение о приёме пользователя на временное стационарное проживание и обслуживание принимается в день его поступления приемной комиссией. В состав комиссии входят опытные сотрудники социальной службы (директор/заместитель, медицинский работник, социальный работник, психолог и др.). Директор социальной службы ежегодно своим приказом утверждает состав приемной комиссии.

На заседании приемной комиссии в обязательном порядке проводится беседа с потенциальным пользователем, уточняется информация, полученная в результате анализа сопровождающих документов (при наличии таковых). Если документов нет, беседа протоколируется. Потенциального пользователя знакомят с условиями предоставления услуги, правилами и режимом работы социальной службы временного стационарного проживания и обслуживания и пр.

На основании полученной информации комиссия составляет заключение относительно соответствия потенциального пользователя критериям приема и принимает решение о его приёме на временное стационарное проживание и социальное обслуживание либо отказе от размещения в социальную службу временного стационарного проживания. Комиссия имеет право отказать в приёме на обслуживание потенциального пользователя, если он не соответствует критериям приёма.

Решение комиссии оформляется приказом директора социальной службы. В случае приёма пользователя этим же приказом определяется специалист (кейс-менеджер), ответственный за индивидуальное сопровождение, проведение комплексной оценки потребностей, разработку ИПОП и другие элементы ведения случая.

2.1.3. Заключение договора об обслуживании

В случае принятия решения о приёме пользователя на временное стационарное проживание и обслуживание с ним заключается договор о предоставлении социальных услуг, который содержит следующую информацию:

- условия предоставления услуг, права и обязанности персонала по обслуживанию пользователя;
- права и обязанности пользователя в период пребывания на временном стационарном проживании и обслуживании, в частности:
 1. права пользователя на индивидуальное сопровождение, участие в разработке ИПОП, обсуждении результатов обслуживания;
 2. право на полную и правдивую информацию относительно своего состояния здоровья, на обжалование действий сотрудников службы или других лиц и т.д.;
 3. 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;
 4. обязанности соблюдать утверждённые администрацией правила поведения и проживания.
- правила безопасности и порядок действий по защите пользователя от жестокого обращения;
- порядок разрешения споров между пользователем и сотрудниками социальной службы и возможные условия прекращения обслуживания.

2.2. Индивидуальное сопровождение

Индивидуальное сопровождение базируется на потребностях пользователя при максимальном его вовлечении в процесс предостав-

ления 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 (медсестра, социальный работник, юрист, психолог и т.д.). Состав междисциплинарной команды по сопровождению пользователя ежегодно утверждается директором социальной службы.

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

2.2.1. Ведение личного дела пользователя

После принятия пользователя на временное стационарное проживание и обслуживание на него заводится личное дело. Контроль над 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. Юридические документы или их копии, 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, в случае отсутствия – протокол беседы с пользователем, подписанный пользователем и специалистом, проводившим беседу;
- медицинская карточка (при наличии таковой);
- справка медико-социальной экспертизы или другие медицинские документы, характеризующие состояние здоровья пользователя (при наличии таковых);
- акт обследования жилищно-бытовых условий и/или форма первичной оценки потребностей (при возможности);
- справка о прописке, о наличии недвижимого имущества из жилищно-эксплуатационного управления, адресного бюро (справочная по адресам), межрегионального бюро технической инвентаризации (МБТИ) при необходимости;
- копии пенсионных документов (при наличии таковых);
- копии официальных запросов к уполномоченным органам для установления личности пользователя и пр. (при необходимости);
- официальные ответы уполномоченных органов на запросы;
- другие 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 временное стационарное проживание и обслуживание;
- договор о временном стационарном проживании и 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 предо-

ставления 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

В первые 7 дней пребывания пользователя в учреждении временного стационарного проживания проводится комплексная оценка его потребностей, на основании которой совместно с пользователем разрабатывается ИПОП. Повторная оценка проводится по необходимости, но не реже чем один раз в месяц, 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 и/или умственных возможностей).

Оценка потребностей включает такие аспекты:

- потребность в социализации и адаптации;
- 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 и продуктивной деятельности;
- потребность в социально-правовой защите, восстановлении прав и свобод;
- наличие трудового стажа, выявление профессиональной ориентации, увлечений (хобби), способностей к труду и т.д.

Оценка направлена на восстановление социального статуса пользователя, активизацию его сильных сторон, выявление наличия семейного окружения, интеграцию и социализацию пользователя. Оценка потребностей пользователя проводится по единому формату, утверждённому ответственным государственным органом. Каждая социальная служба имеет право дополнять и расширять общепринятый формат оценки.

При проведении оценки с данной приоритетной группой пользователей особое значение имеет участие в процессе проведения оценки психолога, при помощи которого, пользователь должен обрести уверенность в возможности изменить свою жизнь, восстановить семейные и социальные контакты. Также целесообразным является использование методов сетевой терапии, в частности заполнение сетевых карт, проведение семейных групповых совещаний. Эти формы работы помогают определить важных, социально значимых для пользователя людей и вовлечь их в процесс адаптации и интеграции.

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

2.2.3. Разработка индивидуального плана обслуживания

Индивидуальный план обслуживания пользователя (ИПОП) разрабатывается на протяжении 5 дней 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 междис-

циплинарную команду входят сотрудники, обозначенные в индивидуальном плане обслуживания пользователя.

Индивидуальный план разрабатывается с участием пользователя услуг и включает деятельность, которую будет осуществлять сам пользователь для достижения целей адаптации и интеграции в сообщество.

Примерные долгосрочные цели ИПОП:

1. Обслуживание до разрешения трудной жизненной ситуации пользователя;
2. Определение дальнейшего места проживания и возвращения в сообщество;
3. Возобновление трудовых навыков и навыков самообеспечения жизнедеятельности;
4. Воссоединение с семьей, родственниками.

Примерные краткосрочные цели ИПОП:

1. Восстановление или установление взаимоотношений с семейным окружением;
2. Формирование первичных навыков планирования своей жизни, распределения финансовых ресурсов;
3. Овладение навыками гигиены и самообслуживания;
4. Освоение пользователем какой-либо социальной среды и трудовых навыков;
5. Восстановление утраченных имущественных или гражданских прав и т.д.;
6. Восстановление документов, удостоверяющих личность.

Разработанный проект ИПОП согласуется с членами междисциплинарной команды и утверждается руководителем социальной службы.

Кейс-менеджер координирует работу междисциплинарной команды, несёт персональную ответственность перед руководителем социальной службы за выполнение ИПОП.

Кейс-менеджер еженедельно, вместе с пользователем, разрабатывает календарное расписание выполнения ИПОП и заносит его в рабочий дневник индивидуального сопровождения, при потребности согласовывает запланированные мероприятия с членами междисциплинарной команды. Члены междисциплинарной команды предоставляют услуги пользователю в соответствии с датой и временем, определенным в календарном расписании.

Не реже одного раза в месяц 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.

Кейс-менеджер регулярно встречается с пользователем, обсуждает с ним ход выполнения ИПОП, выслушивает его мнение и стимулирует пользователя на выполнение мероприятий, которые позволят достичь цели индивидуального обслуживания. Кейс-менеджер также создает возможности и стимулирует пользователя вести собственные записи, анализировать свои проблемы, отмечать прогресс и достижения, планировать будущее. Рекомендованное время индивидуального общения с пользователем на протяжении недели – не менее 2–3-х часов.

Важной обязанностью кейс-менеджера в работе с этой категорией пользователей является установление в кратчайшие сроки контактов с родственниками, бывшими друзьями пользователя, инициирование встреч и обсуждений трудной жизненной ситуации пользователя. В ряде случаев это позволит выработать варианты определения возможного будущего места жительства пользователя, а также его трудовой занятости (в случае отсутствия противопоказаний) после завершения временного стационарного проживания.

Количество случаев, которые одновременно ведёт кейс-менеджер, составляет 6 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.

2.3. Основные виды и содержание социальных услуг

В рамках категории услуги «Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания» пользователю в учреждении временного стационарного проживания и 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 социальных служб по организации проживания и питания, а также предоставление пользователям других видов социально-бытового обслуживания.

Режим работы социальной службы временного стационарного проживания и ее структурных подразделений устанавливается руководителем социальной службы. Социальная служба должна 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 руководителем социальной службы.

| Организация проживания

Временное стационарное проживание и обслуживание предусматривает предоставление пользователям помещений для временного проживания. Условия проживания в учреждении временного стационарного обслуживания 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).

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 учреждения временного стационарного проживания и обслуживания. Руководство социальной службы обеспечивает периодическое прохождение каждым сотрудником специальной подготовки по выполнению плана эвакуации в соответствии с правилами противопожарной безопасности.

Временное стационарное проживание и обслуживание предусматривает наличие помещений для сна, дневного отдыха, питания, общения пользователей и т.д. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены специальным и табельным необходимым инвентарем. Каждое здание должно быть оснащено телефонной связью. 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 пол, физическое и психологическое состояние, привычки. Площадь жилых комнат должна составлять не менее 5 кв. м. на каждого пользователя. Пользователю во время временного пребывания на стационарном обслуживании предоставляется мебель, мягкий инвентарь и постельные принадлежности.

Для достижения целей и задач, предусмотренных ИПОП, социальные службы, оказывающие услуги временного стационарного проживания, должны иметь специальные помещения для организации психологических и юридических консультаций, 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. При каждом принятии пищи пользователям предоставляется выбор из двух или более вариантов блюд.

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

Для пользователей, способных и желающих готовить самостоятельно, предоставляется специально оборудованное помещение, соответствующее правилам противопожарной безопасности и санитарным нормам

| Транспортное обслуживание

Пользователи во время пребывания в учреждении временного проживания и обслуживания могут обеспечиваться автотранспортом для доставки в медицинские, образовательные, другие учреждения и организации, если такие мероприятия предусмотрены ИПОП и содействуют достижению ожидаемых результатов, обозначенных в разделе 1.5.

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

2.3.2. Социально-медицинские услуги

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

| Санитарно-гигиенические услуги

Социальная служба, оказывающая услуги временного стационарного проживания, обеспечивает условия для санитарно-гигиенического обслуживания. Для этого обеспечивается достаточное количество ваннных и туалетных комнат, необходимое для удовлетворения нужд каждого пользователя. На каждые 10 пользователей в учреждении временного проживания имеется, как минимум, 1 ванная комната и 1 туалет. Такие гигиенические процедуры для пользователей, как купание, смена нательного и постельного белья, проводятся под контролем сотрудника социальной службы не реже одного раза в неделю.

Каждый пользователь обеспечивается постельными принадлежностями, а также комплектом полотенец. В случае необходимости пользователю предоставляется личный набор нательного белья, постельных и гигиенических принадлежностей (зубные щетка и паста, бритвенные принадлежности, маникюрные принадлежности, 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.

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

| Медицинское обслуживание

В учреждении временного стационарного проживания и социального обслуживания каждому пользователю обеспечивается доврачебная и врачебная медицинская помощь, которая исчерпывается предоставлением следующих услуг:

- профилактика заболеваний, наблюдение за состоянием здоровья пользователей (измерение температуры тела, артериального давления);
- организация консультаций квалифицированных специалистов при необходимости;
- организация помещения, в случае необходимости, в соответствующее учреждение здравоохранения для оказания экстренной помощи;
- содействие в подготовке документов на медико-социальную экспертизу;
- дезинфекция нательного белья, одежды и постельных принадлежностей.

Учреждение должно обладать возможностью оказания своевременной первой медицинской помощи пользователям. Для этого учреждение должно

располагать укомплектованной аптечкой для оказания первой помощи в соответствии с утверждённым списком медицинских средств и иметь инструкции по оказанию первой медицинской помощи. Один штатный сотрудник должен быть обучен навыкам оказания первой медицинской помощи.

Медицинские услуги предоставляются по договоренности средним медицинским персоналом, как правило, медицинскими сестрами, фельдшерами, физическими терапевтами. Для проведения консультаций приглашаются квалифицированные специалисты.

Пользователь, у которого наблюдается выраженное ухудшение соматического состояния или обострение психического расстройства, направляется в соответствующее медицинское учреждение для прохождения лечения. Госпитализация или содействие в госпитализации пользователя услуги в учреждения здравоохранения проводится оперативно и своевременно. При этом он продолжает оставаться пользователем социальной службы, предоставляющей временное стационарное проживание и социальное обслуживание, и после лечения возвращается в социальную службу.

2.3.3. Социально-психологические услуги

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

| Психологическая поддержка

Социальная служба предоставляет пользователям услуги диагностики и психологической коррекции в соответствии с их ИПОП. Обязательным условием предоставления этого вида услуг является наличие квалифицированного психолога в штате службы или привлеченного на основании договора с социальной службой.

Предоставление психологической поддержки направлено на изучение психологического состояния пользователя, установление с ним доверительных отношений, мобилизацию его внутренних ресурсов для решения своих социально-психологических проблем.

Целью психологического вмешательства является формирование у пользователей мотивации к социальной активности, восстановлению социального статуса, возобновлению семейных контактов, изменения поведения.

Возможными видами психологической помощи могут быть:

- психологическая коррекция как активное психологическое воздействие, обеспечивающее преодоление или ослабление отклонений в поведении, эмоциональном состоянии пользователей услуги в соответствии с возрастными нормами и требованиями социальной среды;
- психологическая диагностика и коррекция состояния семейных и социальных контактов пользователя, способствующие определению важных, социально-значимых для пользователя людей, причин конфликтов и разрушения контактов с ними, возможных путей налаживания утраченных связей, определения необходимых условий и действий как со стороны пользователя, так и его окружения, сопровождение процесса восстановления контактов;
- психодиагностика и обследование личности, психического состояния и индивидуальных особенностей пользователей услуг, дающее необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению мер адаптации и интеграции в сообщество;
- стимулирование пользователя к возобновлению контактов, помощь в написании писем родственникам, подготовка к телефонным разговорам, встречам, посещениям родственников, друзей;
- психологические тренинги как активное психологическое воздействие, содействующее эффективному снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально-ценных норм поведения людям, преобладающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям;

- привлечение пользователей услуг к проведению занятий в группах взаимной поддержки, обеспечивающее оказание помощи пользователям услуг в выходе из состояния дискомфорта, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

Социально-психологическое диагностирование, обследование и консультации пользователей проводит психолог или педагог-психолог, имеющий соответствующее высшее образование и опыт работы не менее 2-х лет. Для обеспечения его работы в социальной службе временного стационарного проживания должно быть специально оборудованное рабочее место (стол, стул для специалиста, мягкие стулья/диван для пользователей, приглушенный свет, отсутствие посторонних лиц и шумов, аудиопроизводящее устройство). Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги, консультирует не более 4 пользователей в течение дня.

Встречи групп взаимной поддержки пользователей в учреждении временного стационарного проживания и социального обслуживания проводятся один раз в неделю.

2.3.4. Социально-педагогические услуги

Социально-педагогические услуги для лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания и обслуживания направлены на воспитание, повышение образовательного уровня, профилактику и коррекцию отклонений в поведении.

| Организация досуга

Мероприятия по организации отдыха и досуга пользователей проводятся в соответствии с планом работы социальной службы соответствующими сотрудниками, с максимальным учетом желаний пользователей и при их активном участии. Специалисты стимулируют пользователей проявлять инициативу, самостоятельно организовывать культурно-просветительские, спортивные, туристические и пр. мероприятия.

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 социальная служба:

- организывает посещение пользователем общественных мест в местном сообществе;
- инициирует и поддерживает общение между пользователем и его родственниками, друзьями и другими людьми из местного сообщества;
- организывает кружки художественной деятельности, привлекает к разработке программ концертов и сценариев проводимых мероприятий, направленных на расширение сферы общения и культурного кругозора пользователей.

Социальная служба, оказывающая услуги временного стационарного проживания создает условия для проведения религиозных обрядов, ритуальных услуг в соответствии с духовными потребностями пользователей.

| Социальная адаптация и интеграция

С целью интеграции пользователя в сообщество в индивидуальный план обслуживания включаются мероприятия по трудоустройству пользователя, развитию его интеллектуальных, творческих и коммуникативных навыков и способностей. В частности, это могут быть обучающие уроки, мастер-классы, трудовые занятия, общественные мероприятия и т.д.

Для формирования или возобновления трудовых навыков, знаний и умений пользователей, исходя из индивидуальных потребностей, назначаются виды трудовой деятельности, обеспечивающие активное участие пользователей в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующие восстановлению их личности и социального статуса. Проведение мероприятий по организации физической и трудовой активности осуществляется в мастерских, подсобных сельских хозяйствах (как на территории социальной службы, так и в местном сообществе).

Профессиональная ориентация пользователей услуг, не имеющих профессионального образования, сопровождается мероприятиями, способными помочь им в выборе профессий. Каждый трудоспособный пользователь получает консультации штатного специалиста социальной службы по трудоустройству и занятости, который при необходимости содействует его регистрации в органах по трудоустройству. Во время пребывания в социальной службе временного стационарного проживания пользователь может посещать профессиональные курсы, курсы повышения квалификации, выполнять общественные работы.

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 учреждении временного стационарного проживания и социального обслуживания пользователю предоставляется возможность получения юридической консультации, а также юридической помощи в защите его законных прав и интересов. Обязательным видом юридической помощи, которую оказывает учреждение временного стационарного проживания, является помощь в оформлении документов, удостоверяющих личность (паспорта или документа его заменяющего), при их отсутствии. Кроме этого, возможными видами юридической помощи могут быть:

- юридическая помощь в трудоустройстве;
- помощь в оформлении документов на получение пособий и социальных выплат, гарантированных законодательством;
- содействие в получении полагающихся пособий, компенсаций, алиментов и других выплат;
- защита имущественных, наследственных и прочих гражданских прав, в том числе в суде;

- консультирование пользователей по социально-правовым вопросам (гражданским, жилищным, семейным, трудовым, пенсионным, уголовным и др.);
- помощь пользователям при оформлении различных документов, имеющих юридическое значение (заявление, жалобы, справки и др.).

Для оказания этих видов услуг привлекается специалист с высшим юридическим образованием на договорной основе или предусматривается соответствующая должность в штатном расписании. Юридические консультации проводятся не реже чем два раза в месяц.

Социальная служба, оказывающая временное стационарное проживание и обслуживание, по требованию пользователя может предоставить юридическое сопровождение в суде в деле защиты его имущественных и других прав и интересов, при необходимости привлекая внешних специалистов.

Социальная служба, предоставляющая услуги временного стационарного проживания, должна иметь утвержденный порядок расследования случаев насилия и жестокого обращения с пользователями. Руководитель 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, сотрудников или посторонних лиц.

2.4. Завершение социального обслуживания

Решение о завершении социального обслуживания принимается междисциплинарной командой в случае выполнения ИПОП или письменного заявления пользователя о прекращении временного стационарного проживания.

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

С этой целью проводится заключительная оценка потребностей пользователя, в ходе которой анализируется достижение цели социального обслуживания и выполнение ИПОП, целесообразность завершения временного стационарного проживания и социального обслуживания. Пользователю даются рекомендации относительно условий и способа дальнейшего проживания и возможностей получения услуг по месту жительства.

Причинами преждевременного прекращения временного стационарного проживания и обслуживания могут быть:

- выявление у пользователя медицинских противопоказаний к временному стационарному проживанию и социальному обслуживанию;
- наличие в представленных пользователем документах недостоверных сведений;
- самовольное отсутствие пользователя в учреждении без уважительных причин (более 3-х суток);
- систематическое нарушение правил поведения и проживания, установленных администрацией социальной службы;
- совершение пользователем правонарушений (преступных действий), которые повлекли привлечение пользователя к уголовной ответственности.

После завершения социального обслуживания руководитель социальной службы информирует орган социальной защиты по предполагаемому месту жительства пользователя о нуждах пользователя и дальнейших рекомендованных видах услуг и деятельности для поддержания пользователя до его полной адаптации в сообществе. В случае необходимости передает копию личного дела пользователя на дальнейшее социальное обслуживание.

3

РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ

Для поддержания высокого качества социального обслуживания директор 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.	Кейс-менеджер одновременно ведёт не более 6 личных дел пользователей	Отношение общего количества пользователей к общему количеству кейс-менеджеров
2.	Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги, консультирует не более 4 пользователей в течение дня	Отношение общего количества пользователей, получивших психологическую консультацию в течение дня, к количеству психологов/психологов педагогов
3.	Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утвержденные руководителем социальной службы	Количество сотрудников, имеющих функциональные обязанности по отношению к общему количеству сотрудников
4.	Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом	Количество сотрудников с подтвержденными компетенциями и квалификацией по отношению к общему количеству сотрудников, работающих с пользователями
5.	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

№	Минимальные функциональные стандарты	Показатель выполнения
1.	При приёме в учреждение с каждым пользователем заключается договор о социальном обслуживании	Отношение количества заключенных договоров с пользователями к общему количеству пользователей
2.	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
3.	На каждого пользователя заведено личное дело, в котором хранятся все документы, обосновывающие его пребывание в учреждении и необходимые для планирования помощи	Количество пользователей с личными делами от общего количества пользователей
4.	Каждый пользователь при поступлении в социальную службу проходит первичный медицинский осмотр и санитарную обработку	Отношение количества пользователей, прошедших первичный медицинский осмотр и санитарную обработку, к общему количеству пользователей
5.	Комплексная оценка потребностей каждого пользователя будет завершена в течение 7 дней с момента приёма на обслуживание	Отношение общего количества завершённых оценок потребностей в течение 7 дней от общего количества завершённых оценок

6.	Учреждение располагает укомплектованной медикаментами аптечкой в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи	Наличие укомплектованной аптечки для оказания первой медицинской помощи в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи
7.	Учреждение имеет инструкции по оказанию первой медицинской помощи и как минимум один штатный сотрудник обучен навыкам оказания первой медицинской помощи	Наличие инструкции по оказанию первой медицинской помощи и как минимум одного сотрудника, обученного оказанию первой медицинской помощи
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

6.	Каждый пользователь имеет ИПОП (разработанный в течение 5 дней с момента завершения комплексной оценки потребностей)	Отношение общего количества ИПОП к общему количеству пользователей
7.	ИПОП пересматриваются не реже одного раза в месяц на заседании междисциплинарной команды	Количество заседаний междисциплинарной команды по пересмотру ИПОП в течение квартала
8.	Каждый пользователь вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценки потребностей, разработки и пересмотра индивидуального плана обслуживания пользователей)	Отношение количества ИПОП, разработанных с участием пользователя, к общему количеству ИПОП
9.	Кейс-менеджер представляет ежемесячный отчет о выполнении ИПОП руководителю социальной службы	Количество предоставленных ежемесячных отчетов кейс-менеджера о выполнении ИПОП в течение квартала
10.	Гигиенические процедуры для пользователей (купание, смена нательного и постельного белья) проводятся не реже одного раза в неделю	Количество гигиенических процедур, проведенных в течение месяца (включая смену белья и организацию банно-прачечного обслуживания)

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
12.	На каждые 10 пользователей в учреждении имеется как минимум 1 ванная комната и 1 туалет	Соотношение количества ванных и туалетных комнат к общему количеству пользователей
13.	Учреждение имеет как минимум один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей	Определяется путем проверки наличия работающего и используемого компьютера
14.	Учреждение располагает столовой, оснащённой необходимым оборудованием для приготовления и приема пищи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) столовой для приготовления и приема пищи
15.	Учреждение располагает как минимум одной единицей автотранспорта, приспособленного для транспортировки пользователей	Определяется путем проверки наличия исправного автотранспортного средства
	Учреждение имеет договор на транспортное обслуживание	Наличие договора
16.	В учреждении имеется помещение для проведения пользователями религиозных обрядов	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) помещения для проведения религиозных обрядов
17.	75% от общего бюджета расходуется непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, предоставляющих услуги	Доля расходов, предусмотренных общей сметой, направляемых непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников напрямую предоставляющих услуги

11.	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
12.	Каждый трудоспособный пользователь получает консультации штатного специалиста по трудоустройству и занятости	Отношение общего количества трудоспособных пользователей, получивших консультации по трудоустройству к общему количеству трудоспособных пользователей
13.	Группы взаимной поддержки пользователей проводятся не реже одного раза в неделю	Количество проведённых групп взаимной поддержки с пользователями в течение месяца
14.	Каждый пользователь, поступивший без документов, удостоверяющих его личность, при выходе из социальной службы имеет как минимум паспорт или другой документ, удостоверяющий личность	Отношение общего количества пользователей, имеющих документы, удостоверяющие личность, при выходе к общему количеству пользователей, не имеющих документов
15.	Юридические консультации проводятся не реже двух раз в месяц	Количество юридических консультаций в течение квартала

Таблица расчета/оценки уровня соответствия требованиям минимальных стандартов

Категория услуги		"Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания"									
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	Кейс-менеджер (КМ) временно ведёт не более 6 личных дел пользователей (П)	Треб		6							
	Каждый специалист, оказывающий социально-психологические услуги (ССПУ), консультирует не более 4 пользователей (П) в течение дня	Треб		4							

Общее количество сотрудников	Количество сотрудников, работающих с пользователями	Общее количество сотрудников, работающих с пользователями	
Количество сотрудников, имеющих функциональные обязанности	Количество сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией	Количество сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год	
УС = факт/треб x 100. Количество сотрудников, имеющих функциональные обязанности /общее количество сотрудников	УС = факт/треб x 100. Количество сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией / количество сотрудников, непосредственно работающих с пользователями	УС = факт/треб x 100. Количество сотрудников, прошедших обучение не менее 36 часов в год / общее количество сотрудников, работающих с пользователями	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) укомплектованной аптечки с утверждённым списком медицинских средств
C.3 Все сотрудники имеют описание своих функциональных обязанностей, утверждённые руководителем социальной службы	C.4 Профессиональные компетенции и квалификация каждого сотрудника, который непосредственно работает с пользователями, подтверждены документами, признаваемыми ответственным государственным органом	C.5 Сотрудники, работающие с пользователями, проходят обучение в объеме не менее 36 академических часов в год	C.6 Учреждение располагает укомплектованной медикаментами аптечкой в соответствии с утверждённым списком медицинских средств для оказания первой помощи

С.7	Учреждение имеет инструкции по оказанию первой медицинской помощи и как минимум один штатный сотрудник обучен навыкам оказания первой медицинской помощи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) инструкции по оказанию первой медицинской помощи и наличием свидетельства (диплома) об обучении							
	В учреждении имеется порядок/инструкция расследования случаев насилия и/или жестокого обращения с пользователями	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) утвержденной инструкции							
	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							
	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	Количество сотрудников прошедших подготовку по выполнению плана	Общее количество сотрудников	5				
	Площадь жилых комнат (S) должна составлять не менее 5 кв. м. на каждого пользователя (П)	Факт Площадь жилых комнат (в м2)/ общее количество пользователей/5							
С.8									
С.9									
С.10									
С.11									

С.12	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.13	Учреждение имеет как минимум один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей	УС = факт/треб x 100 Определяется путем проверки наличия рабочего и используемого компьютера	1							
		Определяется путем проверки наличия (отсутствия) помещения, оснащенной необходимым оборудованием для приготовления и приема пищи								
С.14	Учреждение располагает столовой, оснащенной необходимым оборудованием для приготовления и приема пищи	Определяется путем проверки наличия (отсутствия) помещения, оснащенной необходимым оборудованием для приготовления и приема пищи								
		Определяется путем проверки наличия (отсутствия) помещения, оснащенной необходимым оборудованием для приготовления и приема пищи								
С.15	Учреждение располагает как минимум одной единицей автотранспорта для перевозки людей	УС = факт/треб x 100. Определяется путем проверки наличия исправного транспортного средства	1							
	Учреждение имеет договор на транспортное обслуживание	Определяется путем наличия договора	На- личие дого- вора							

С.16	В учреждении имеется помещение для проведения пользования религиозных обрядов	Определяется путем наличия (отсутствия) помещения для проведения пользования религиозными обрядами								
С.17	75% от общего бюджета (ОБ) расходуется непосредственно на предоставление услуг (ПУ), включая зарплату сотрудников, предоставляющих услуги	Факт = ПУ/ОБ x 100; УС = факт/треб x 100 Доля расходов, предусмотренных сметой, непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников на прямую предоставляющих услуги от общего бюджета	75							

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	с	н			
Ф.1	При приеме в учреждение с каждым пользователем заключается договор о социальном обслуживании	УС = факт/треб x 100. Количество заключенных договоров с пользователями / общее количество пользователей	Количество заключенных договоров	Общее количество пользователей							
Ф.2	Прием каждого пользователя подтвержден решением приёмной комиссии в соответствии с критериями приема 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.3	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.4	Каждый пользователь при поступлении в социальную службу проходит первичный медицинский осмотр и санитарную обработку	УС = факт/треб x 100. Количество пользователей, прошедших первичный медицинский осмотр и санобработку / общее количество пользователей	Количество пользователей, прошедших первичный медосмотр и санобработку	Общее количество пользователей							

Φ	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9
0.5	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
0.6	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
0.7	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
0.8	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
0.9	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

4	Общее количество пользо- вателей	Общее количество трудоспособ- ных пользователей
Количество гигиенических процедур, проведенных в течение месяца (включая смену белья и организацию банно-прачечного обслуживания)	Количество пользователей имеющих личные гигиени- ческие принадлежности	Количество трудоспособных пользователей, получивших консультации специалиста по трудоустройству
УС = факт/треб x 100. Количество гигие- нических процедур, проведенных в течение месяца (включая смену белья и организацию банно-прачечного обслуживания)	УС = факт/треб x 100. Количество пользова- телей имеющих лич- ные гигиенические принадлежности, одежду и постельное белье/общее количе- ство пользователей	УС = факт/треб x 100. Количество трудоспособных пользователей, получивших консуль- тации специалиста по трудоустройству / общее количество трудоспособных пользователей
Ф.10 Гигиенические процедуры для пользователей (купа- ние, смена нательного и постельного белья) прово- дятся не реже одного раза в неделю	Ф.11 Каждый пользователь имеет личный набор не- обходимых гигиенических принадлежностей, одежды и постельного белья	Ф.12 Каждый трудоспособный пользователь получает консультации штатного специалиста по трудоу- стройству и занятости

4	Общее количество пользователей без документов, удостоверяющих личность	6
Количество проведенных встреч групп взаимной поддержки в течение месяца	Количество пользователей имеющих документы удостоверяющие личность при выходе из учреждения временного проживания	Количество юридических консультаций в течение квартала
УС = факт/треб x 100. Количество проведенных встреч групп взаимной поддержки в течение месяца/4	УС = факт/треб x 100. Количество пользователей имеющих документы удостоверяющие личность при выходе / общее количество пользователей без документов, удостоверяющих личность	УС = факт/треб x 100. Количество юридических консультаций в квартал /6
Группы взаимной поддержки пользователей проводятся не реже одного раза в неделю	Каждый пользователь, поступивший без документов, удостоверяющих его личность, при выходе из социальной службы имеет, как минимум, паспорт или другой документ, удостоверяющий личность	Юридические консультации проводятся не реже двух раз в месяц
Ф. 13	Ф. 14	Ф. 15

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 «Социальная адаптация и интеграция лиц без определенного места жительства в условиях временного стационарного проживания».

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 определен 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.

I. 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: 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. Заполняется с использованием кодов реагирования, указанных 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 TCP 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. Кейс-менеджер одновременно ведёт не более 6 личных дел пользователей**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 6.

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: $\text{Факт} = П / КМ(2)$

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

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

Полученный фактический показатель вносят в колонку 4. Как отмечалось, требуемый показатель определен стандартом и составляет 6 (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 $\sqrt{}$, 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 специалист, оказывающий социально-психологические услуги, консультирует не более 4 пользователей в течение дня.**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4. Расчет уровня соответствия выполняется аналогично стандарту С.1. по формуле (1). Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: Факт = ПССПУ (3).

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

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

и производится расчет уровня соответствия по формуле (1). Данные УС вносятся в колонку 6.

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 пользователей социальной службы Х составляет 30 чел., индивидуальное сопровождение которым предоставляют 3 кейс-менеджера. Определить уровень соответствия стандарту С.1.

Используя формулу (2) находим фактический показатель $\text{Факт} = 30/3 = 10$, требуемый показатель в соответствии со стандартом С.1. равен 6. По формуле 1 определим уровень соответствия стандарту:

$\text{УС} = 6/10 \times 100 = 60\%$

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

Вариант 2. Соответствие

Путем анализа документации и сбора данных, монитор определил, что общее количество пользователей социальной службы Y составляет 32 чел., индивидуальное сопровождение которым предоставляют 7 кейс-менеджера. Определить уровень соответствия стандарту С.1.

Используя формулу (2) найдем фактический показатель: $\text{Факт} = 32/7 = 4.5$ требуемый показатель в соответствии со стандартом С.1. равен 6. По формуле 1 определим уровень соответствия стандарту:

$$УС = 64.5 \times 100 = 133.3\%$$

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

● **С.3. 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.3. необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб}/\text{факт} \times 100$ (4), 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.

Расчет уровня соответствия производят по формуле (4). Данные УС вносят в колонку 6.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущему стандарту.

- **С.4. 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.4. необходимо осуществлять по формуле (4).

Это отношение количества сотрудников с подтверждёнными компетенциями и квалификацией к общему 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 по формуле (4). Данные УС вносятся в колонку 6.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **С.5. 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.5. необходимо также осуществлять по формуле (4).

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

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

- **С.7. Учреждение имеет инструкции по оказанию первой медицинской помощи и, как минимум, один штатный сотрудник обучен навыкам оказания первой медицинской помощи**

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

- **С.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 всеобщему обозрению в каждом отдельном помещении учреждения**

Для данного стандарта установлен показатель выполнения – каждое помещение. Уровень выполнения определяется по формуле (4). Фактический показатель определяется методом наблюдения (Н) – это количество помещений, имеющих план экстренной эвакуации, и производят расчёт УС. Данные об уровне соответствия вносятся в колонку 6 таблицы.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

При использовании метода наблюдения для оценки выполнения некоторых структурных стандартов (например, С.9, С.14, С.16) 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). Расчет уровня соответствия стандарта С.10. необходимо осуществлять по формуле (4). Это отношение количества сотрудников, прошедших подготов-

ку по выполнению плана эвакуации к общему количеству сотрудников социальной службы.

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

- общее количество сотрудников социальной службы по штату, включая административный и вспомогательный персонал (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 вносится в столбец 6. В случае использования электронной версии таблицы, показатель будет высчитан автоматически по заданной формуле (4), после заполнения столбца 4. В колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка $\checkmark$ подтверждающая применение СД.

Если $УС < 100\%$ (частичное соответствие требованиям стандарта), то в столбце 10 необходимо написать «нет», а в столбцах 11-12 указать причине 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: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (4), где УС – уровень соответствия в %. Для расчета фактического показателя (факт), используется формула: $\text{Факт} = S / \Pi$ (5), где S – общая площадь жилых комнат, Π – количество пользователей. Все данные вносятся в соответствующие столбцы таблицы и производится расчет УС в колонке 6 таблицы.

Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично стандарту С.10.

- **С.12. 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 аналогично предыдущему стандарту по формуле (4). Для расчета фактического показателя (факт), используются формулы: Факт=П/ВК (6) и Факт= П/ТК (7).

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

- **С.13. Учреждение имеет, как минимум, один служебный компьютер для ведения личных дел пользователей**

Для стандарта С.13 показатель выполнения установлен не явно. Уровень выполнения определяется путем проверки наличия исправного служебного компьютера (факт) и использования его для ведения лич-

ных дел пользователей и вычисляется по формуле (4). 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.14. Учреждение располагает столовой, оснащённой необходимым оборудованием для приготовления и/или приема пищи**

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

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

Для данного стандарта показатель выполнения установлен не явно. Уровень выполнения определяется путем проверки наличия исправного транспортного средства (факт) и вычисляется по формуле (4). Если в результате наблюдения (Н) выявится, что транспортное средство имеется, но оно в неисправном состоянии или не приспособлено для перевозки пассажиров, то эксперт указывает на несоответствие или частичное соответствие требованиям стандарта ($УС < 100\%$). В столбце 10 необходимо написать «нет», а в столбцах 11-12 указать необходимые Н-коды и Р-коды.

Стандарт считается выполненным на 100% если социальная служба не имеет собственного автотранспортного средства для перевозки людей, но арендует его или имеет договор на транспортное обслуживание с автотранспортным предприятием. Уровень соответствия определяется методом сбора и анализа данных (СД) или собеседования (С).

● **С.16. В учреждении имеется помещение для проведения пользователями религиозных обрядов**

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

Этот стандарт показывает долю расходов, предусмотренных сметой, непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, непосредственно предоставляющих услуги от общего бюджета. Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения – 75. Расчет уровня соответствия необходимо осуществлять аналогично предыдущим по формуле: $УС = \text{треб/факт} \times 100$ (4). Для расчета фактического показателя применяют формулу: $\text{Факт} = \text{ПУ/ОБ} \times 100$ (8), где ПУ – сумма расходов предусмотренных сметой, непосредственно на предоставление услуг, включая зарплату сотрудников, непосредственно предоставляющих услуги, а ОБ – общий бюджет.

ПУ и ОБ находят методом сбора и анализа данных (СД), путем анализа бюджета поставщика услуг и вычисляют фактический показатель, который вносится в колонку 4 таблицы расчета/оценки уровня соответствия стандартам. Далее производится расчет УС по формуле (4) и заполняется колонка 6. Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

3.2. Расчет уровня соответствия функциональных стандартов

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

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (общее количество пользователей). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.1. необходимо осуществлять по формуле: $УС = \text{треб/факт} \times 100$

(4). Это отношение количества заключенных договоров с пользователями к общему количеству пользователей.

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

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

Полученный методом сбора данных фактический показатель следует внести в колонку 4, а требуемый показатель – в столбец 5. Уровень соответствия, рассчитанный по формуле (4), и вносится в столбец 6. В случае использования электронной версии таблицы, показатель будет высчитан автоматически по заданной формуле (4). 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 причине 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.2. Прием каждого пользователя подтвержден решением приёмной комиссии в соответствии с критериями приёма в учреждение**

Расчет уровня соответствия стандарта Ф.2. проводится аналогично предыдущему стандарту по формуле (4). Требуемый показатель выполнения – общее количество пользователей (все пользователи). Фактический показатель – количество решений приёмной комиссии о принятии пользователей от общего количества пользователей, находящихся на социальном обслуживании. Имея эти значения, производят расчет УС. Данные УС вносятся в колонку 6. Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущему стандарту.

- **Ф.3. На каждого пользователя заведено личное дело, в котором хранятся 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.3. необходимо осуществлять по формуле (4). Это отношение количества пользователей с личными делами к общему количеству пользователей, находящихся на социальном обслуживании

Методом 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 колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.4. Каждый пользователь при поступлении в социальную службу проходит первичный медицинский осмотр и санитарную обработку**

Расчет уровня соответствия стандарта Ф.4. проводится аналогично предыдущему стандарту по формуле (4). Требуемый показатель выполнения – общее количество пользователей (все пользователи). Фактический показатель – количество пользователей, прошедших санобработку, находящихся на социальном обслуживании. Данные фактического показателя вносятся в колонку 4 таблицы и производится расчет УС. Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично стандарту Ф.1.

- **Ф.5. Комплексная оценка потребностей каждого пользователя, будет завершена в течение 7 дней с момента приёма на обслуживание**

Расчет уровня соответствия стандарта Ф.5. проводится по формуле: $УС = \text{треб/факт} \times 100$ (4). Это отношение количества завершенных оценок потребностей в течение 7 дней к общему количеству завершенных оценок.

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

- количество завершенных оценок потребностей в течение 7 дней (факт).
- общее количество завершенных оценок (треб)

и производится расчет УС, значения которого вносится в колонку 6. Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.6. Каждый пользователь имеет ИПОП, разработанный в течение 5 дней с момента завершения комплексной оценки потребностей**

Уровень соответствия стандарта Ф.6. рассчитывается аналогично предыдущим стандартам по формуле (4). Это отношение количества разработанных ИПОП к общему количеству пользователей.

При расчете уровня соответствия, обращается внимание на то, что ИПОП должен быть разработан в течение 5 календарных дней с момента завершения комплексной оценки.

- **Ф.7. ИПОП пересматриваются не реже одного раза в месяц на заседании междисциплинарной команды**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения – 3 заседания междисциплинарной команды в квартал. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.7. осуществляется по формуле (4).

Методом сбора и анализа данных (СД) определяется фактическое количество заседаний междисциплинарной команды по пересмотру ИПОП

в течение квартала. Полученный фактический показатель вносится в колонку 4 таблицы. В случае использования электронной версии таблицы, уровень соответствия будет высчитан автоматически по заданной формуле (4). В колонке 7 «Методы мониторинга» ставится отметка $\sqrt$ 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.8. Каждый пользователь вовлекается в процесс разработки и реализации ИПОП (оценки потребностей, разработки и пересмотра индивидуального плана обслуживания пользователей)**

Уровень соответствия стандарта Ф.8. рассчитывается аналогично предыдущему стандарту по формуле (4). Это отношение количества разработанных ИПОП с участием пользователей к общему количеству разработанных ИПОП. Уровень участия пользователя оценивается методом собеседования, путем опроса пользователей.

- **Ф.9. Кейс-менеджер представляет ежемесячный отчет о выполнении ИПОП директору социальной службы**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 3 отчета в квартал. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.9. производится по формуле (4), где фактическое значение – это количество представленных отчетов в течение квартала. Фактическое значение определяется при помощи метода сбора и анализа данных (СД) и вносится в колонку 4 таблицы. Далее рассчитывается УС по формуле (4) и вносится в колонку 6. Заполнение остальных колонок таблицы осуществляется аналогично как для других стандартов.

- **Ф.10. Гигиенические процедуры для пользователей (купание, смена нательного и постельного белья) будут проводиться, по крайней мере, один раз в неделю**

Уровень соответствия стандарта Ф.10. рассчитывается по формуле (4) 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 течение 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.11. 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.11. выполняется аналогично предыдущим по формуле: $УС = \text{треб} / \text{факт} \times 100$ (4). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество пользователей, имеющих личный набор необходимых гигиенических принадлежностей, одежды и постельного белья. Полученные данные по фактическому и требуемому значениям вносятся в соответственно в колонки 4 и 5 таблицы и производится расчет УС в колонке 6. Заполнение остальных колонок таблицы мониторинга осуществляется аналогично предыдущим стандартам.

- **Ф.12. Каждый трудоспособный пользователь получает консультации штатного специалиста по трудоустройству и занятости**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (общее количество трудоспособных пользователей). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.12. выполняется аналогично предыдущим по формуле (4), где фактическое значение – это количество пользователей, получивших консультацию специалиста по трудоустройству.

Заполнение колонок таблицы мониторинга осуществляется аналогично предыдущему стандарту.

- **Ф.13. Группы взаимной поддержки пользователей проводится не реже одного раза в неделю**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 4 встречи групп взаимной поддержки в месяц. Расчет уровня соответствия стандарта Ф.13. выполняется по формуле (4). Фактическое значение – это количество встреч групп взаимной помощи в течение квартала, определяется методом сбора и анализа данных (СД). Данные о проведении групп взаимной поддержки фиксируются в рабочем журнале психолога.

Заполнение колонок таблицы осуществляется аналогично предыдущим стандарту.

- **Ф.14. Каждый пользователь, поступивший без документов, удостоверяющих его личность, при выходе из социальной службы имеет, как минимум, паспорт или другой документ, удостоверяющий личность**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (общее количество пользователей без документов, удостоверяющих личность). Расчет уровня соответствия стандарта Ф.14. выполняется аналогично предыдущим по формуле, где фактическое значение – это количество пользователей, имеющих документы, удостоверяющие их личность, при завершении обслуживания и выходе из учреждения.

Заполнение колонок таблицы мониторинга осуществляется аналогично другим стандартам.

- **Ф.15. Юридические консультации проводятся не реже двух раз в месяц**

Для данного стандарта установлен требуемый показатель выполнения (треб) – 6 консультаций в квартал. Уровень соответствия стандарта Ф.15. рассчитывается аналогично предыдущим по формуле (4). Фактическое значение определяется методом сбора и анализа данных (СД) – это количество посещений юристом учреждения (при условии привлечения специалиста извне), которые фиксируются в журнале учета рабочего времени, или количество проведенных консультаций. Данные о проведенных консультациях штатным сотрудником фиксируются в журнале юриста.

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.