



**Рекомендуемый состав и содержание стандартов,
наличие которых обязательно в организациях,
предоставляющих социальные услуги с обеспечением проживания**

Каждая организация, предоставляющая социальные услуги с обеспечением проживания, в том числе те, которые в силу малого размера, специфики используемой недвижимости, особенностей декларируемой деятельности или любых других причин не использует действующие нормативные документы, не соответствует их требованиям или исходит из необоснованности применения этих нормативных документов в отношении собственной деятельности, тем не менее и вне всяких исключений должна иметь формализованную (конкретную, где возможно-количество измеряемую и изложенную на бумаге) систему внутренних стандартов, удовлетворяющих по составу и содержанию следующим требованиям:

Стандарт 1. Соблюдение приоритета обеспечения прав подопечных

Предоставление социальных услуг с обеспечением проживания содержит существенные риски нарушения базовых прав человека. Поставщики услуг должны понимать содержание и разновидности таких прав, отдавать себе отчет о возможных обстоятельствах, когда может произойти их нарушение и иметь письменно зафиксированные правила предотвращения ситуаций, когда в ходе предоставления социальных услуг могут быть нарушены основные права человека и свободы подопечных.

Базовым показателем приверженности Поставщика социальных услуг с обеспечением проживания соблюдению прав подопечных является его присоединение к [Декларации участников рынка социального обслуживания](#), разработанную НАСО

Стандарт 2. Определение целевых групп получателей социальных услуг и детерминация технологий их предоставления.

Обеспечение прав человека, свобод и качества жизни подопечных отличается спецификой в зависимости от степени и содержания нуждаемости в посторонней опеке. Поставщики социальных услуг обязаны тщательно оценивать свои способности осуществлять социальное обслуживание подопечных различной нуждаемости в посторонней опеке и, в соответствии с этим, обеспечивать наличие объективных возможностей предоставления услуг. Способы идентификации принадлежности предполагаемых подопечных к целевой группе, алгоритмы определения возможностей предоставления услуг, а также основные процессы, описывающие технологии обслуживания должны быть сформулированы в письменном виде. Являясь исключительно важным для реализации прав и свобод подопечных, а также демонстрации социальной ответственности и профессиональной компетентности, эта информация должна быть размещена в свободном доступе и в первую очередь на ресурсах поставщика, расположенных в интернете и социальных сетях.

Стандарт 3. Условия размещения подопечного для социального обслуживания с обеспечением проживания

Подопечный может быть размещен для социального обслуживания с обеспечением проживания только если его принадлежность к целевой группе получателей социальных услуг обоснована на основе использования сформулированного в письменном виде способа идентификации и после того, как он в деталях ознакомился с возможностями, условиями, процедурами и технологиями предоставления социальных услуг. Сотрудники, предоставляющие данную информацию заинтересованным лицам и процедуры, в соответствии с которыми она должна быть доведена до них, должны быть четко определены и сформулированы в письменном виде.

Стандарт 4. Договор на оказание социальных услуг с обеспечением проживания

В договоре на оказание социальных услуг с обеспечением проживания, на основе действующих нормативных документов, касающихся взаимоотношений поставщиков и получателей социальных услуг, должны быть четко определены масштабы, объемы и порядки предоставления подопечному социальных услуг, а также подробный набор предоставляемых социальных услуг с детальным раскрытием их содержания. В договоре должно быть зафиксировано, что целью социального обслуживания является достижение максимального персонального качества жизни подопечного в той мере, насколько это позволяют возможности, способности и пожелания подопечного, при том, что отсутствие потенциала предоставления социальных услуг у поставщика не может служить причиной непредоставления услуг, которые могли бы обеспечить более высокий уровень персонального качества жизни.

Стандарт 5. Индивидуальное планирование обслуживания во время предоставления социальных услуг с обеспечением проживания

Достижение максимального персонального качества жизни подопечного предполагает планирование обслуживания, т.е. выстраивание совокупности предоставляемых в рамках договора социальных услуг, определение масштабов, объемов и порядков их осуществления на основе персоно-центрированного подхода, или индивидуального планирования. Индивидуальное планирование социального обслуживания должно осуществляться с учетом личных целей и возможностей пользователя при обязательном условии использования доступных для подопечного методов коммуникации, чтобы позволить пользователю выразить свою волю, мнения или эмоциональные реакции. Индивидуальный план предоставления социальных услуг должен содержать следующий минимальный состав доменов жизнедеятельности человека: мобильность; гигиена; одевание/раздевание; прием пищи; управление физиологическими отправлениями; режим сна и отдыха; досуг, поддержка физического и когнитивного статуса; профилактика осложнений. На основе использования объективных и формализованных инструментов оценки дефицита самообслуживания по каждому домену жизнедеятельности в отношении каждого отдельного подопечного должен быть сформирован конкретный перечень подлежащих осуществлению социальных услуг и уходовых мероприятий с описанием технологии, указанием времени и периодичности их предоставления. По результатам проведенной оценки дефицита самообслуживания по каждому домену жизнедеятельности должны быть установлены целевые количественные показатели успешности реализации плана предоставления социальных услуг, при недостижении которых должна производиться корректировка индивидуального плана предоставления социальных услуг. Корректировка индивидуального плана предоставления социальных услуг должна производиться также в плановом порядке в

связи с возможным изменением индивидуальных потребностей и возможностей подопечного с течением времени. Поставщиком социальных услуг с обеспечением проживания должна быть создана система управления функциональной информацией относительно индивидуального планирования социального обслуживания и хода предоставления социальных услуг отдельным подопечным, которая должна обеспечивать: одинаковое понимание и однозначное толкование сотрудниками информации, а также свободное получение и своевременную передачу необходимой информации между сотрудниками.

Стандарт 6. Документация по предоставлению социальных услуг

Предоставление, в соответствии с индивидуальным планом социального обслуживания с обеспечением проживания, всякому отдельному подопечному каждой отдельной взятой социальной услуги, должно одновременно сопровождаться производением записи в соответствующей документации о факте, условиях и особенностях её предоставления. Эта документация должна составляться по утвержденным формам и вестись в порядке, установленном с учетом действующих юридических требований (например, в случае ведения медицинской документации) или на основе внутренних нормативных документов, составленных исходя из потребностей обеспечения высокого качества процесса предоставления социальных услуг (в случаях когда юридические требования отсутствуют). Поставщиком должно быть письменно установлено время хранения документации, отражающей процесс составления и реализации индивидуальных планов предоставления социальных услуг с обеспечением проживания, после прекращения предоставления социальных услуг.

Стандарт 7. Наличие возможностей предъявлений претензий к качеству или способу предоставления социальных услуг

Подопечным учреждений, предоставляющих социальные услуги с обеспечением проживания, должны быть доступна возможность выразить свое неудовлетворением предоставленным обслуживанием. Способом выражения неудовлетворенности является официальная жалоба, обращенная к руководству учреждения. Подопечный должен иметь возможность выбрать представителя для подачи и обработки жалоб. Поступление и обработка жалоб, принятие решений по итогам их анализа, а также доведение результатов рассмотрения до инициаторов жалобы, должно быть транспарентным процессом. Поэтому каждое учреждение должно иметь письменные правила подачи и рассмотрения жалоб, которые должны быть составлены в понятной форме. Действующие в учреждении процедуры подачи жалоб должны быть известны всем сотрудникам провайдера. Все жалобы, полученные поставщиком, должны быть зарегистрированы и обработаны в письменной форме в течение установленного им разумного времени. В случае неудовлетворенности урегулированием жалобы поставщик должен проинформировать пользователя о возможности обращения в надзорный орган поставщика или другие инстанции для дополнительного изучения процедуры и результатов рассмотрения жалобы.

Стандарт 9. Кадровое и организационное обеспечение социальных услуг

Поставщик социальных услуг должен иметь организационную структуру, (содержащую количество рабочих мест, образовательные, квалификационные и личностные требования к персоналу по каждой профессиональной позиции), которая позволяет осуществлять разработку и реализацию индивидуальных планов социального обслуживания с учетом личных целей и возможностей пользователя, как минимум, по

следующим доменам жизнедеятельности человека: мобильность; гигиена; одевание/раздевание; прием пищи; управление физиологическими отправлениями; режим сна и отдыха; досуг, поддержка физического и когнитивного статуса; профилактика осложнений. Исходя из целей реализации индивидуальных планов социального обслуживания, поставщиками должны быть разработаны и детально описаны (формализованы) основные рабочие процессы, обеспечивающие достижение этих целей. Если предполагается участие добровольцев в социальном обслуживании подопечных, допустимые сферы и правила их деятельности, включая решения по их обучению, также должны быть описаны.

Стандарт 10. Окружающая среда (материально-технические и санитарно-гигиенические условия)

Социальные услуги в учреждениях должны предоставляться в разумных и достойных материальных, технических и гигиенических условиях. Система материальных, технических и гигиенических условий, создаваемых поставщиками должна соответствовать специфике целевых групп, определенных в качестве получателей услуг данного поставщика или учреждения. Оценка «разумности» и «достойности» материальных, технических и гигиенических условий там, где это возможно, основывается на соответствующих законодательных нормах. В первую очередь это санитарные нормы и правила, регулирующие санитарно-гигиенические условия, а также противопожарные и строительные правила и градостроительные нормы. Относительно тех сегментов материальных, технических и гигиенических условий предоставления социальных услуг с обеспечением проживания, в отношении которых законодательные нормы отсутствуют (например правила комплектации мебелью, инвентарем или средствами малой реабилитации и т.д.) поставщиком должны быть разработаны детальные и конкретные внутренние нормативные акты.

Стандарт 11. Профессиональное развитие сотрудников

Каждый поставщик должен способствовать становлению уникальной корпоративной культуры, основанной на понятных, общепризнанных, позитивных ценностях, объединяющих сотрудников, подопечных, их близких и руководство. Неотъемлемой частью корпоративной культуры поставщика должна быть система постоянного обучения сотрудников по всем профессиональным позициям. У поставщика должны иметься письменно сформулированные планы обучения сотрудников по всем профессиональным позициям в рамках повышения квалификации. Обучение должно осуществляться образовательными организациями, которые имеют лицензию на дополнительное профессиональное образование и по учебным программам, одобренным федеральным или региональными органами исполнительной власти в сфере социальной защиты (если речь идет об обучении, связанном с совершенствованием или приобретением новых компетенций в рамках действующих профессиональных стандартов). Важным аспектом развития сотрудников является наличие у них системы позитивной мотивации. Поставщик должен иметь прозрачные правила финансового вознаграждения, а также систему моральной оценки и поощрения своих сотрудников.

Стандарт 12. Чрезвычайные ситуации

Поставщик обязан предвидеть возможность наступления чрезвычайных ситуаций в рамках своей деятельности. Он должен в письменной форме определить список возможных чрезвычайных ситуаций, которые относятся к различным сферам функционирования учреждений, разработать и формально закрепить реалистичные

процедуры реагирования на выявленные ситуации и подготовить в письменной форме стандартные алгоритмы для их решения. Сотрудники и подопечные должны быть знакомы с этими процедурами и алгоритмами, а поставщик услуг должен создать условия для их успешного использования.

Стандарт 13. Улучшение качества социальных услуг

Поставщик должен постоянно оценивать процесс предоставления социальных услуг самостоятельно. Одним из источников оценки сервиса должна быть созданная им формальная система измерения удовлетворенности участников, в которую должны быть включены подопечные, их близкие, сотрудники и другие заинтересованные лица. В качестве дополнительного источника информации для оценки возможно использовать поступающие жалобы на качество или способ предоставления социальных услуг. Результаты оценки стимулируют развитие и повышение качества социальных услуг, что найдет отражением в ходе независимой оценки качества предоставления социальных услуг с обеспечением проживания, которая должна проводиться каждым учреждением не реже чем один раз в два года.

Разработано рабочей группой Национальной ассоциации участников социального обслуживания (НАСО) под руководством Ахметели Рамаза Отаровича