



Республика Молдова

ПРАВИТЕЛЬСТВО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№. 1034 от 31.12.2014

**об утверждении Типового положения о Службе социального ухода на дому
и Минимальных стандартов качества**

Опубликован : 16.01.2015 в Monitorul Oficial Nr. 1-10 статья № : 1

В целях реализации положений Закона о социальной помощи № 547-XV от 25 декабря 2003 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2004 г., № 42-44, ст. 249), с последующими изменениями и дополнениями, и Закона о социальных услугах № 123 от 18 июня 2010 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2010 г., № 155-158, ст. 541), с последующими изменениями, Правительство ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

Типовое положение о Службе социального ухода на дому согласно приложению № 1;
Минимальные стандарты качества для организации и функционирования Службы социального ухода на дому согласно приложению № 2.

2. Поставщики услуг социального ухода на дому утверждают собственные положения об организации и функционировании на основании указанного Типового положения.

3. Расходы, связанные с организацией и функционированием Службы социального ухода на дому и применением минимальных стандартов качества, покрываются за счет поставщиков услуг и осуществляются в пределах ассигнований, ежегодно предусматриваемых в соответствующих бюджетах, а также средств, поступающих от спонсоров, грантов и из других источников, согласно законодательству.

4. Поставщикам услуг представлять территориальным структурам социального обеспечения до 30 января года, следующего за отчетным, годовой отчет о деятельности.

5. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на Министерство труда, социальной защиты и семьи.

ПРЕМЬЕР-МИНИСТР

Контрасигнуют:

зам. премьер-министра,

министр экономики

министр финансов

министр труда, социальной

защиты и семьи

Юрие ЛЯНКЭ

Андриан КАНДУ

Анатол АРАПУ

Валентина БУЛИГА

№ 1034. Кишинэу, 31 декабря 2014 г.

ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ о Службе социального ухода на дому

I. Общие положения

1. Типовое положение о Службе социального ухода на дому (в дальнейшем – Положение) определяет порядок организации и функционирования, цель, задачи и порядок ее финансирования.

2. Служба социального ухода на дому (в дальнейшем – Служба) является публичной (созданной в подчинении территориальной структуры социальной помощи) или частной услугой (созданной фондами, частными некоммерческими организациями, зарегистрированными в соответствии с законодательством, действующими в социальной сфере).

3. Служба осуществляет деятельность в соответствии с настоящим Положением, Минимальными стандартами качества, распоряжением органа местного публичного управления второго уровня, а также положениями действующего законодательства.

4. Используемые в рамках настоящего Положения понятия означают следующее:
услуги социального ухода на дому (в дальнейшем – услуги) – спектр услуг, предоставляемых на дому бенефициарам для повышения их уровня независимости;

социальный работник – лицо, получившее специальную подготовку в области социального ухода на дому и предоставляющее такие услуги;

многопрофильная группа – группа специалистов из нескольких областей, включая социального ассистента и социальных работников, которые сотрудничают для преодоления трудной ситуации бенефициара, созданная органом местного публичного управления первого уровня.

5. Качество предоставляемых услуг оценивается периодически и исходя из необходимости учредителем и Социальной инспекцией.

6. Споры, возникающие в сфере предоставления услуг, которые не могут быть разрешены сторонами мирным путем, передаются для рассмотрения в судебные инстанции в соответствии с законодательством.

7. В рамках Службы предоставляются следующие виды услуг:

- 1) консультирование;**
- 2) предоставление помощи следующей деятельности:**
 - a) приобретение за счет финансовых средств бенефициара продуктов питания, хозяйственно-бытовых товаров и медикаментов;**
 - b) приготовление пищи, доставка горячих обедов (при необходимости);**
 - c) оплата за счет финансовых средств бенефициара некоторых коммунальных услуг;**
 - d) уход за жильем и хозяйством;**
 - e) сдача предметов домашнего обихода и одежды в прачечную, химчистку, ремонт и их получение;**
 - f) осуществление личной гигиены;**
 - g) организация процесса адаптации жилья к индивидуальным потребностям лица;**
 - h) вовлечение бенефициара в общественные и культурные мероприятия;**
 - i) ведение переписки с родными и друзьями;**
 - j) организация процесса приобретения и доставки за счет финансовых средств**

бенефициара топлива на дом;
к) при необходимости растопка печей.

II. Принципы организации, цель и задачи Службы:

8. Служба осуществляет свою деятельность на основании следующих принципов:

- 1) доступности и наличия;
- 2) информирования;
- 3) индивидуального подхода;
- 4) сотрудничества;
- 5) участия;
- 6) конфиденциальности;
- 7) недискриминации.

9. Цель Службы заключается в предоставлении качественных услуг по уходу на дому бенефициарам для повышения качества их жизни.

10. Задачами Службы являются:

- 1) предоставление качественных услуг по уходу на дому для облегчения социальной интеграции бенефициаров в соответствии с конкретными потребностями и особенностями индивидуального развития, а также для активизации собственных усилий;
- 2) предупреждение институционализации лиц путем их поддержки в семье и сообществе;
- 3) поощрение бенефициаров вести как можно более самостоятельный образ жизни в семье и сообществе;
- 4) повышение осведомленности общественности о проблемах, с которыми сталкиваются престарелые лица и лица с ограниченными возможностями;
- 5) мобилизация сообщества для реализации потребностей бенефициаров с привлечением волонтеров;
- 6) обеспечение централизованного учета потенциальных бенефициаров, проживающих в границах административно-территориальной единицы.

III. Организация и функционирование Службы

Часть 1

Бенефициары Службы

11. Бесплатными услугами Службы пользуются следующие группы лиц:

- 1) престарелые лица, достигшие стандартного пенсионного возраста, и лица с ограниченными возможностями, лишенные поддержки со стороны детей, расширенной семьи и других лиц (друзья, родственники, соседи);
- 2) престарелые лица, достигшие стандартного пенсионного возраста, которые подпадают под действие части (1) статьи 2 Закона об интеграции иностранцев в Республике Молдова № 274 от 27 декабря 2011 года, лишенные поддержки со стороны детей и расширенной семьи.

12. Платными услугами Службы пользуются следующие группы лиц:

- 1) престарелые лица, достигшие стандартного пенсионного возраста, и лица с ограниченными возможностями, дети которых, согласно законодательству, обязаны их содержать, но по определенным причинам не могут выполнить свои обязанности;
- 2) престарелые лица, достигшие стандартного пенсионного возраста, которые подпадают под действие части (1) статьи 2 Закона об интеграции иностранцев в Республике Молдова № 274 от 27 декабря 2011 года, дети которых согласно законодательству обязаны их содержать, но по обоснованным причинам не могут выполнять свои обязанности;
- 3) лица старше 18 лет, которые после госпитализации нуждаются во временном уходе для восстановления здоровья и не имеют поддержки для ухода в домашних условиях:

лица, выписанные из стационара после хирургического вмешательства; выздоравливающие после инсульта, перелома шейки бедра, паралича;

4) неизлечимо больные (рак и цирроз печени);

5) лица, нуждающиеся в длительном лечении: хронические больные (за исключением инфекционных болезней), которые в связи с болезнью не в состоянии осуществлять повседневную деятельность (прием пищи, личная гигиена и т.д.), будучи прикованными к постели, и которым необходима постоянная помощь.

Часть 2

Права и обязанности поставщика услуг

13. Поставщик услуг (в дальнейшем – поставщик) вправе:

1) устанавливать в соответствии с законодательством партнерские отношения и соглашения с органами местного публичного управления, общественными объединениями, учреждениями, организациями и экономическими агентами с целью выполнения своих задач;

2) запрашивать и получать согласно законодательству от центральных и местных органов публичного управления, учреждений и организаций необходимые документы, материалы и информацию для выполнения своих обязанностей;

3) принимать финансовую помощь от спонсирующих организаций и использовать ее в целях реализации своих полномочий в соответствии с законодательством.

14. Поставщик услуг осуществляет следующие обязанности:

1) предоставляет услуги в соответствии с Минимальными стандартами качества, предусмотренными в приложении № 2 к настоящему Постановлению;

2) использует процедуры приема, предоставления и приостановления/прекращения предоставления услуг;

3) имеет базу данных социальных работников, бенефициаров и соискателей услуг Службы;

4) хранит личное дело бенефициара Службы;

5) обеспечивает конфиденциальность персональных данных, собранных в личном деле бенефициара;

6) соблюдает процедуру регистрации и разрешения жалоб относительно услуг, предоставляемых в рамках Службы, в соответствии с законодательством;

7) сотрудничает с органами местного публичного управления и другими поставщиками услуг в целях обеспечения процесса социальной интеграции бенефициаров и их доступа к другим услугам сообщества;

8) составляет полугодовые и годовые отчеты об оценке услуг;

9) осуществляет мониторинг составления ежемесячных отчетов о деятельности социальных работников;

10) устанавливает потребности в непрерывной подготовке социальных работников и организует курсы непрерывной профессиональной подготовки;

11) обеспечивает мониторинг и оценку Службы;

12) обеспечивает бухгалтерский учет Службы.

Часть 3

Права и обязанности бенефициаров Службы

15. Бенефициары Службы имеют право:

1) быть информированными о правовых основах функционирования Службы;

2) выражать согласие на получение предоставляемых услуг;

3) предъявлять и подавать жалобы в соответствии с законодательством относительно качества предоставляемых услуг, отношения и обращения персонала;

- 4) получать помощь и поддержку со стороны персонала Службы для реализации задач индивидуального плана помощи;
 - 5) на хранение и использование персональных данных в соответствии с законодательством;
 - 6) просить приостановления или прекращения предоставления услуг в соответствии с соглашением/договором на предоставление услуг, заключенным с поставщиком;
 - 7) на достойное и уважительное отношение со стороны персонала Службы;
 - 8) участвовать в процессе принятия решений относительно предоставляемых социальных услуг.
16. Бенефициары Службы имеют следующие обязанности:
- 1) предоставлять точную и необходимую информацию о себе, своем семейном, социальном положении, о своем здоровье, и нести ответственность за достоверность этой информации;
 - 2) соблюдать положение о деятельности Службы;
 - 3) проявлять уважительное отношение к персоналу Службы.

Часть 4

Прием бенефициара в Службу

17. Для доступа в Службу заявитель/его законный представитель подает письменное заявление поставщику услуг, согласно приложению № 1 к настоящему Положению, либо обращается к механизму перенаправления, применяемому подразделением социальной помощи.
18. Поставщик услуг регистрирует заявление в журнале учета заявителей.
19. Право на услуги по уходу на дому устанавливается на основе критериев допуска Службы, предусмотренных в приложении № 2 к настоящему Положению, и результатов оценки потребностей заявителя в уходе.
20. Оценка потребностей производится на основании формуляра оценки потребностей в уходе на дому согласно приложению № 3 к настоящему Положению. Оценка производится поставщиком совместно с многопрофильной группой сообщества.
21. На основании результатов оценки поставщик принимает решение о разрешении либо об отказе в приеме в Службу, устанавливая будет заявитель получать услуги бесплатно или за плату. Решение доводится до сведения заявителя письменно в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения.
22. Дело бенефициара составляется согласно приложению № 4 к настоящему Положению.

Часть 5

Индивидуальный план по уходу

23. Индивидуальный план по уходу составляется с участием бенефициара либо при необходимости его законного представителя в рамках заседания по планированию ухода. На заседании рассматриваются результаты оценки потребностей в уходе и рекомендации, сформулированные многопрофильной группой.
24. Индивидуальный план по уходу содержит детальную информацию об объеме и видах предоставляемых услуг, количестве часов по уходу, распределенных по дням/неделям, о времени и месте их предоставления.
25. Ответственность за координацию услуг, включенных в индивидуальный план по уходу, возлагается на руководителя Службы.
26. Индивидуальный план по уходу пересматривается после первого месяца по истечении 3 месяцев, а в последующем - при необходимости, но не реже одного раза в 6 месяцев с учетом индивидуальных потребностей бенефициара; с привлечением в соответствующих случаях многопрофильной группы.
27. При завершении посещения бенефициара на дому социальный работник совместно с

ним заполняет ежедневную карточку ухода относительно объема предоставленных услуг и фактически затраченного времени.

28. Бенефициары, указанные в пункте 11 настоящего Положения, подписывают соглашение о предоставлении услуг согласно приложению № 5 к настоящему Положению, разработанное на основании индивидуального плана по уходу.

29. Бенефициары, указанные в пункте 12 настоящего Положения, подписывают договор о предоставлении услуг согласно приложению № 6 к настоящему Положению, составленный на основании индивидуального плана по уходу.

Часть 6

Мониторинг и оценка услуг по уходу на дому, предоставленных бенефициару

30. Для обеспечения эффективной реализации индивидуального плана по уходу и соответствия услуг потребностям бенефициара в уходе, а также Минимальным стандартам качества, предусмотренным в приложении № 2 к настоящему Постановлению, поставщик осуществляет мониторинг и оценку услуг.

31. Руководитель Службы осуществляет мониторинг предоставления услуг по уходу на дому в соответствии с индивидуальным планом по уходу путем посещения бенефициара на дому:

- 1) один раз в 3 месяца - для новых бенефициаров;
- 2) один раз в 6 месяцев и исходя из необходимости;
- 3) после каждого посещения бенефициара на дому руководитель Службы составляет отчет о мониторинге, который прилагается к делу бенефициара.

32. Руководитель Службы предпринимает дополнительные действия по мониторингу и проверке в случаях наличия предположений, сигналов о неправомерных действиях или злоупотреблениях по отношению к бенефициару.

33. В случае, когда руководитель Службы устанавливает наличие обстоятельств, которые требуют изменения услуг, предоставляемых бенефициару, он созывает многопрофильную группу для пересмотра потребностей в уходе.

Часть 7

Приостановление или прекращение предоставления услуг по уходу на дому

34. Предоставление услуг может быть приостановлено на период не более 4 месяцев в одном из следующих случаев:

- 1) по заявлению бенефициара или при необходимости его законного представителя;
- 2) при временном размещении бенефициара в центре размещения;
- 3) при временном размещении бенефициара в медицинском учреждении для лечения/реабилитации.

35. Прекращение предоставления услуг может быть осуществлено в следующих случаях:

- 1) установлено, что бенефициар более не соответствует критериям допуска к услугам Службы;
- 2) по личной просьбе бенефициара или при необходимости его законного представителя о прекращении предоставления услуг;
- 3) истечения срока, на который бенефициар был принят в Службу, установленного соглашением или договором;
- 4) невыполнения положений соглашения или договора;
- 5) изменения настоящего места жительства бенефициара;
- 6) смерти бенефициара.

36. Поставщик направляет территориальной структуре социальной помощи и

учредителю в течение 3 рабочих дней информацию о приостановлении либо прекращении предоставления услуг.

Часть 8

Руководство Службы

37. Персонал Службы состоит из руководителя Службы, социальных работников, бухгалтера и водителя.

38. Руководитель Службы непосредственно управляет организационной деятельностью, предоставляет информационно-методическую поддержку, осуществляет контроль за деятельностью персонала в соответствии со своими функциональными обязанностями, установленными должностной инструкцией. Руководитель Службы назначается и освобождается от должности приказом учредителя Службы.

39. Должность руководителя Службы создается при количестве 30 штатных единиц.

40. Прием на работу персонала осуществляется путем заключения индивидуального трудового договора в письменном виде и утверждается приказом (распоряжением, решением, постановлением) руководителя Службы, изданным на основании договора.

41. На одного социального работника приходится в среднем 8-10 бенефициаров в сельской местности и 10-12 бенефициаров в городах. Норматив нагрузки социального работника устанавливается с учетом степени тяжести состояния заявителей, но не менее 8 бенефициаров в сельской местности и не менее 10 бенефициаров в городе.

42. Количество запланированных посещений для ухода за бенефициарами на дому устанавливается в зависимости от их потребностей, установленных в результате оценки, исходя из 40 рабочих часов в неделю для социального работника, принятого на полную ставку (понедельник-пятница), но не менее 2-3 посещений бенефициара в неделю.

43. Услуги предоставляются согласно гибкому графику, составленному с учетом потребностей бенефициара и индивидуального плана по уходу.

44. Поставщик обеспечивает социальных работников необходимым инвентарем для осуществления деятельности по уходу на дому согласно Минимальным стандартам качества.

45. Служба обеспечивается учредителем транспортным средством для предоставления качественных услуг по уходу на дому, исходя из норматива 150 бенефициаров на одну единицу транспорта.

46. Расходы на проезд в общественном транспорте для работников Службы покрываются покупкой проездных билетов для проезда в общественном транспорте либо путем компенсации расходов на проезд в служебных целях на основании представленных оригиналов проездных документов. Для персонала сельской местности транспортные расходы возмещаются из расчета не менее двух поездок (в оба конца) в месяц согласно тарифам на проезд из населенного пункта, в котором он работает, до районного центра.

47. Служба размещается в помещениях, выделенных местным публичным управлением либо учредителем, в соответствии с Минимальными стандартами качества.

48. Услуги могут развиваться органами местного публичного управления самостоятельно или в сотрудничестве с гражданским обществом.

49. Служба владеет и управляет базой данных заявителей и бенефициаров в соответствии с законодательством о защите персональных данных.

50. Служба обеспечивает начальную и непрерывную подготовку нанятого персонала в целях эффективного выполнения функциональных обязанностей.

IV. Финансирование Службы

51. Служба финансируется за счет средств учредителя, бюджетов административно-территориальных единиц, грантов, пожертвований физических и юридических лиц, взносов бенефициаров, а также из других источников в соответствии с законодательством.

52. Служба предоставляет платные услуги по социальному уходу на дому лицам,

указанным в пункте 12 настоящего Положения, на основании договора о предоставлении услуг.

53. Методология расчета стоимости услуг по социальному уходу на дому утверждается постановлением Правительства.

54. Поставщик планирует финансовые средства, необходимые для непрерывной подготовки персонала, с целью повышения его компетентности.

55. Поставщик представляет в установленном порядке учредителю и при необходимости местным органам публичного управления отчеты о результатах деятельности Службы.

[анеха](#) [nr.1](#)

[анеха](#) [nr.2](#)

[анеха](#) [nr.3](#)

[анеха](#) [nr.4](#)

[анеха](#) [nr.5](#)

[анеха nr.6](#)

Приложение № 2
к Постановлению Правительства № 1034
от 31 декабря 2014 г.

**Минимальные стандарты качества
для организации и функционирования Службы
социального ухода на дому**

I. Принципы функционирования

Доступность и наличие – стандарт 1

Условия деятельности Службы социального ухода на дому (в дальнейшем – Службы) соответствуют потребностям бенефициаров, цели, задачам и содержанию Службы. Поставщик услуг (в дальнейшем – поставщик) обеспечивает бесплатный, универсальный доступ бенефициаров в Службу.

Результат: Служба доступна и действует.

Показатели выполнения:

1) контактные данные поставщика (адрес, телефон/факс и адрес электронной почты) доступны для населения;

2) население может связаться с поставщиком услуг в письменной форме, по телефону/факсу, электронной почте;

3) персонал Службы общается с заявителями и бенефициарами Службы на румынском или русском языке, в зависимости от используемого ими языка.

Информирование – стандарт 2

Поставщик выполняет систематические мероприятия по информированию населения о Службе, информирование производится методами, ориентированными на особенности потенциальных бенефициаров.

Результат: население проинформировано о Службе, ее цели и содержании.

Показатели выполнения:

- 1) поставщик располагает информационными материалами (информационные стенды, листовки, буклеты и т.д.);
- 2) информация представлена в доступной форме;
- 3) информация представлена на румынском или русском языке, а также на других языках, на которых разговаривает большинство людей в административно-территориальной единице;
- 4) поставщик предпринимает меры для информирования населения о Службе и ее содержании, в том числе через средства массовой информации (радио, телевидение, пресса), телефон, интернет;
- 5) в процессе информирования и повышения осведомленности используются также данные о результатах деятельности Службы.

Индивидуальный подход – стандарт 3

Мероприятия, выполняемые в рамках Службы, адаптированы с учетом индивидуальных потребностей бенефициаров.

Результат: помощь, предоставленная бенефициарам, соответствует установленным индивидуальным потребностям.

Показатели выполнения:

- 1) Служба располагает методологией работы по определению потребностей бенефициаров;
- 2) персонал Службы знает и применяет методологию работы по определению потребностей бенефициаров.

Сотрудничество – стандарт 4

Поставщик сотрудничает с органами местного публичного управления, учреждениями, организациями, другими поставщиками услуг для предоставления дополнительной поддержки бенефициарам Службы.

Результат: сотрудничество способствует повышению эффективности и диверсификации услуг, предоставляемых бенефициарам.

Показатели выполнения:

- 1) поставщик имеет заключенные договоры о сотрудничестве с органами местного публичного управления, учреждениями, организациями и другими поставщиками соответствующих услуг;
- 2) договоры о сотрудничестве реализуются в соответствии с установленными задачами.

Участие – стандарт 5

Поставщик обеспечивает участие бенефициаров в планировании и оказании услуг Службы.

Результат: мнение бенефициара учитывается.

Показатели выполнения: бенефициары принимают участие в:

- оценке потребностей согласно формулярам, составленным Министерством труда, социальной защиты и семьи;
- разработке индивидуального плана по уходу;
- переоценке потребностей и пересмотре индивидуального плана по уходу.

Конфиденциальность – стандарт 6

Поставщик обеспечивает конфиденциальность персональных данных.

Результат: конфиденциальность персональных данных обеспечена в соответствии с Законом о защите персональных данных № 133 от 8 июля 2011 г.

Показатели выполнения: поставщик является оператором персональных данных.

Недискриминация - стандарт 7

Предоставление услуг Службы осуществляется на основе принципа недискриминации.

Результат: поставщик способствует продвижению и уважению прав человека, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, гражданства, этнического или социального происхождения, статуса рождения,

материального положения, степени и типа ограничения возможностей.

Показатели выполнения:

- 1) поставщик располагает сводом правил для предупреждения дискриминации;
- 2) персонал знает и применяет методологию работы с лицами-жертвами дискриминации и предотвращает дискриминацию в процессе предоставления услуг Службы;
- 3) отсутствие подтвержденных случаев дискриминации.

II. Организация и функционирование Службы

Оснащение Службы - стандарт 8

Служба располагает соответствующими помещениями для деятельности персонала и приема населения.

Результат: обустройство и оснащение помещений Службы облегчают деятельность персонала.

Показатели выполнения:

1) административный аппарат публичной Службы находится в помещении территориальной структуры социального обеспечения;

2) площадь, выделяемая для организации рабочих мест административного персонала, составляет 6 кв.м.;

3) помещения для работы административного персонала имеют:

звукоизоляцию;

подключение к системе отопления,

кондиционеры;

соответствующее освещение;

оснащение мебелью (шкафы, полки, др.);

4) цвета, используемые для обустройства внутреннего пространства, являются нейтральными;

5) Служба оснащена или имеет доступ с целью использования следующего технического оборудования:

сетевое принтера;

ксерокса;

факса;

сканера.

6) каждое рабочее место административного персонала оборудовано:

письменным столом;

креслом;

компьютером с лицензионным программным обеспечением и подключением к Интернету;

ББП (блок бесперебойного питания) для компьютера;

телефоном;

7) Служба располагает или имеет доступ к залу заседаний, оснащенный мебелью и необходимым оборудованием;

8) Служба имеет соответствующие транспортные единицы для осуществления деятельности;

9) Служба располагает необходимыми финансовыми средствами для приобретения билетов на проезд в общественном транспорте либо компенсации командировочных расходов для служебных целей.

Обеспечение социальных работников - стандарт 9

Поставщик обеспечивает социальных работников необходимым имуществом для осуществления деятельности по уходу на дому.

Результат: оснащение социальных работников способствует предоставлению бенефициарам качественных услуг по уходу на дому.

Показатели выполнения: социальный работник обеспечен:

зимней и весенне-осенней курткой;

комбинезоном/халатом;

защитными перчатками из резины и ткани;
обувью (зимней и летней);
сумкой (две в год);
тележкой для доставки продуктов питания и промтоваров.

Прием бенефициаров в Службу – стандарт 10

Прием бенефициаров в Службу осуществляется на основе критериев отбора в соответствии с законодательством.

Результат: все бенефициары приняты в Службу на основе критериев отбора.

Показатели выполнения:

- 1) персонал Службы знает и применяет критерии отбора, установленные законодательством;
- 2) личное дело бенефициара содержит подтверждающие документы согласно законодательству.

Индивидуальный план по уходу – стандарт 11

Бенефициары Службы обслуживаются социальным работником на дому согласно индивидуальному плану по уходу, разработанному на основе их выявленных потребностей.

Результат: индивидуальный план по уходу разработан на основании результатов оценки потребностей бенефициара.

Показатели выполнения:

- 1) персонал Службы знает и применяет процедуру оценки потребностей бенефициара, разработки, реализации и пересмотра индивидуального плана по уходу;
- 2) социальные работники имеют график посещений на дому для каждого бенефициара, согласованный с бенефициаром и утвержденный руководителем Службы;
- 3) услуги по уходу, предоставленные социальным работником во время каждого посещения, отражаются в карточке предоставленного ухода.

Соглашение или договор о предоставлении услуг – стандарт 12

На основании индивидуального плана по уходу поставщик подписывает с бенефициаром соглашение или договор о предоставлении услуг.

Результат: вся деятельность, проводимая в процессе социального обслуживания бенефициаров, предусмотрена в соглашении или договоре о предоставлении услуг.

Показатели выполнения:

- 1) все бенефициары располагают копией соглашения или договора, подписанного обеими сторонами;
- 2) содержание соглашения или договора пересматривается в случае внесения изменений в индивидуальный план по уходу.

Обеспечение ухода на дому – стандарт 13

Услуги, предоставляемые бенефициарам социальным работником на дому, соответствуют индивидуальному плану по уходу.

Результат: бенефициары получают в полном объеме все услуги по уходу, предусмотренные в индивидуальном плане по уходу.

Показатели выполнения:

- 1) социальные работники имеют график посещений на дому для каждого бенефициара, согласованный с бенефициаром и утвержденный руководителем Службы;
- 2) услуги по уходу, предоставленные социальным работником в рамках каждого посещения, отражаются в карточке предоставленного ухода;
- 3) карточка предоставленного ухода заполняется в двух экземплярах, каждый из которых подписывается социальным работником и бенефициаром после каждого посещения;
- 4) ежемесячный отчет о работе составляется социальным работником на основе карточек предоставленного ухода.

Приостановление и прекращение ухода - стандарт 14

Поставщик имеет и применяет процедуру приостановления и прекращения ухода

согласно законодательству.

Результат: приостановление или прекращение ухода производится в условиях безопасности для бенефициара.

Показатели выполнения:

1) условия приостановления или прекращения ухода предварительно доводятся до сведения бенефициара в доступной для него форме;

2) бенефициар проинформирован в письменной форме о приостановлении или прекращении ухода, с указанием причины, даты приостановления или прекращения ухода.

Мониторинг и оценка услуг, предоставляемых бенефициарам – стандарт 15

Поставщик услуг имеет и применяет процедуру мониторинга и оценки услуг, предоставляемых бенефициарам, в рамках которой бенефициар играет активную роль.

Результат: бенефициар получает уход в соответствии с индивидуальным планом по уходу.

Показатели выполнения:

1) руководитель Службы знает и применяет процедуру мониторинга и оценки услуг, предоставляемых бенефициарам;

2) руководитель Службы проводит мониторинг и оценивает уход, предоставленный бенефициарам посредством посещений бенефициаров на дому;

3) данные отчетов по мониторингу и оценке ухода, предоставленного бенефициарам, составленных руководителем Службы, соответствуют данным ежемесячных отчетов, составленных социальными работниками;

4) отчеты по мониторингу и оценке, составленные руководителем Службы, утверждаются учредителем.

III. Защита и жалобы

Защита бенефициара от злоупотреблений – стандарт 16

Поставщик знает и применяет процедуру защиты бенефициара от злоупотребления (физического, психологического, сексуального, материального или финансового), пренебрежения, бесчеловечного или унижающего достоинство обращения.

Результат: бенефициары защищены от жестокого обращения, невнимания, бесчеловечного или унижающего достоинство обращения.

Показатели выполнения:

а) поставщик располагает процедурой предотвращения, выявления, оповещения, оценки и разрешения подозрений или обвинений в жестоком обращении или пренебрежении;

б) бенефициары проинформированы о процедуре предотвращения, выявления, оповещения, оценки и разрешения подозрений или обвинений в жестоком обращении или пренебрежении;

Жалобы – стандарт 17

Поставщик имеет и применяет процедуру рассмотрения и разрешения жалоб.

Результат: жалобы рассматриваются вовремя и комплексно согласно законодательству.

Показатели выполнения:

а) персонал Службы знает и применяет процедуру рассмотрения и разрешения жалоб;

б) бенефициары проинформированы в доступной форме о процедуре подачи и рассмотрения жалоб;

с) количество жалоб на качество предоставленных услуг снижается;

д) поставщик выполняет анализ содержания жалоб и принимает соответствующие меры для ликвидации системных проблем.

IV. Человеческие

ресурсы

Прием на работу персонала – стандарт 18

Структура персонала Службы соответствует ее цели и задачам.

Результат: человеческие ресурсы соответствуют требованиям по эффективной реализации процесса предоставления услуг.

Показатели выполнения:

1) поставщик услуг располагает критериями/условиями отбора персонала;

2) каждый сотрудник Службы осуществляет деятельность в соответствии с должностной инструкцией;

3) руководитель Службы, социальный ассистент, имеет высшее образование в одной из следующих областей: социальная защита, психология, педагогика, юриспруденция, медицина;

4) поставщик устанавливает и периодически пересматривает штатное расписание в соответствии с динамикой потребностей бенефициаров и потенциальных бенефициаров;

5) персонал Службы демонстрирует уважение к правам человека, имеет передовые навыки общения, проявляет терпимость и готовность к взаимной поддержке;

6) руководитель Службы демонстрирует уважение к правам человека, имеет передовые навыки общения, проявляет терпимость и готовность к поддержке персонала службы.

Обучение персонала – стандарт 19

Поставщик услуг обеспечивает первоначальное и непрерывное обучение персонала Службы.

Результат: обучение персонала Службы способствует качественному предоставлению услуг.

Показатели выполнения:

1) социальные работники и руководитель Службы(социальный ассистент) прошли курс начальной подготовки продолжительностью 40 часов;

2) поставщик услуг имеет план непрерывного обучения персонала;

3) персонал Службы ежегодно участвует в курсах непрерывного профессионального обучения продолжительностью не менее 20 часов;

4) обучение персонала производится на основании учебной программы и учебного пособия, утвержденного Министерством труда, социальной защиты и семьи;

5) содержание курсов обучения соответствует потребностям персонала в обучении, выявленным поставщиком.

Развитие службы – стандарт 20

Поставщик услуг предпринимает действия для развития Службы в целях ее соответствия потребностям бенефициаров.

Результат: содержание Службы соответствует потребностям бенефициаров.

Показатели выполнения: поставщик услуг имеет план развития Службы, разработанный на основе:

анализа потребностей и профиля бенефициаров;

законодательной базы;

институционального и методологического развития.