

# Как вычленять социальные услуги

Стандарты и требования к  
качеству социальных услуг

# В чем успех НКО – поставщиков услуг?

- гибкость;
- технологичность и организованность, использование различных и разнообразных инструментов;
- оперативность, быстрое реагирование на проблему;
- персонификация и адресность помощи;
- инновационность, применение новых механизмов решения проблемы, что не всегда может позволить себе государство;
- экономичность – значительно более низкая цена за счет минимизации накладных административных расходов; при этом зачастую используется труд высококлассных специалистов, но работающих на волонтерских началах или занятых часть времени;
- уникальность и дополнительность услуг НКО, отсутствие дублирования
- государственных программ;
- комплексность и применение интегрированного подхода;
- разнообразие и многоплановость услуг.

# Горячий телефон по трудовым проблемам *Центр социально-трудовых прав (Москва)*

Целью проекта является помощь работникам, чьи права были нарушены работодателями, защита их прав и помощь в отстаивании благополучия их семей.

Деятельность:

1. Организация в ряде регионов России консультирования для работников по горячим телефонным линиям.
2. Анализ информации, собранной в ходе оказания консультативной юридической помощи, и представить итоги анализа.
3. Информирование работников о действиях для защиты трудовых прав путем разработки информационных материалов для сайта «Все о трудовых правах» и СМИ, а также через проведение семинаров.

Программа оказания дополнительных услуг семьям, имеющим детей с ограничениями здоровья («Социальный патронаж»)  
*Региональный благотворительный общественный фонд  
«Качество жизни»*

Оказание помощи семьям с детьми с ограничениями здоровья для повышения эффективности их лечения и реабилитации, а также социальной интеграции таких детей и их родителей в общество.

По программе оказываются услуги:

- консультации врачей-специалистов, лабораторное и функциональное обследование;
- транспортные услуги по доставке детей в медицинские и реабилитационные учреждения;
- юридические консультации;
- социальные услуги — обеспечение детей по индивидуальной заявке родителей нянями-сиделками;
- проведение развивающих и обучающих мероприятий для детей дошкольного возраста.

# Добровольческие фонды

Добровольцы фонда «София» осуществляют уход за одинокими пожилыми людьми на дому, помогают старикам в домах престарелых, больницах и приютах. Добровольцы Фонда посещают пациентов в домах ветеранов – одиноких стариков, у которых нет близких, общаются с ними, гуляют, устраивают для них праздники и дарят подарки.

Фонд «Вера» был создан для поддержки пациентов и сотрудников Первого московского хосписа. Сейчас этот фонд помогает уже 17 хосписам в разных городах России. Для привлечения средств фонд регулярно проводит акции — устраивает благотворительные концерты, выпускает книги и т.д.

## Больничная клоунада

Создание сообщества профессиональных больничных клоунов.

Содействие мотивации детей к лечению, гармонизация психологического состояния ребенка совместно с психологами, совместная работа с диетологами по преодолению проблем пищевого поведения, преодоление посттравматического стресса, работа в ситуациях агрессии при пункциях, постановке катетеров, начале химиотерапии, иных процедурах, работа по стабилизации психологического состояния детей до операционного вмешательства на территории России.

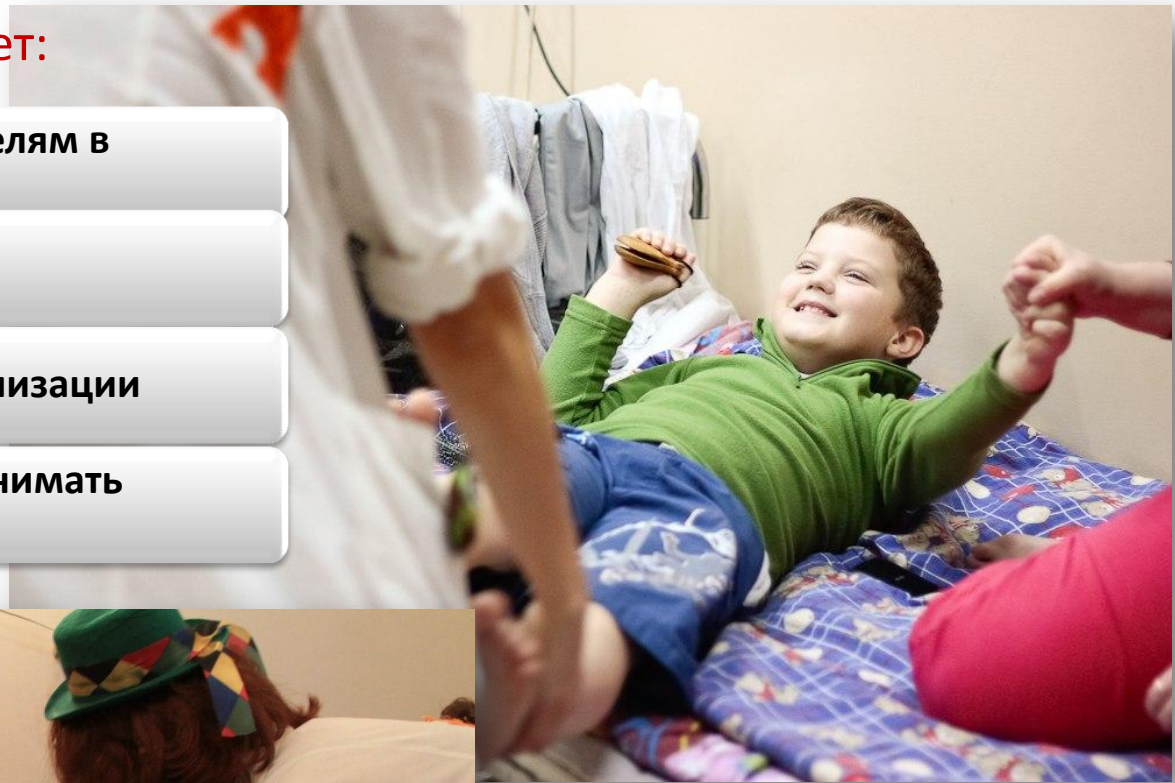
## Больничный клоун помогает:

адаптироваться детям и их родителям в больнице

отвлечься от лечения

сократить срок синдрома госпитализации

правильно и при этом весело принимать лекарства и пищу



# Виды наших «продуктов»

## По подходам к взаимодействию (степени вмешательства) с «клиентом»

- Экспертные
  - Процессные, в т.ч. Коммуникационные
  - Обучающие

## По функциональным областям

- Защита интересов, прав целевых групп, общественных интересов
- Реакция на деятельность органов власти или иных групп
- Производство гражданских сервисов и т.д.
- Продвижение ценностей и инициатив в сфере гуманитарной специализации
- Развитие гражданских институтов
- Управление деятельностью НКО
- Развитие человеческих ресурсов
- Альтернативное, независимое, автономное развитие, информирование и т.п.
- Солидарность, сетевая деятельность, партнерства и др.
- Специальные действия

## По форме деятельности

- Консультации
- Обслуживающие проекты (патронаж) – индивидуальный и групповой
- Адвокатирование в уполномоченном органе и суде
- Обучение, тренинги, мастерские
- Информирование
- Экспертиза, проблемная диагностика, исследования
- Проектирование, создание рекомендаций
- Дискуссионные и промо-мероприятия;
- Услуги ресурсного центра и площадки ( в т.ч. в И-нете),
- Клубная деятельность
- Медиация и переговоры
- Арт-акции, творческие события
- Создание и распространение значимых текстов



# Как доходим до создания услуги

## От потребностей клиентов

- Семья: неполная, малообеспеченная, многодетная, семья в СОП, семья группы риска, пострадавшая от ЧС, приемная, опекунская
- Одинокий гражданин
- Ребенок: ребенок, сирота, ОБПР, безнадзорный, беспризорный, инвалид, имеющий отклонения в развитии, несовершеннолетний в СОП
- Безработный
- Лица БОМЖ
- Несовершеннолетняя мать
- Длительно и тяжело болеющий
- Вынужденный переселенец, беженец
- Гражданин, привлекавшийся к уголовной ответственности
- Инвалид
- Гражданин пожилого возраста

# От компетенций, услуг организации

Увидели и  
скопировали

Собственное  
творчество

Получили от  
других и  
применили

**Собственная услуга**

- Инновация
- Услуга  
улучшенного  
качества
- Адаптация  
услуги для  
новой  
клиентской  
группы
- Анализ  
выпавших  
региональных  
услуг
- Анализ опыта  
других  
регионов

# Виды услуг (ГОСТ)

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья клиента;
- 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, в т.ч. телефон доверия;
- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

# Виды услуг

- 5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) срочные социальные услуги

# Социальное сопровождение (442ФЗ)

Статья 22. Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение)

1. При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).
2. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

# Как закрепляем качество услуг (гарантии для заказчика)

Факторы, влияющие на качество социальных услуг организаций:

- наличие и состояние документов организации;
- условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

# Состав информации об услугах (в соответствии с Федеральном законом "О защите прав потребителей")

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

# Критерии оценки качества соц услуг (ГОСТ)

а) **полнота** предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее **своевременность**;

б) **результативность** (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

ПРИМЕРЫ:

## 4.2. Качество социально-бытовых услуг

Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

## 4.7. Качество социально-правовых услуг

Оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.



# В каких документах закрепляем качество

Порядок предоставления социальной услуги устанавливается по видам социальных услуг и включает в себя:

- 1) наименование социальной услуги;
- 2) стандарт социальной услуги;
- 3) правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;
- 4) требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;
- 5) перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги;
- 6) другое

# Стандарт социальной услуги -

- основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг

# Стандарт

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
- 4) показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.