

## **Пояснительная записка**

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

Социальное обслуживание – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Основная цель социального обслуживания – обеспечить население доступными социальными услугами надлежащего качества.

При этом существует стандарт социальной услуги, который имеет основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

Стандарт социальной услуги включает в себя:

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги;
- 4) показатели качества и оценку 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.

Так для кого и почему нужны стандарты?

Во-первых, для граждан, нуждающихся в социальных услугах, где отмечается объём гарантированной государством социальной помощи и эталон, определяющий качество услуги.

Во-вторых, для поставщиков социальных услуг, где исчерпывающая совокупность требований к социальной услуге, позволяющая планировать деятельность и ресурсы, основа для установления тарифов на социальные услуги.

В-третьих, для государственного управления, где отмечается объём гарантий перед конкретным получателем услуг, объём «расходных обязательств» перед населением, нуждающимся в социальных услугах, а также набор требований для контроля качества услуг и защиты прав потребителей социальных услуг.

Стандарты социальных услуг, принимаемые в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», не дают человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, эффективной «реабилитационной программы» (маршрут сопровождения случая) для конкретно его проблемы.

Существуют региональные перечни услуг из сотен стандартов конкретных услуг на «вынос мусора», «консультацию», «педагогическую коррекцию» и т.д., в которых сложно ориентироваться даже специалисту.

В этих условиях неопределенности, на рынке присутствует масса полулегальных и нелегальных поставщиков социальных услуг, предоставляющих услуги, не только не решающие проблему человека, но и небезопасные для него.

Ни гражданин, ни поставщик, ни сотрудник органов социальной защиты не способны определить необходимый и достаточный уровень помощи.

Поставщики социальных услуг заняты «перетягиванием клиента к себе», работают «на объем» предоставления социальных услуг, а не на социальный эффект, выраженный в решении конкретных жизненных ситуаций и не координируют свою работу с другими поставщиками при одновременном оказании помощи одному человеку.

Также стандарты социальных услуг по 442-ФЗ не регулируют уровень и пошаговые действия первичных операционных процедур (способ оказания услуги, технологическое обеспечение и т.п.), формирующих прикладной состав услуги, которые могут различаться даже при предоставлении одной и той же услуги разным категориям получателей в разных типовых ситуациях.

Но достаточно ли такого стандарта?

Команда проекта Свердловской области при Министерстве социальной политики Свердловской области (далее – Команда проекта) считает, что нет, поскольку гражданин, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, оказывается перед региональным перечнем из сотен социальных услуг, а не перед четкой понятной программой преодоления возникших обстоятельств.

Команда проекта предлагает новый подход к стандартизации социальных услуг, который:

1. Позволяет осуществлять отбор легальных, грамотных, качественных поставщиков социальных услуг и координировать их действия в рамках помощи одному человеку;
2. Предоставляет человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, эффективный и безопасный комплексный стандарт «реабилитационной программы» (стандарт сопровождения случая) для конкретно его проблемы;
3. Дает человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, дополнительное «страхование рисков», связанных с невыполнением поставщиком социальных услуг принятых стандартов;
4. Не входит в противоречие с применяемой на сегодняшний день в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ, системой стандартизации и организации предоставления услуг, а дополняет ее, последнее позволяет обеспечить непрерывность и преемственность в практике социальной работы при внедрении проекта

Основой проекта является разработка трёхуровневых стандартов предоставления социальных услуг:

**I уровень.** Укрупненная понятная «реабилитационная программа» решения типовой жизненной ситуации (маршрут сопровождения случая);

**II уровень.** Стандарты услуг, составляющих мероприятия технологии «Социальный лифт». Это стандарты элементов реабилитационной программы, сформированные в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

**III уровень.** Стандартные операционные процедуры, составляющие каждую услугу среднего уровня, то есть непосредственные действия, способы и методы, обеспечивающие выполнение услуг.

Такой подход направлен на результативную помощь в разрешении жизненной ситуации. Это позволит сделать стандарты социальных услуг доступными и понятными для получателей.

В ходе реализации проекта возникло два трёхуровневого стандарта оказания помощи пожилым гражданам (далее – Стандарты), разделенные на 2 категории:

- не имеющие затруднения в жизнедеятельности;
- имеющие затруднения в жизнедеятельности.

Стандарты представляют собой комплекс правовых, организационных, методических мероприятий и ресурсов, определяющих принципы, условия, порядок, формы и методы работы специалистов организаций, осуществляющие социальное обслуживание пожилых граждан, по обеспечению непрерывного сопровождения, в рамках которого необходимо замедлить переход состояния гражданина от «без ограничений» до категории «утраты способностей» путём профилактики ограничений жизнедеятельности, а также по обеспечению непрерывного сопровождения, в рамках которого необходимо обеспечить должный уход гражданину.

В данных стандартах представлено 4 маршрута, а именно:

1. 1 маршрут: Профилактические мероприятия, в том числе школы и клубы, мероприятия направленные на поддержание активности получателя в полустационарной или стационарной формах обслуживания;
2. 2 маршрут: Социальное обслуживание на дому, курсы реабилитации в полустационарной или стационарной формах обслуживания;
3. 3 маршрут: Уход на дому (сиделка) и курс реабилитации в стационарной форме обслуживания (СРО);
4. 4 маршрут: Круглосуточное пребывание в стационарном учреждении (общий тип и милосердие).

Разработка данных стандартов позволит внедрить новый формат стандартов социальных услуг, который будет включать в себя, как типовую жизненную ситуацию, набор социальных услуг и стандартные операционные

процедуры, направленные на результативную помощь в разрешении трудной жизненной ситуации. Такой подход позволит сделать стандарты социальных услуг доступными, понятными и ценными для получателей.

Однако такие стандарты не могут быть приняты в рамках полномочий по Федеральному закону от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Для этой цели предлагается создание региональных саморегулируемых организаций поставщиков социальных услуг (далее – СРО). СРО – это некоммерческие организации, объединяющие субъекты предпринимательской деятельности, работающие в определённой отрасли производства товаров (работ, услуг), либо объединяющие субъекты профессиональной деятельности определённого вида.

В Российской Федерации порядок образования и деятельности СРО, их основные цели и задачи регулируются Законом N 315-ФЗ от 1 декабря 2007 года «О саморегулируемых организациях».

Одним из основных требований к СРО является наличие стандартов и правил предпринимательской или профессиональной деятельности, обязательных для выполнения всеми членами саморегулируемой организации. То есть, законом предусмотрена возможность стандартизации деятельности.

Основная идея СРО — переложить развитие стандартов профессиональной деятельности, контрольные и надзорные функции за деятельностью субъектов в сфере социального обслуживания с государства на самих участников рынка.

Ход реализации проекта:

1. Определена команда проекта, которая создала маршруты сопровождения и разрабатывала стандартные операционные процедуры;
2. Сформированы маршруты сопровождения;
3. Определены социальные услуги, их периодичность, исполнители и время оказания;
4. Разработаны стандартные операционные процедуры, которые были обсуждены в профессиональном сообществе и НКО.
5. Сформирован проект стандарта для дальнейшего обсуждения.

Команда проекта состоит из государственных и негосударственных организаций социального обслуживания Свердловской области, а именно:

1. ГАСУ СО СО «Тагильский пансионат»;
2. ГАУ СО СО «КЦСОН г. Серова»;
3. ГАУ СО СО «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»;
4. ГАУ СО СО «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»;
5. ГАУ СО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»;
6. ГАУ СО СО «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»;
7. ГАУ СО СО «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»;

8. АНО СОН «ОНИКС»;
9. АНО СОН «ЯШМА»;
10. АНО СОН «Радуга Добра»;
11. АНО СОН «Наш Малахит»;
12. ГАСУ СО СО «Уктусский пансионат»;
13. ГАУ СО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга»;
14. ГАСУ СО СО «Щелкунский психоневрологический интернат»;
15. ГАУ СО СО «КЦСОН Нижнесергинского района».

Выражаем благодарность команде проекта за их участие и усердную работу.