

## Общее руководство по качеству социальных услуг Эстонии<sup>1</sup>



С 01.01.2018 г. в соответствии с ч. 2 ст. 3 Закона о социальном обеспечении при оказании социальных услуг начали действовать принципы качества, которыми следует руководствоваться при оказании услуг.

При оказании социальных услуг поставщик социальных услуг должен исходить из общепризнанных принципов качества: адресность, развивающий возможности характер услуги, ориентированность на результат, основанный на необходимости подход, целостный подход, защита прав человека, вовлечение, компетентность и этика сотрудника, а также хорошая организация труда в организации и качественное управление.

Общее руководство по качеству социальных услуг основано на вышеперечисленных принципах качества, прилагаемые критерии раскрывают содержание принципов, а показатели качества позволяют проверять соответствие предоставления услуг принципам качества.

Кроме того, Департамент социального страхования составил инструкции по качеству для всех приведенных в Законе о социальном обеспечении услуг, которые являются подспорьем и основой для выработки общего понимания о предоставлении качественных социальных услуг у финансирующих услуги лиц, организаторов услуг, поставщиков услуг и получающих услуги людей.

---

\*Руководство по качеству социальных услуг составлено в рамках условий предоставления субсидии (УПС) Европейского социального фонда «Услуги социального обеспечения, поддерживающие участие на рынке труда» в 2014-2020 гг., пункта 2.3.3. «Повышение качества услуг социального обеспечения в Эстонии путем проведения обучения, консультаций, а также ознакомления с системами управления качеством и их внедрения».

\* Используемые в тексте и требующие пояснения понятия приведены в конце текста.

## ДОСТУПНОСТЬ, ЦЕНОВАЯ ПРИЕМЛЕМОСТЬ И СРЕДА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Услуги доступны и приемлемы по цене для людей. Услуги оказываются в поддерживающей среде.

Критерий	Содержание критерия
Доступность и ценовая приемлемость	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечивается доступность актуальной и понятной информации для целевой группы услуги.</li><li>• Информация о возможных услугах предоставляется в понятной для человека форме.</li><li>• Человеку помогают в поиске и выборе подходящей услуги.</li><li>• Информация о доле самофинансирования в оплате услуги сообщается ясным и понятным способом.</li><li>• При начислении платы за услугу учитывается платежеспособность человека, его информируют о возможностях получения пособия и/или помощи в оплате услуги.</li></ul>
Среда оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечен физический доступ к услуге.</li><li>• Услуга оказывается в физической и социальной среде, благоприятствующей достижению цели.</li><li>• При планировании и оказании услуги учитывается место проживания человека.</li><li>• Услуга оказывается в среде, способствующей удовлетворению индивидуальных потребностей и достижению целей человека, а также расширению его возможностей.</li></ul>

## НАПРАВЛЕННОСТЬ НА ЛИЧНОСТЬ, ОСНОВАННЫЙ НА НЕОБХОДИМОСТИ И ЦЕЛОСТНЫЙ ПОДХОД

Услуги соответствуют индивидуальным потребностям человека, повышают или поддерживают качество его жизни. Услуги всесторонне покрывают потребности человека, направлены на сетевую работу услуг в различных сферах (например, образование, работа, здравоохранение и проч.) и поставщиков услуг. При необходимости обеспечивается непрерывность услуг и плавный переход от одной услуги к другой. Для лучшего оказания услуги осуществляется сотрудничество как между человеком и другими поставщиками услуг, так и со связанными заинтересованными группами.

Критерий	Содержание критерия
Адресованные человеку, целенаправленные и основанные на	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оцениваются и учитываются индивидуальные цели, потребности, сильные стороны и возможности человека.</li> <li>• При планировании услуги вместе с получающим услугу человеком формулируется цель услуги, договариваются о том, когда и как достичь желаемой цели.</li> <li>• При планировании и оказании услуги исходят из фактических и меняющихся потребностей человека и учитывают их.</li> <li>• При оценке потребностей человека и постановке задач учитывают ранее оказанные и оказываемые параллельно услуги и их воздействие.</li> <li>• Потребности человека регулярно оцениваются.</li> <li>• Для оказания услуги выбираются основанные на потребностях человека, соответствующие и современные методы.</li> </ul>
Целостный подход, бесперебойная организация услуг и сетевая работа.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При оказании услуг основываются на целостном подходе, обеспечивающем бесперебойную организацию услуг, которая учитывает потребности, ожидания и возможности человека в целом.</li> <li>• При планировании и оказании услуги учитываются физические, интеллектуальные и социальные потребности человека.</li> <li>• При планировании и оказании услуги учитываются жизненная среда человека и его окружение.</li> <li>• При планировании и оказании услуг учитываются ранее оказанные и оказываемые параллельно услуги и их воздействие.</li> <li>• Необходимые услуги предлагаются человеку в сотрудничестве с другими поставщиками услуг.</li> <li>• При оказании услуг избегают их дублирования.</li> <li>• При планировании и предоставлении услуги учитывается принадлежность к сообществу, используются ресурсы и возможности сообщества.</li> <li>• Человеку и его окружению сообщают о наиболее подходящей услуге и ее поставщике.</li> <li>• В сотрудничестве с другими поставщиками услуг при необходимости осуществляется переход от одной услуги к другой или завершение оказания услуги.</li> <li>• Исходя из потребностей человека осуществляется сотрудничество с другими поставщиками услуг, сетевыми партнерами и окружением человека.</li> </ul>

## РАЗВИВАЮЩИЙ ВОЗМОЖНОСТИ ХАРАКТЕР УСЛУГИ, ВОВЛЕЧЕНИЕ И ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

При оказании услуги повышается или сохраняется самостоятельность человека в организации своей жизни за счет вовлечения и поддержки человека в определении им его личных целей и потребностей. Человек, его близкие и другие заинтересованные группы вовлекаются в планирование, разработку и оценку результативности услуги в качестве активных участников процессов. Организации, оказывающие социальные услуги, исходят в своей деятельности из международно признанных прав человека. Обеспечивается соблюдение вытекающих из закона прав человека.

Критерий	Содержание критерия
Расширение возможностей человека	<ul style="list-style-type: none"><li>• Человеку сообщают о его правах, возможностях, обязанностях и ответственности при достижении целей использования услуги, и он осведомлен о них.</li><li>• Поддерживается развитие самостоятельности человека.</li><li>• Человека поощряют к высказыванию и формулированию своих реальных потребностей, оказывая поддержку при их претворении в жизнь.</li><li>• Человек получает мотивирующую его обратную связь о своем развитии.</li></ul>
Вовлечение	<ul style="list-style-type: none"><li>• Человек/или его опекун участвует в определении своих личных целей и потребностей.</li><li>• Человек/или его опекун участвует в планировании, разработке и оценке результативности услуги.</li><li>• Представительство получателей услуги участвует в разработке и оценке результативности услуги.</li><li>• Близкие человека и другие связанные заинтересованные группы, в т.ч. независимые организации, привлекаются к планированию, разработке и оценке результативности услуги.</li></ul>
Права человека	<ul style="list-style-type: none"><li>• Услуга оказывается таким образом, который обеспечивает уважение и соблюдение прав человека.</li><li>• Услуга оказывается таким образом, который обеспечивает конфиденциальность и безопасность человека.</li><li>• Услуга оказывается таким образом, который обеспечивает защиту связанных с оказанием услуги персональных данных (персональные данные, касающиеся личной жизни, и персональные данные особого вида).</li><li>• С человеком обращаются как с равным партнером.</li><li>• Человеку обеспечивается доступ к касающейся его и связанной с оказанием услуги информации.</li><li>• Поставщик услуг обеспечивает человеку соответствующую его способностям возможность подачи жалоб.</li><li>• Порядок подачи жалоб ясен и прост, обеспечены регистрация и объективное рассмотрение жалоб.</li></ul>

## ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА РЕЗУЛЬТАТ

Услуги подлежат оценке, результативны и направлены на повышение/сохранение качества жизни человека.

Критерий	Содержание критерия
Оценка результатов и воздействия	<ul style="list-style-type: none"><li>• На основании поставленных целей осуществляется регулярная оценка промежуточных результатов и воздействия оказания услуги.</li><li>• Человек и его близкие дают свои отзывы об услуге, имеют возможность вносить предложения по улучшению услуги.</li><li>• Результаты оценивания анализируются вместе с человеком, которому оказывается услуга, при необходимости вносятся изменения и исправления в деятельность и процесс оказания услуги.</li></ul>

## КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ЭТИКА РАБОТНИКОВ

Услуги оказывают квалифицированные работники, повышением профессиональной квалификации которых постоянно занимается поставщик услуги. Поставщик услуги описывает этические нормы, которыми руководствуются работники при оказании услуги.

Критерий	Содержание критерия
Компетентность работников	<ul style="list-style-type: none"><li>• Работники осведомлены об основных ценностях организации и следуют им в своей деятельности.</li><li>• Работники осведомлены о своей роли и ролях других работников, обязанностях и ответственности, также работники знают, к кому по какому вопросу обращаться.</li><li>• Создаются условия для развития компетентности работников.</li><li>• Производится регулярная оценка потребностей работников в развитии и обучении.</li><li>• Услуга оказывается с соблюдением принципов командной работы.</li><li>• Обеспечивается осведомленность работников о требованиях закона и их ответственности.</li></ul>
Этика работников	<ul style="list-style-type: none"><li>• Повседневная деятельность работников регулируется сводом принципов и ценностей, которые вытекают из этического кодекса социального работника.</li></ul>

## ХОРОШАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА И КАЧЕСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Организация планирует свою деятельность, оценивает и анализирует результаты деятельности, улучшает свою деятельность. Оговорены ответственность, обязанности и роли работников. Поставщик услуги обеспечивает работникам подходящие условия труда и рабочую среду.

Критерий	Содержание критерия
Управление	<ul style="list-style-type: none"><li>• В организации ясно сформулированы ее миссия, видение и ценности, являющиеся основой при оказании услуги и постановке целей.</li><li>• Организация имеет четкие стратегию/программу развития/план, в которых сформулированы цели организации.</li><li>• Действия организации определяются поставленными целями и требованиями законов.</li><li>• Определяются показатели результативности, которые помогают оценить достижение поставленных целей.</li><li>• Результаты деятельности организации регулярно оцениваются и анализируются (внутреннее оценивание) и исходя из этого вносятся поправки.</li><li>• Обзор обратной связи и результаты исследования удовлетворенности доводятся до сведения получающего услугу человека, его близких и других связанных заинтересованных групп.</li><li>• В организации ведется систематическая работа по улучшению качества и повышению осведомленности о качестве.</li><li>• Применяются современные и уместные практики, и при разработке услуги учитываются будущие потребности.</li><li>• Работники получают информацию о деятельности организации в понятной форме.</li></ul>
Условия труда и рабочая среда	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечивается соответствие среды требованиям к рабочей среде и целям услуги.</li><li>• Исходя из специфики оказания услуги обеспечивается физическая и психологическая безопасность работников.</li><li>• Работники обеспечиваются необходимыми средствами труда и помещениями для выполнения своих профессиональных обязанностей.</li><li>• Производится регулярная оценка связанных с рабочей средой рисков.</li></ul>

## Понятия

**Цель** – состояние в будущем, которого желают достичь. Хорошая цель сформулирована позитивным образом, и результат в достаточной степени мотивирует самого человека к тому, чтобы ему хотелось прилагать во имя этого усилия. При формулировке измеряемой цели подспорьем являются правила постановки цели по системе SMART:

**Конкретность** – цель непосредственно связана с ситуацией, которую нужно изменить, и направлена на результат

**Измеримость** – достижение цели описывается конкретным индикатором

**Ограниченность во времени** – для достижения цели установлен определенный срок

**Реалистичность** – цель является достижимой с учетом ситуации

**Точность** – цель четко сформулирована.

**Качество жизни** – благополучие означает для людей их положение в социальном, экономическом, психологическом, духовном смыслах, состояние здоровья и общественное благосостояние<sup>2</sup>. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)<sup>3</sup> дала в 1993 году следующее определение качеству жизни: это субъективная оценка человека своей позиции в жизни в контексте системы ценностей и культурной среды человека, при этом оценка связана с его целями, ожиданиями, жизненными стандартами и перенесенными проблемами. Модель качества жизни ВОЗ состоит из показателей, которые сведены такие жизненные сферы как здоровье, экономическое положение, образование, семья, участие в общественной жизни, условия проживания, окружающая среда, безопасность и чувство защищенности, заполнение досуга и т.п. В Эстонии при определении качества жизни человека также руководствуются следующими обобщенными аспектами:

- физическое и психологическое благополучие (здоровье, самостоятельность);
- самосознание/самоопределение и права;
- социальная вовлеченность;
- эмоциональное благополучие и взаимоотношения между людьми;
- личностное развитие;
- материальное благополучие.

Все предлагаемые в Эстонии социальные услуги исходя из их целей и содержания направлены на повышение/сохранение качества жизни человека в какой-либо из названных жизненных сфер.

---

<sup>2</sup> OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development*, или Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)

<sup>3</sup> WHO *World Health Organization*, или Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)

**Заинтересованные группы** – круг лиц/организаций, от которых зависит достижение целей организации или человека. Внутренние заинтересованные группы – это, например, персонал и использующие услугу люди. Внешние заинтересованные группы – это разные стороны, связанные с оказанием услуги или играющие важную роль в оказании услуги (в т.ч. близкие, партнеры, финансирующие организации, поставщики и т.п.). Важно, чтобы поставщик услуг определил для себя необходимые заинтересованные группы.

**Вовлечение заинтересованных групп** – вовлечение в процессе работы означает информирование заинтересованных групп, консультирование с ними, заслушивание мнений, предоставление обратной связи и др. Вовлечение в принятие решений позволяет достичь лучших результатов и избежать ошибок. «Лучшие» в данном случае может означать разное: решение может опираться на более основательную информированность, оно может лучше прогнозировать влияние, больше учитывать обстоятельства, быть более эффективным, более понятным, более обоснованным, быстрее претворяемым в жизнь<sup>4</sup>.

**Человек** – пользователь услуги, лицо, которое непосредственно пользуется предлагаемой услугой.

**Вовлечение** – принятие решений вместе с теми, на кого они оказывают непосредственное влияние, и с учетом их мнений.

**На основании принадлежности к сообществу** – деятельность, основанная на общем географическом местоположении, общем образе мыслей или сходстве интересов людей.

**Эффективность затрат** – управление расходами таким образом, который минимизирует их.

**Участие** – участие является важным условием и составной частью вовлечения. Модель ступеней участия Нелиссена (Van der Kleij, 1988) различает четыре типа участия: совместное сознание, совместное мышление, совместное обсуждение и совместное решение. Каждая ступень означает повышение степени участия. Герц (1985) различал четыре принципа участия: право на высказывание, общее решение, разделенная ответственность и автономия.

**Организатор услуги** – организатором услуги может быть государство или местное самоуправление, которое отвечает за доступность, организацию и качество социальной услуги в определенном регионе.

**Поставщик услуги** – юридическое или физическое лицо, непосредственно оказывающее услуги человеку.

**Финансирующее услугу лицо** – юридическое лицо, финансирующее деятельность поставщика услуги или возмещающее стоимость услуги ее получателю. Государственные социальные услуги финансирует Департамент социального страхования, услуги местного

---

<sup>4</sup> Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaihendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. (Справочник по вовлечению для чиновников и неправительственных организаций. Союз некоммерческих объединений и целевых учреждений Эстонии. 2009.) [www.osale.ee](http://www.osale.ee)



самоуправления финансирует подразделение местного самоуправления. Финансирующими услугу лицами могут быть также, напр., страховые компании, работодатели, Касса по безработице и т.п.

**Результативность услуги** – непосредственные результаты оказания услуги и ее влияние, выражающиеся в изменении качества жизни человека. На индивидуальном уровне непосредственным результатом является достижение значений индикаторов, связанных с целями конкретного человека. Коллективные результаты – это достигнутые различными пользователями услуги результаты и сводные статистические показатели, характеризующие влияние услуги на качество жизни.

**Действия** – совершаемые для достижения целей вмешательства (например, арт-терапия, оценивание потребностей, составление CV и т.п.).

**Показатели результативности** – индикаторы, которые используются для оценивания результатов или влияния услуги на качество жизни: конкретные, отслеживаемые, измеримые характеристики, действия или состояния, показывающие, произошло ли желаемое изменение.

**Расширение возможностей человека** – целенаправленное развитие способности человека к действиям, в том числе воли, чувства ответственности, правовой сознательности, компетентности и навыков, чтобы создать ему больше возможностей для участия в более активной и содержательной развивающей деятельности, планировании, организации и управлении. При расширении возможностей человека повышается его способность представлять самого себя в различных ситуациях (самоопределение, выражение своего мнения, осведомленность о своих правах и т.п.). Повышается независимость человека от оказываемых услуг и предоставляемой помощи.

**Сетевая работа** – привлечение важных для человека заинтересованных групп к разрешению различных ситуаций. Мобилизация и финансирование имеющейся сети, укрепление контактов.