



## Правила по качеству социальных услуг<sup>1</sup>

Проведённый в 2013 году глубокий анализ социальной сферы<sup>2</sup> выявил необходимость описания общих Правил по качеству социальных услуг. Единое понимание качества является основой развития и предложения услуг как для политиков, разработчиков социальной сферы, финансирующих организаций, поставщиков услуг так и пользователей услуг. В Правилах по качеству<sup>3</sup> описаны распространяющиеся на все социальные услуги принципы и критерии качества, а также возможные показатели (*и контрольные механизмы*) выполнения установленных критериев.

Важнейшими принципами качества при организации и предложении социальных услуг являются следующие:

- акцент на человеке;
- развитие возможностей;
- ориентированность на результаты;
- подход на основе потребностей;
- комплексный подход;
- защита прав человека;
- вовлечение;
- компетентность и этика работника;
- правильная организация труда и качественное управление организацией.

---

<sup>1</sup> Правила составлены в рамках пункта 2.3.3 «Повышение качества попечительских услуг в Эстонии посредством проведения курсов обучения и консультаций по теме качества, а также ознакомления и внедрения систем управления качеством» Условий предоставления пособий Европейского социального фонда на 2014-2020 гг. (ТАТ) «Попечительские услуги, поддерживающие участие на рынке труда».

<sup>2</sup> Заключительный отчёт анализа «Анализ качества социальных услуг и предложения по внедрению комплексной системы качества», 2013.

<sup>3</sup> При создании Правил по качеству социальных услуг в Эстонии за основу была взята Европейская добровольная рамочная основа качества социальных услуг (A Voluntary European Quality Framework for Social Services), Рамочная основа качества социальных услуг Совета Европейского союза (Брюссель, 16 ноября 2010 г.) и Европы (Common Quality Framework for Social Services of General Interest), составленная в виде соглашения рабочей группы Европейского комитета по стандартам (CEN) (Брюссель, 21 июня 2010 г.). Соблюдены также принципы качества, приведённые в Законе о социальной опеке (вступил в силу 01.01.2018 г.).

Требующие разъяснения понятия приведены в конце текста.

## I принцип качества АКЦЕНТ НА ЧЕЛОВЕКЕ

Услуги соответствуют индивидуальным и действительным потребностям пользователя услуги. Для человека обеспечена информационная, физическая и материальная доступность услуг.

Критерий	Содержание критерия
Услуги с акцентом на человеке	<ul style="list-style-type: none"><li>• Оцениваются и учитываются индивидуальные потребности и возможности человека.</li><li>• При планировании услуги оцениваются и учитываются меняющиеся потребности человека.</li><li>• К постановке целей и планированию услуги привлекается сам человек и/или опекун.</li></ul>
Среда оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"><li>• Услуга оказывается в физической и социальной среде, поддерживающей достижение цели.</li><li>• Услуга оказывается в среде, способствующей удовлетворению индивидуальных потребностей человека.</li><li>• Услуга оказывается в среде, способствующей развитию возможностей человека.</li><li>• При планировании и оказании услуги учитывается местожительство человека.</li></ul>
Информационная доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Информацию о возможных услугах предлагают каждому пользователю услуги понятным для него способом.</li><li>• Человеку помогают найти и выбрать подходящую для него услугу.</li><li>• Обеспечена доступность актуальной и понятной информации для потенциальной целевой группы получателей услуги.</li></ul>
Физическая доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Человеку предоставлен доступ к касающейся его информации.</li><li>• Человеку обеспечен физический доступ к услуге.</li><li>• При обеспечении доступа учитываются особенности человека, исходя из его индивидуальных потребностей.</li></ul>
Материальная доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• При взимании платы за услугу руководствуются платежеспособностью человека, и его информируют о возможностях получения пособия и/или помощи при оплате услуги.</li><li>• Человеку помогают в поиске возможностей необходимого финансирования.</li><li>• Информация о собственном участии человека при оплате услуги предоставляется чётким и понятным способом.</li></ul>

## II принцип качества РАЗВИТИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Повышается или сохраняется самостоятельность человека в организации своей жизни.

Критерий	Содержание критерия
Развитие возможностей человека	<ul style="list-style-type: none"><li>• Человека подбадривают высказать и сформулировать свои реальные потребности.</li><li>• Человека подбадривают сделать правильный выбор среди реальных возможностей.</li><li>• Человека информируют, и он осведомлён о своих правах, возможностях, обязательствах и ответственности при достижении цели использования услуги.</li><li>• Поддерживается развитие самостоятельности и ответственности человека.</li><li>• При постановке цели учитываются способности и возможности человека.</li><li>• Регулярно оценивается развитие человека.</li><li>• Человеку (и его близким) предоставляется мотивирующая обратная связь о его достижениях.</li></ul>

## III принцип качества ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА РЕЗУЛЬТАТЫ

Услуги можно оценить, они результативны и ориентированы на улучшение состояния человека.

Критерий	Содержание критерия
Постановка целей	<ul style="list-style-type: none"><li>• Цель использования услуги формулируется вместе с человеком и/или опекуном.</li><li>• Согласовываются достижимые и измеримые цели.</li><li>• При постановке цели руководствуются реально используемыми возможностями при оказании услуги.</li><li>• Согласовываются время и способ достижения цели.</li><li>• При оказании услуги руководствуются согласованными с человеком целями.</li></ul>
Оценивание	<ul style="list-style-type: none"><li>• На основании поставленных целей регулярно оценивается результативность услуги.</li></ul>

результатов и влияния	<ul style="list-style-type: none"> <li>• К оцениванию привлекается сам человек и/или опекун, и их информируют о результатах.</li> <li>• Вследствие оценивания вместе с человеком и/или опекуном при необходимости меняют цели и/или действия.</li> <li>• Регулярно оценивается и анализируется удовлетворённость человека и его близких оказываемой услугой.</li> <li>• Регулярно оценивается и анализируется влияние услуги.</li> <li>• На основе результатов оценивания планируются и реализуются действия связанные с улучшением оказания услуг.</li> <li>• Для пользователей услуги, их близких и других связанных заинтересованных групп обеспечена доступность результатов опросов обратной связи и удовлетворённости получателей услуги.</li> </ul>
-----------------------	--

#### **IV принцип качества ПОДХОД НА ОСНОВЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

При планировании и оказании услуги руководствуются потребностями человека и целевой группы.

Критерий	Содержание критерия
Услуга на основе потребностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При планировании и оказании услуги учитываются действительные, индивидуальные потребности человека.</li> <li>• При оценивании потребностей человека и постановке целей учитываются предварительно оказанные и параллельно оказываемые услуги, а также их влияние.</li> <li>• При планировании услуги учитываются сильные стороны, возможности и цели человека.</li> <li>• Для оказания услуги выбираются актуальные методы, исходя из потребностей человека.</li> <li>• Актуальность целей и действий человека регулярно оценивается вместе с ним.</li> </ul>

#### **V принцип качества КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД**

Услуги покрывают комплексные потребности человека. При необходимости обеспечивается непрерывное оказание услуг и плавный переход с одной услуги на другую.

<b>Критерий</b>	<b>Содержание критерия</b>
Комплексный подход	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При планировании и оказании услуги учитываются физические, интеллектуальные и социальные потребности человека.</li> <li>• При планировании и оказании услуги учитывается жилая среда человека и его близкие.</li> <li>• Осуществляется сотрудничество с другими сферами и услугами, связанными с возможностями человека справляться в повседневной жизни.</li> <li>• Человеку предлагаются необходимые интегрированные услуги в сотрудничестве с другими поставщиками услуг.</li> <li>• При планировании и оказании услуги учитываются мотивации общины.</li> </ul>
Плавная организация услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Человека и его близких информируют о наиболее подходящей услуге и поставщике услуги.</li> <li>• В сотрудничестве с другими поставщиками услуг организуется переход от одной услуги к другой или выход из услуги.</li> <li>• При оказании услуг избегают дублирования услуг.</li> </ul>

## **VI принцип качества ЗАЩИТА ПРАВ ЧЕЛОВЕКА**

Обеспечены вытекающие из закона права человека, включая право на получение информации о предлагаемых услугах.

<b>Критерий</b>	<b>Содержание критерия</b>	<b>Метод</b>
Права человека	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При оказании услуги руководствуются принципом социальной защиты (человеческое достоинство, собственная ответственность человека, солидарность, обязательство разъяснения и оказания помощи, конфиденциальность и сотрудничество).</li> <li>• Услуга оказывается таким способом, который поддерживает права пользователей услуги.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Беседа с руководителем и работниками</li> <li>• Беседа с человеком и/или опекуном</li> <li>• Наблюдение</li> <li>• Регламент учреждения, порядок подачи жалоб</li> <li>• Документы, регулирующие ответственность за обработку персональных данных (назначено лицо, ответственное за обработку персональных данных)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечена приватность и безопасность пользователя услуги.</li> <li>• Обеспечена защита связанных с оказанием услуги персональных данных (данные о частной жизни и деликатные персональные данные).</li> <li>• Пользователю услуги обеспечена возможность предоставления обратной связи и внесения предложений по повышению качества услуги.</li> <li>• К получателю услуги относятся как к равноправному партнёру.</li> </ul>	
--	---	--

## VII принцип качества **ВОВЛЕЧЕНИЕ**

Человек и другие заинтересованные группы вовлекаются в планирование, развитие и оценивание результативности услуги. Для повышения качества услуги сотрудничают как с самим человеком, так и с другими поставщиками услуги и связанными заинтересованными группами.

Критерий	Содержание критерия
Вовлечение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Человек вовлекается в планирование, развитие и оценивание результативности услуги.</li> <li>• Связанные заинтересованные группы вовлекаются в планирование, развитие и оценивание результативности услуги.</li> <li>• Близкие человека вовлекаются в планирование, развитие и оценивание результативности услуги.</li> </ul>
Сетевая работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществляется сотрудничество с различными социальными и другими партнёрами, исходя из потребностей человека.</li> <li>• Осуществляется сотрудничество с другими поставщиками услуг и близкими получателю услуги, исходя из потребностей человека.</li> <li>• Оказываются интегрированные услуги, сосредоточенные на человеке.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Потребности человека связываются с необходимостью в других услугах.</li> <li>• Человеку помогают в поиске подходящего поставщика услуги.</li> </ul>
--	--

### **VIII принцип качества КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ЭТИКА РАБОТНИКА**

Услуги оказывают компетентные работники, в развитие которых поставщик услуги постоянно вкладывает средства. Поставщик услуги описывает этические нормы, которыми работники руководствуются при оказании услуги.

<b>Критерий</b>	<b>Содержание критерия</b>
Компетентность работника	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечены необходимые для работы компетенции и навыки работников.</li> <li>• Работники проинформированы и они осведомлены о своей роли, задачах и ответственности.</li> <li>• Регулярно оцениваются потребности в развитии и обучении работников.</li> <li>• Постоянно развиваются знания и навыки работников.</li> <li>• Работники проинформированы об основных ценностях организации, и они соблюдают их.</li> <li>• Работники проинформированы о том, к кому можно обратиться при возникновении проблем.</li> <li>• Информация о работе организации распространяется понятным для всех способом.</li> <li>• Услуга оказывается с соблюдением принципов работы в коллективе.</li> </ul>
Этика работников	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работники проинформированы о согласованных этических нормах, и они соблюдают их.</li> <li>• Среди этических норм приводятся принятые нормы поведения и ценности, включая конфиденциальность, ответственность, приватность, достоинство и уважение прав человека.</li> </ul>

### **IX принцип качества ПРАВИЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА И КАЧЕСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

Организация планирует свою деятельность, оценивает и анализирует результаты деятельности и совершенствует её. Согласованы обязанности, ответственность и роли работников. Поставщик услуги обеспечивает работникам подходящие условия труда.

Критерий	Содержание критерия
Управление	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чётко согласованы миссия, видение и ценности организации, являющиеся основой для предложения услуги и постановки целей.</li> <li>• Деятельность организации ориентирована на достижение целей и регулярно планируется.</li> <li>• Результаты деятельности организации регулярно оцениваются и анализируются, на основе чего дальнейшая деятельность корректируется в целях её улучшения.</li> <li>• Определены показатели результативности, которые помогают оценить достижение поставленных целей.</li> <li>• Применяются лучшие практики и используются новые подходы.</li> <li>• Осуществляется сотрудничество с общиной.</li> <li>• Внутри организации согласовываются, описываются и отображаются обязанности, ответственность и роли всех работников.</li> <li>• Обеспечивается осведомлённость работников о законодательных требованиях и ответственности за них.</li> <li>• Регулярно проводится внутреннее оценивание.</li> </ul>
Условия труда и рабочая среда	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечено соответствие среды требованиям рабочей среды и цели оказываемой услуги.</li> <li>• Обеспечена физическая и психическая безопасность работников, исходя из особенностей оказания услуги.</li> <li>• Работники обеспечены необходимыми средствами труда и помещениями для выполнения рабочих заданий.</li> <li>• Регулярно оцениваются связанные с рабочей средой риски.</li> </ul>



## Понятия

**Цель** – состояние будущего, которого стремятся достигнуть. Хорошая цель сформулирована позитивно, и для самого человека результат мотивирован достаточно, чтобы у него было желание прилагать усилия во имя достижения цели. При формулировке измеримой цели помогут правила постановки цели SMART:

**Специфическая** – цель напрямую связана с ситуацией, которую желают изменить, и направлена на результат

**Измеримая** – достижение цели описывает конкретный индикатор

**Ограниченная по времени** – для достижения цели установлен конкретный срок

**Реалистичная** – с учётом ситуации цель является достижимой

**Точная** – цель точно сформулирована

**Качество жизни** – благополучие означает для людей их положение в социальном, экономическом, психологическом, душевном, связанном с состоянием здоровья и общественном смысле<sup>4</sup>. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)<sup>5</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 перенесёнными проблемами. Модель качества жизни ВОЗ состоит из показателей, которые сведены в такие жизненные сферы как здоровье, экономическое положение, образование, семья, участие в общественной жизни, условия проживания, окружающая среда, безопасность и чувство защищённости, содержание досуга и т.п. В Эстонии при определении качества жизни человека также руководствуются следующими обобщёнными аспектами:

- физическое и психическое благополучие (здоровье, самостоятельность);
- самосознание/самоопределение и права;
- социальная вовлечённость;
- эмоциональное благополучие и отношения между людьми;
- личностное развитие;
- материальное благополучие.

---

<sup>4</sup> OECD - *Organization for Economic Co-operation and Development*, или Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)

<sup>5</sup> WHO - *World Health Organization*, или Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)

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

**Заинтересованные группы** – круг лиц/организаций, от которых зависит достижение целей организации или человека. Внутренние заинтересованные группы – это, к примеру, персонал и пользователи услуги. Внешние заинтересованные группы – это разные стороны, связанные с оказанием услуги или играющие важную роль в оказании услуги (в т.ч. близкие, партнёры, финансирующие организации, поставщики и т.п.). Важно, чтобы учреждение правильно определило для себя заинтересованные группы.

**Вовлечение заинтересованных групп** – вовлечение означает информирование заинтересованных групп в процессе работы, консультирование с ними, выслушивание мнений, предоставление обратной связи и т.п. Вовлечение в принятие решений создаёт возможность достигнуть лучших результатов и избежать ошибок. При этом «лучшее» может означать разное: решение может опираться на более основательную информированность, оно может лучше прогнозировать влияние, больше учитывать обстоятельства, быть более эффективным, его можно лучше осознавать и больше поддерживать либо быстрее претворять в жизнь<sup>6</sup>.

**Вовлечение/участие** – участие является важным условием и компонентом вовлечения. Модель ступеней участия Нелиссена (Ван дер Клей, 1988) различает четыре типа участия: совместное сознание, совместное мышление, совместное обсуждение и совместное решение. Каждая ступень означает повышение участия. Герц (1985) различал четыре принципа участия: право на высказывание, общее решение, разделённая ответственность и автономия.

**Пользователь услуги** – лицо, которое непосредственно пользуется предлагаемой услугой.

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

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

**Финансирующая услугу организация** – юридическое лицо, финансирующее деятельность поставщика услуги или возмещающее стоимость услуги её получателю. В части государственных социальных услуг в качестве финансирующей организации выступает

---

<sup>6</sup> Справочник по вовлечению для чиновников и свободных объединений. Союз некоммерческих объединений и целевых учреждений Эстонии 2009. [www.osale.ee](http://www.osale.ee)

Департамент социального страхования, в части социальных услуг местного самоуправления – единица местного самоуправления. Финансирующими услугу организациями могут быть также, к примеру, страховые общества, работодатели, Касса по безработице и т.п.

**Результативность услуг** – непосредственные результаты оказания услуги и её влияние на качество жизни человека. На индивидуальном уровне непосредственным результатом является выполнение индикаторов, связанных с целями конкретного человека. Влияние на качество жизни представляет собой оцененное человеком изменение, достигнутое в результате использования услуги в определённой(-ых) сфере(-ах) качества жизни. 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.

**Развитие возможностей** – 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 развитии возможностей человека повышается его способность представлять самого себя в различных ситуациях (самоопределение, выражение своего мнения, осведомлённость о своих правах и т.п.). Повышается независимость человека от оказываемых услуг и помощи.