

Тема 2.

Стандартизация социальных услуг

План лекции:

- 1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг
- 2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания

Литература:

- *Романычев Н.Н., Стрельникова Н.Н., Топчий Л. В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. для бакалавров. М., 2013.
- *Малофеев И.В.* Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М., 2013.
- *Новикова М.А., Тарасова Н.В.* Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития // Социальное обслуживание. 2004. №1.

Литература (нормативные документы):

- Национальный стандарт «Основные виды социальных услуг»// ГОСТ Р 52143-2003.
- Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2013.

Темы рефератов, докладов

1. Национальные стандарты социальных услуг, относящиеся к группе фундаментальных стандартов, определяющих идеологию социального обслуживания
2. Группа национальных стандартов, в которых дается классификация основных типов и видов социальных служб и основные виды социальных услуг
3. Блок национальных стандартов, устанавливающих правила и порядок контроля качества социального обслуживания

Вопрос 1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг

- Система социального обслуживания населения (СОН) состоит из общей концепции стандартизации в России и Региональной концепции стандартизации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации.

концепция стандартизации СОН

Концепция, как правило, включает:

- определение цели и задач стандартизации в регионе;
- разработку основных принципов стандартизации социальных услуг,
- комплексность, оптимальность и специфичность с точки зрения практики,
- научно обоснованные требования и реальное бюджетирование;
- ресурсное обеспечение стандартизации;
- создание и введение классификации,
- сертификацию социальных услуг.

Важнейшая часть концепции

Раздел, в котором определяются:

- категории стандартов системы социального обслуживания населения,
- объекты стандартизации,
- виды стандартов (обязательные и рекомендательные),
- организация работы по осуществлению разработки и корректировки стандартов социальных услуг.

Цели стандартизации СОН

- повышение качества услуг
- улучшение качества жизни различных категорий населения
- экономия бюджетных средств, выделяемых социальным службам
- гарантирование населению определенного уровня качества предоставляемых услуг.

Требования к стандартам в области СОН

Они должны быть:

- реалистичными,
- надежными,
- обоснованными,
- четкими
- должны поддаваться количественной оценке.

Соотношение региональных и национальных стандартов

- во-первых, они должны полностью соответствовать национальным стандартам РФ, во-вторых, применяться и использоваться в повседневной работе социальных служб;
- в-третьих, обеспечивать улучшение качества жизни тех категорий населения, для которых они предназначены (результаты должны подтверждаться данными, полученными при помощи методов социальной квалиметрии).

1. Учреждениями социального обслуживания независимо от форм собственности являются:

- 1) комплексные центры социального обслуживания населения;
 - 2) территориальные центры социальной помощи семье и детям;
 - 3) центры социального обслуживания;
 - 4) социально - реабилитационные центры для несовершеннолетних;
 - 5) центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
 - 6) социальные приюты для детей и подростков;
 - 7) центры психолого - педагогической помощи населению;
 - 8) центры экстренной психологической помощи по телефону;
 - 9) центры (отделения) социальной помощи на дому;
 - 10) дома ночного пребывания;
 - 11) специальные дома для одиноких престарелых;
 - 12) стационарные учреждения социального обслуживания (дома - интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома - интернаты для умственно отсталых детей, дома - интернаты для детей с физическими недостатками);
 - 13) геронтологические центры;
 - 14) иные учреждения, предоставляющие социальные услуги.
- (Статья 17. Учреждения и предприятия социального обслуживания)**

Стандартизация в регионе осуществляется

- На основе разработки и применения **программы** первоочередных мер по стандартизации социального обслуживания и
- утверждения **положения** и порядка работы регионального Технического комитета по стандартизации социальных услуг.

Программа первоочередных мер по стандартизации СО

состоит из таких разделов, как:

- общие организационные мероприятия,
- работа с персоналом органов управления, в ведении которых находятся учреждения социального обслуживания, социальных служб и разработчиков стандартов,
- создание нормативно-правовой базы,
- разработка стандартов социальных услуг,
- создание механизма внедрения стандартов в практику социального обслуживания.

Понятие стандартизации

- *Это процесс упорядочения деятельности социальных служб и отдельных социальных работников, направленного на защиту и гарантию прав граждан на своевременное получение качественных социальных услуг по основным видам, предусмотренным федеральным законодательством.*

Современное понимание стандартизации

- *Это процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству основных социальных услуг,.*

Государственный стандарт

- *понимается как образец, эталон социальных услуг, как специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству услуг, а также дающий гарантии защиты клиентов и работников социальных служб, органов управления государства, занимающихся развитием социального обслуживания населения.*

Правовая основа стандартизации социальных услуг.

- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» : Федер. закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2013.

Регулирование вопросов стандартизации СО в РФ

- В РФ вопросы стандартизации регулируются положениями Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». На основании этого закона были определены основные документы, регламентирующие стандартизацию социальных услуг, — национальные стандарты, правила стандартизации, классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций и др.

Классификация национальных стандартов СОН:

- 1 группа фундаментальных стандартов, определяющих идеологию социального обслуживания и имеющих теоретико-методологическое значение:
 - • ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения».
 - • ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

Классификация национальных стандартов

2-я группа содержит классификацию основных типов и видов социальных служб и основных видов социальных услуг:

- • ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг».
- • ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»»».
- • ГОСТ Р 52885 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье».
- • ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям».
- • ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста».

Классификация национальных стандартов

3-я группа устанавливает правила и порядок контроля качества социального обслуживания:

- ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

Вопрос 2.

- Задачи и содержание стандартов социального обслуживания

Государственные стандарты социального обслуживания

обеспечивают решение следующих **Задач**:

- 1) определение единых требований к объему и качеству, порядку и условиям социального обслуживания;
- 2) обеспечение клиентов информацией о качестве, результатах и формах социального обслуживания;
- 3) соблюдение прав граждан на получение качественного и своевременного социального обслуживания;
- 4) защита интересов клиентов социального обслуживания;
- 5) регулирование отношений в сфере социального обслуживания между органами исполнительной власти, местного самоуправления, государственными (муниципальными) учреждениями социального обслуживания и клиентами;
- 6) объективная оценка деятельности государственных и муниципальных учреждений соц. обслуживания
- 7) расширение спектра услуг социального обслуживания

Содержание госстандартов

- 1) перечень категорий клиентов;
- 2) перечень документов, необходимых для оказания услуги;
- 3) требования к сроку оказания услуги, а также к срокам совершения действий и принятия решений в процессе оказания услуги социального обслуживания;
- 4) перечень оснований для отказа в оказании услуги;
- 5) описание результата оказания услуги;
- 6) квалификационные требования к должностным лицам и работникам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги социального обслуживания;
- 7) требования к месту предоставления услуги социального обслуживания с учетом его транспортной и пешеходной доступности;

Содержание госстандартов

- 8) режим работы государственного учреждения социального обслуживания, порядок доступа и обращения в указанное учреждение;
- 9) очередность предоставления услуги СО;
- 10) требования к информационному обеспечению клиентов при обращении за получением услуги СО и в ходе ее оказания;
- 11) особенности предоставления услуги отдельным категориям граждан;
- 12) порядок подачи, регистрации и рассмотрения претензий и жалоб на несоблюдение норматива СО;
- 13) порядок исправления возможных недостатков при оказании услуги социального обслуживания.

Вывод по стандартизации СО

- Таким образом, стандарты позволяют установить в государственном масштабе единые правовые нормы и требования, предъявляемые к службам и социальным услугам и представляют собой образец, эталон, модель, специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству предоставляемых услуг.

Вопросы для закрепления темы

- 1. В чем сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?
- 2. Что такое стандартизация социального обслуживания?
- 3. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?
- 4. На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?
- 5. Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?
- 6. Какие требования предъявляются к содержанию стандартов социального обслуживания?