



Технология Социального обслуживания

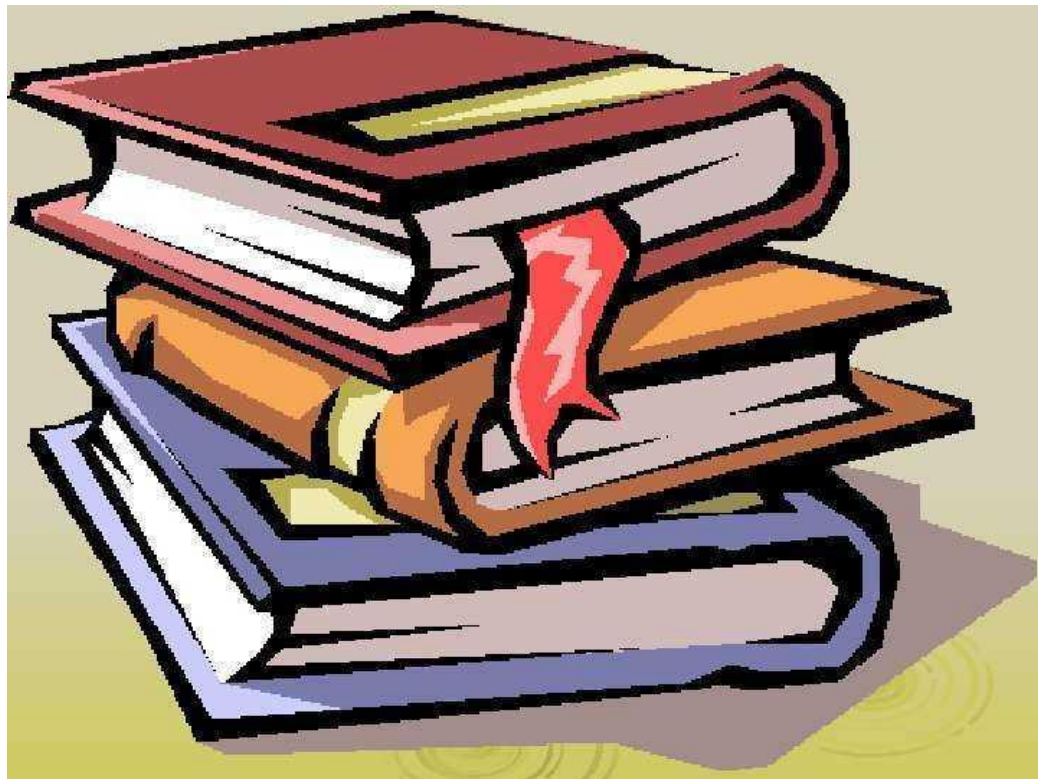
Выполнил: к.с.н.,
Бахаровская Е.В.

Общие моменты

- На сегодняшний день **Социальное обслуживание** представляет собой важнейшее звено механизма социальной политики государства, обеспечивающее разнообразные формы социальной работы с различными категориями населения на территориальном уровне. Оно включает в себя комплекс разнообразных целевых услуг различным социальным группам, находящимся в зоне риска и нуждающимся с учетом новых социальных реалий в общественной поддержке.

Общие моменты

- Широкое распространение оно получило в начале 90-х годов XX столетия, в период осуществления радикальных реформ во всех сферах жизнедеятельности государства.




Смысловая нагрузка понятия

- «Социальное»: то есть то, что относится к обществу, его составляющим компонентам (соц группы, социальные институты и др.);
- «Обслуживание» - деятельность по предоставлению услуг.

Интерпретация понятия «услуга»

- **Услуга** – 1) деятельность, направленная на удовлетворение потребности путем предоставления (производства) соответствующих этой потребности благ материального и нематериального характера;
- 2) любое мероприятие, деятельность или выгода, которые одна из сторон может предложить другой стороне и которые в основном неосязаемы, не приводят к овладению чем-либо.

- 
- В случае, когда речь идет о *социальном* обслуживании, подразумевается, что это разновидность обслуживания, которое реализуется специально созданными государством службами и ориентировано на оказание помощи нуждающимся гражданам в виде предоставления разнообразных услуг.

Правовое обоснование социального обслуживания

- Первое обоснование сущности и содержания социального обслуживания появилось в 1995 году в рамках **ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ»**.
- На сегодняшний день категории «социальное обслуживание», «социальная услуга» рассматриваются в **ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»** от **28.12.2013 N 442-ФЗ**.

Основные понятия

- **Социальное обслуживание граждан** (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;
- **Социальная услуга** - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности

28 декабря 2013 года

№ 442-ФЗ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

**ОБ ОСНОВАХ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Принят
Государственной Думой
23 декабря 2013 года

Одобрено
Советом Федерации
25 декабря 2013 года

Сущность 442-ФЗ

- В законе нашли отражение правовые, организационные, экономические основы социального обслуживания граждан в РФ; полномочия федеральных органов власти и органов власти субъектов РФ в указанной области; права и обязанности основных сторон - получателей и поставщиков социальных услуг.

Нововведения 442-ФЗ

Категориальный аппарат	Новые подходы к организации СО	Новые механизмы
<ul style="list-style-type: none">-Получатель социальных услуг;- Поставщик соц услуг;-Стандарт социальной услуги;-Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в СО	<ul style="list-style-type: none">-Механизм определения индивидуальной нуждаемости;- подушевое финансирование СУ;- стандартизация СО;- реестр поставщиков СУ;-Регистр получателей СУ	<ul style="list-style-type: none">-Единые подходы в предоставлении СУ;-Повышение адресности и качества СО

Основные понятия 442-ФЗ

- **получатель социальных услуг** - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляется социальная услуга или социальные услуги;
- **поставщик социальных услуг** - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;
- **стандарт социальной услуги** - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

Основные понятия 442-ФЗ

- **профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании** - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.



Научные подходы к социальному обслуживанию



Узкий



Широкий

Научные подходы к социальному обслуживанию

Узкий подход: предоставление социально-бытовых услуг определенным категориям граждан (нетрудоспособным);

Широкий подход: охрана детства, материнства, пожилых, инвалидов; вопросы воспитания; консультации всех категорий населения.


Осмысление социального обслуживания

- - составная часть, важнейшее направление современной социальной политики государства,
- - организационно-правовая форма социальной защиты населения,
- - динамично развивающийся, перспективный вид социального обеспечения,
- - организационная форма социальной работы,
- - базовая технология социальной работы,
- - разновидность специфической социальной деятельности по удовлетворению социальных потребностей различных категорий населения и др.

Система социального обслуживания

- 1) федеральный орган исполнительной власти;
- 2) орган государственной власти субъекта РФ, призванный обеспечивать признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, содействовать составлению индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- 3) организации социального обслуживания, находящиеся в ведении федеральных органов исполнительной власти;
- 4) организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта Российской Федерации;
- 5) негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации;
- 6) индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание;
- 7) организации, которым в соответствии с законом предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании.

Основные формы социального обслуживания



Стационарное

Полустационарное

Надомное

Принципы социального обслуживания

- Соблюдение прав человека и уважение достоинства личности;
- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию;
- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- добровольность;
- конфиденциальность.

Направления социального обслуживания граждан

- - предоставление материальной помощи гражданам;
- - социальное обслуживание в стационарных учреждениях;
- - предоставление временного приюта в специализированных учреждениях социального обслуживания;
- - консультативная помощь;
- - реабилитационные услуги.

Виды социальных услуг

- Социально-бытовые

- Социально-медицинские

- Социально-психологические

- Социально-педагогические

- Социально-трудовые

- Социально-правовые

- В целях повышения коммуникативного потенциала

- Срочные

Характеристика видов социальных услуг

- **1) социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту; представляют собой помощь гражданам в ведении быта (покупка продуктов и товаров первой необходимости, приготовление пищи, уборка и содействие в ремонте жилья, топка печей, доставка воды, помощь на приусадебном участке, оплата за коммунальные услуги, решение вопросов, связанных с социальным обеспечением, оказание помощи в написании и прочтении писем, содействие в проезде для получения лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях, организация ритуальных услуг и др.);



Характеристика видов социальных услуг

- 2) **социально-медицинские**, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- 3) **социально-психологические**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;



Характеристика видов социальных услуг

- 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; направлены на профилактику девиантного поведения;
- 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;



Характеристика видов социальных услуг

- 7) **услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг**, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) **срочные социальные услуги**: обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи; содействие в получении экстренной психологической помощи

Требования к предоставлению социальных услуг

Наименование услуги

Стандарт СУ

Характер оплаты

Перечень документов,
необходимый для ее
предоставления

Определение понятия «стандарт»

- **Стандарт** (от англ. standard — норма, образец) в широком смысле слова — образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов.
- документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

Стандарты предоставления социальных услуг

- Законы о социальном обслуживании;
- Национальные стандарты социального обслуживания;
- Стандарты учреждений;
- Инструкции предоставления услуг;
- Регламенты учреждения.

Общие моменты стандартизации

- За период с 2003 по 2014 годы в Российской Федерации велась активная работа по формированию национальных стандартов в сфере социального обслуживания. Всего было разработано и введено в действие свыше 30 национальных стандартов.

Предмет стандартизации

- 
- Виды социального обслуживания

- 
- Социальные услуги

- 
- Процессы по оказанию услуг

- 
- Социальные риски

Группы национальных стандартов

- **I. основополагающие стандарты:** содержат основные положения для сферы социального обслуживания населения, определяют понятие и содержание национальной системы стандартизации, устанавливают общие организационно-технические положения по осуществлению социального обслуживания населения, характеризуют термины сферы социального обслуживания.

Группы национальных стандартов

- **II. Стандарты на социальное обслуживание:** устанавливают требования к содержанию групп социальных услуг в сфере социального обслуживания, а также к деятельности учреждений по оказанию социальной поддержки населения.



Группы национальных стандартов

- **III. Стандарты на технологии и процессы социального обслуживания:** содержат требования к технологиям осуществления различных видов социального обслуживания, а также требования к технологиям оказания различных видов социальных услуг и социальной поддержки, характеристики условий, необходимых для их оказания. Данная группа стандартов включает в себя также требования безопасности для жизни и здоровья населения при осуществлении социального обслуживания населения.

Группы национальных стандартов

• IV. Стандарты на методы контроля:

определяют структуру методов и процедуру контроля реализации социального обслуживания, качества оказания социальных услуг и социальной поддержки населения.



Таблица 16.2

Национальные стандарты социального обслуживания в Российской Федерации

Термины и определения	Учреждения	Услуги	Качество	Требования, порядок, условия
ГОСТ Р 52495—2005 «Термины и определения»	ГОСТ Р 52498—2005 «Классификация учреждений социального обслуживания»	ГОСТ Р 52143—2013 «Основные виды социальных услуг»	<ul style="list-style-type: none"> • ГОСТ Р 52497—2005 «Система качества учреждений социального обслуживания». • ГОСТ Р 52142—2013 «Качество социальных услуг. Общие положения». • ГОСТ Р 54342—2011 «Методы контроля качества социальных услуг» 	<ul style="list-style-type: none"> • ГОСТ Р 52882—2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания». • ГОСТ Р 52883—2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания». • ГОСТ Р 53060—2008 «Документация учреждений социального обслуживания»
Граждане пожилого возраста и инвалиды	ГОСТ Р 52880—2007 «Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<ul style="list-style-type: none"> • ГОСТ Р 53058—2013 «Социальные услуги гражданам пожилого возраста». • ГОСТ Р 53349—2009 	«ГОСТ Р 53347—2014 «Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»	<ul style="list-style-type: none"> • ГОСТ Р 54736—2011 «Специальное техническое оснащение учреждений реабилитации инвалидов». • ГОСТ Р 54734—2011 «Учетно-статистическая отчетность учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Термины и определения	Учреждения	Услуги	Качество	Требования, порядок, условия
				<ul style="list-style-type: none"> • ГОСТ Р 54737—2011 «Документация учреждений медико-социальной экспертизы»; • ГОСТ Р 53875—2010 «Документация учреждений реабилитации инвалидов»
Семьи	ГОСТ Р 52881—2007 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»	ГОСТ Р 52885—2013 «Социальные услуги семье»	ГОСТ Р 53063—2014 «Контроль качества социальных услуг семье»	
Дети	ГОСТ Р 52887—2007 «Услуга детям в учреждении отдыха и оздоровления»	ГОСТ Р 52888—2013 «Социальные услуги детям»	ГОСТ Р 53061—2014 «Контроль качества социальных услуг детям»	ГОСТ Р 54343—2011 «Порядок и условия предоставления социальных услуг детям»
Женщины		ГОСТ Р 52886—2007 «Социальные услуги женщинам»	ГОСТ Р 53062—2008 «Контроль качества социальных услуг женщинам»	
Лица без опреде-	ГОСТ Р 53064—2008 «Типы			ГОСТ Р 53555—2009



Термины и определения	Учреждения	Услуги	Качество	Требования, порядок, условия
Семьи	ГОСТ Р 52881—2007 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»	ГОСТ Р 52885—2013 «Социальные услуги семье»	ГОСТ Р 53063—2014 «Контроль качества социальных услуг семье»	
Дети	ГОСТ Р 52887—2007 «Услуга детям в учреждении отдыха и оздоровления»	ГОСТ Р 52888—2013 «Социальные услуги детям»	ГОСТ Р 53061—2014 «Контроль качества социальных услуг детям»	ГОСТ Р 54343—2011 «Порядок и условия предоставления социальных услуг детям»
Женщины		ГОСТ Р 52886—2007 «Социальные услуги женщинам»	ГОСТ Р 53062—2008 «Контроль качества социальных услуг женщинам»	
Лица без определенного места жительства и занятий	ГОСТ Р 53064—2008 «Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»			ГОСТ Р 53555—2009 «Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий»
Лица, зависящие от наркотических средств,		ГОСТ Р 54990—2012 «Реабилитационные услуги		

- 
- **СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**