

HGO232/2017

Внутренний номер: 369972

[Карточка документа](#)

[Varianta în limba de stat](#)



**Республика Молдова**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ** Nr. 232

от 18.04.2017

**об утверждении Рамочного положения об организации и функционировании Комплексной социальной службы для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии и Минимальных стандартов качества**

Опубликован : 25.04.2017 в Monitorul Oficial Nr. 133    статья № : 314

В целях внедрения Закона о социальной помощи № 547-XV от 25 декабря 2003 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2004 г., № 42-44, ст. 249), с последующими изменениями и дополнениями, Закона № 123 от 18 июня 2010 года о социальных услугах (Официальный монитор Республики Молдова, 2010 г., № 155-158, ст. 541), с последующими изменениями, и Постановления Правительства № 890 от 20 июля 2016 г. «Об утверждении Плана действий Правительства на 2016-2018 годы» (Официальный монитор Республики Молдова, 2016 г., № 217-229, ст. 966) Правительство ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

Рамочное положение об организации и функционировании Комплексной социальной службы для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии, согласно приложению № 1;

Минимальные стандарты качества для услуг, предоставляемых в рамках Комплексной социальной службы для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии, согласно приложению № 2.

2. Поставщикам услуг утвердить собственные положения об организации и функционировании на основании указанного Рамочного положения.

3. Расходы по организации и функционированию Комплексной социальной службы для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии покрываются за счет поставщиков услуг и осуществляются в пределах финансов, ежегодно

предусматриваемых в соответствующих бюджетах, и других источников согласно законодательству.

4. Поставщикам услуг представлять территориальным структурам социального обеспечения ежегодный отчет о достигнутых результатах деятельности до 30 января года, следующего за отчетным годом.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Министерство труда, социальной защиты и семьи.

**ПРЕМЬЕР-МИНИСТР**

**Павел ФИЛИП**

**Контрасигнуют:**

**министр труда, социальной  
защиты и семьи  
министр финансов**

**Стела Григораш  
Октавиан Армашу**

**№ 232. Кишинэу, 18 апреля 2017 г.**

Приложение № 1  
к Постановлению Правительства  
№ 232 от 18 апреля 2017 г.

## **РАМОЧНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации и функционировании Комплексной социальной  
службы для лиц, употребляющих психоактивные вещества,  
и пациентов заместительной терапии**

**Глава I**

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Рамочное положение об организации и функционировании Комплексной социальной службы для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии (в дальнейшем – *Положение*) определяет порядок организации и деятельности Службы, ее цель и задачи.

2. Комплексная социальная служба для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии (в дальнейшем – *Комплексная служба*) фокусируется на трех основных классических элементах: Дневная служба, Служба временного жилья, Служба реабилитации через терапевтическое сообщество.

3. Комплексная служба является платформой, состоящей из трех служб с различными формами организации:

- 1) Дневная служба;
- 2) Служба временного жилья;
- 3) Служба реабилитации через терапевтическое сообщество.

4. Комплексная служба представляет собой спектр социальных публичных услуг (созданных в подчинении органов местного публичного управления второго уровня) или частных, указанных в пункте 3, зарегистрированных в соответствии с законодательством.

5. Комплексная служба аккредитуется отдельно по каждому типу служб (Дневная служба, Служба временного жилья, Служба реабилитации через терапевтическое сообщество) в соответствии с положениями Закона № 129 от 8 июня 2012 года об аккредитации поставщиков социальных услуг.

6. Комплексная служба осуществляет деятельность в соответствии с настоящим Положением, Минимальными стандартами качества для предоставляемых услуг, решениями органа местного публичного управления второго уровня и положениями законодательства.

7. Деятельность Комплексной службы координируется поставщиком в сотрудничестве с территориальной структурой социальной помощи.

8. Поставщик социальных услуг имеет статус юридического лица, располагает казначейским/банковским счетом, печатью, штампом, бланком и символикой.

9. В смысле настоящего Положения используемые понятия означают следующее:

Комплексная социальная служба для лиц, употребляющих психоактивные вещества, и пациентов заместительной терапии – спектр психосоциальных услуг и услуг по реабилитации, оказываемых в рамках Дневной службы, Службы временного жилья и Службы реабилитации через терапевтическое сообщество, основанных на комплексных подходах и выявленных индивидуальных потребностях;

*бенефициары Комплексной службы* - граждане Республики Молдова и иностранцы, указанные в части (1) статьи 2 Закона № 274 от 27 декабря 2011 года об интеграции иностранцев в Республике Молдова, достигшие 18 лет, лица, зависимые от психоактивных веществ: лица, употребляющие психоактивные вещества, включая лиц, употребляющих инъекционные наркотики, пациентов заместительной терапии, лиц с алкогольной зависимостью и членов их семей;

*дневные услуги* – информационная деятельность, советы, консультации, посредничество, направление, терапия (групповая, семейная, трудовая (эрготерапия), досуг, сосредоточенные на индивидуальном подходе и недискриминации;

*Служба временного жилья* – помещение, которое предлагает размещение на период 1-3 недель, в течение которого поставщик услуги контролирует процесс подготовки бенефициара к этапу перевода в службы реабилитации в терапевтическом сообществе;

*психосоциальные услуги* – методы и приемы, используемые в оказании психосоциальной поддержки и реабилитации потребителей психоактивных веществ;

*Служба реабилитации* – целенаправленные меры по предотвращению рецидива, предоставляемые на условиях временного проживания для лиц, которые завершили этап детоксикации или остаются зависимыми, но не демонстрируют очевидные симптомы абстиненции, требующие детоксикации;

*временное проживание* – кратковременное (до шести месяцев) и долгосрочное (до одного года) пребывание бенефициара в Службе реабилитации в терапевтическом сообществе;

*терапевтическое сообщество* – безопасное пространство, в котором персонал Комплексной службы применяет методы, приемы и принципы работы с бенефициарами, способствуя их реабилитации и социальной интеграции;

*многопрофильная группа* – группа специалистов (социальный ассистент, специалист, консультирующий по принципу «равный – равному», психолог, по необходимости, психиатр, нарколог и/или другие необходимые специалисты), которые сотрудничают при оценке и планировании вмешательств для достижения цели Комплексной службы в соответствии с положениями Руководства по работе с делом бенефициара;

*руководитель дела* – социальный ассистент Комплексной службы, который назначается руководителем каждой службы в отдельности;

*работа с делом бенефициара* – процесс выявления и оценки индивидуальных потребностей и координации социальных услуг, психологических, медицинских и других услуг, предоставляемых лицам, употребляющим психоактивные вещества, согласно Методическому руководству, утвержденному Министерством труда, социальной защиты и

семьи;

*специалист, консультирующий по принципу «равный – равному»* – лицо, которое непосредственно взаимодействует на равных с потребителями психоактивных веществ в сообществе, в котором они живут (деятельность на местах), а также проводит работу в составе Комплексной службы в соответствии с должностной инструкцией.

10. Комплексная служба предоставляет услуги согласно Минимальным стандартам качества (приложение № 2 к постановлению).

## **Глава II**

### **Принципы организации, цель и задачи Комплексной службы**

11. Комплексная служба будет создана для осуществления деятельности в соответствии со следующими принципами:

- 1) уважение прав человека и человеческого достоинства;
- 2) сосредоточение на бенефициаре;
- 3) уважение мнения бенефициаров и их участие;
- 4) конфиденциальность;
- 5) равные возможности;
- 6) сотрудничество и партнерство;
- 7) доступность;
- 8) поддержание связи и привлечение семьи, социальной сети и сообщества с согласия бенефициара.

12. Цель Комплексной службы заключается в предоставлении услуг психосоциальной реабилитации и социальной реинтеграции бенефициаров.

13. Задачами Комплексной службы являются:

- 1) обеспечение предоставления качественных комплексных услуг в соответствии с выявленными потребностями бенефициаров (женщин/мужчин);
- 2) повышение способности бенефициаров анализировать личные проблемы и развивать навыки для их решения, разработки норм и ценностей сосуществования, а также изменения собственного образа;
- 3) установление дружественных отношений в общении между сотрудниками/бенефициарами и бенефициарами/бенефициарами;
- 4) содействие поддержанию соблюдения заместительной терапии и антиретровирусной терапии;
- 5) обеспечение социальной интеграции/реинтеграции в активный социально-экономический оборот путем развития партнерских отношений с другими учреждениями/организациями;
- 6) обеспечение перенаправления для доступа к медицинским услугам бенефициаров, страдающих туберкулезом, ВИЧ/СПИДом, гепатитом, а также информирование по вопросам репродуктивного здоровья;
- 7) предотвращение распространения употребления наркотиков, ВИЧ-инфекции, туберкулеза, гепатита, заболеваний, передающихся половым путем, употребления алкоголя и снижение стигматизации и дискриминации путем проведения информационных кампаний.

## **Глава III**

### **Обязанности и права**

#### **Часть 1**

#### **Обязанности и права Комплексной службы**

#### 14. Обязанности Комплексной службы:

- 1) предоставлять услуги в соответствии с Минимальными стандартами качества, согласно положениям законодательства;
- 2) обеспечивать информирование, помощь, поддержку в (ре)интеграции и предоставлении мер по психосоциальной реабилитации бенефициара;
- 3) развивать дружественные отношения с бенефициарами;
- 4) применять политику и существующие процедуры для соблюдения конфиденциальности;
- 5) сохранять и использовать персональные данные в безопасности и обеспечивать их конфиденциальность;
- 6) оказывать помощь бенефициарам и членам их семей в знании и осуществлении своих прав и обязанностей;
- 7) обеспечивать процедуру приема, регистрации и разрешения жалоб относительно услуг, предоставляемых в Комплексной службе, в соответствии с законодательством;
- 8) постоянно сотрудничать с органами центрального/местного публичного управления и правоохранительными органами, другими поставщиками услуг в контексте перенаправления бенефициаров и обеспечения их доступа к другим услугам в соответствии с индивидуальными потребностями;
- 9) вести статистику с разбивкой по возрасту и полу потребителей психоактивных веществ/пациентов заместительной терапии/членов семей, по необходимости, в отношении количества:
  - a) консультаций (по каждому специалисту);
  - b) помощи/поддержки;
  - c) перенаправлений в другие службы;
  - d) посещений на дому;
  - e) выявленных новых случаев;
  - f) новых случаев, включенных в каждый вид служб (тех, кто получил минимум три вида услуг на протяжении одного квартала);
  - g) числа (ре)интегрированных лиц;
  - h) числа лиц, отказавшихся от процесса реабилитации;
  - i) числа реабилитированных лиц;
- 10) предоставлять учредителю и другим органам по запросу статистические данные, имеющиеся в Комплексной службой;
- 11) составлять и предоставлять учредителю/поставщику полугодовые и годовые отчеты о проведенной деятельности Комплексной службы;
- 12) предлагать в сотрудничестве с органами местного/центрального публичного управления улучшение/приведение в соответствие нормативно-правовой базы в данной области исходя из достижений Комплексной службы;
- 13) обеспечивать первоначальное и непрерывное обучение персонала Комплексной службы;
- 14) организовывать информационные кампании о мерах профилактики ВИЧ, туберкулеза, гепатитов и инфекций, передающихся половым путем, формировании толерантного отношения к уязвимым группам, включая информирование по вопросам репродуктивного здоровья.

#### 15. Права Комплексной службы:

- 1) сотрудничать и устанавливать партнерские отношения с органами центрального/местного публичного управления; правоохранительными органами; общественными объединениями; учреждениями, организациями и экономическими агентами в целях реализации своих полномочий в соответствии с законодательством;

2) запрашивать и получать в соответствии с законом от органов центрального/местного публичного управления, учреждений и организаций документы, материалы и информацию, необходимые для выполнения своих обязанностей;

3) участвовать в разработке, консультировании и приведении в соответствие документов политик в данной области;

4) реализовывать цель и задачи Комплексной службы посредством доступа к денежным средствам от донорских организаций, национальных/международных агентств и фондов в соответствии с национальным законодательством и подписанными соглашениями;

5) участвовать в непрерывном обучении специалистов и волонтеров в приоритетных областях деятельности;

6) обеспечивать меры по продвижению Комплексной службы.

## **Часть 2**

### **Права и обязанности бенефициаров**

16. Бенефициары Комплексной службы имеют следующие права:

1) выражать согласие на получение услуг, предоставляемых поставщиком;

2) предъявлять жалобы в соответствии с законодательством относительно качества предоставляемых услуг, отношения и обращения персонала и т.д.;

3) участвовать в оценке/повторной оценке и разработке индивидуального плана помощи;

4) получать помощь и поддержку со стороны персонала Комплексной службы для реализации задач индивидуального плана помощи;

5) просить о приостановлении или прекращении предоставления услуг;

6) быть информированными Комплексной службой о своих правах и обязанностях.

17. Бенефициары Комплексной службы имеют следующие обязанности:

1) предоставлять точную и актуальную информацию о себе, своем семейном, социальном и экономическом положении, о своем здоровье и здоровье членов семьи и несет ответственность за достоверность этой информации;

2) участвовать в процессе принятия решений, касающихся предоставления социальных услуг;

3) активно участвовать в процессе внедрения индивидуального плана помощи;

4) соблюдать положение о деятельности Комплексной службы;

5) уважать права окружающих и соблюдать внутренние правила, установленные в Комплексной службе;

6) ответственно относиться к собственности и персоналу Комплексной службы;

7) участвовать в осуществлении культурной, образовательной деятельности и трудотерапии в составе Комплексной службы в соответствии с индивидуальными возможностями;

8) вести себя адекватно и одеваться соответствующим образом.

## **Глава IV**

### **Организация и функционирование**

#### **Комплексной службы**

##### **Часть 1**

#### **Организация Комплексной службы**

18. Комплексная служба должна быть расположена в помещении на земле или в блоке, в сообществе, обустроена и оборудована в соответствии с Минимальными стандартами качества таким образом, чтобы предоставить бенефициарам соответствующие условия для

безопасности, комфорта и доступности.

19. Территория и помещения, используемые Комплексной службой, должны соответствовать санитарным правилам и строительным нормам.

20. Комплексная социальная служба имеет следующую вместимость:

- 1) Дневная служба – максимум 50 бенефициаров;
- 2) Служба временного жилья – максимум 20 бенефициаров;
- 3) Служба реабилитации через терапевтическое сообщество – максимум 20 бенефициаров.

21. Комплексная служба представляет широкий спектр услуг, которые варьируются в зависимости от потребностей бенефициаров:

- 1) услуги по информированию;
- 2) сеансы психологической/психосоциальной консультации, индивидуальные/членов семьи (посредничество и т.п.);
- 3) консультативные сессии посредством групповой терапии;
- 4) консультативные сессии по принципу «равный – равному»;
- 5) консультативные сессии социального ассистента;
- 6) услуги по перенаправлению;
- 7) услуги по юридической консультации;
- 8) деятельность на местах;
- 9) мероприятия для детей;
- 10) помощь в (ре) интеграции;
- 11) досуг;
- 12) трудотерапия;
- 13) кинетотерапия;
- 14) временное размещение;
- 15) услуги по реабилитации через терапевтическое сообщество;
- 16) питание, по необходимости;
- 17) санитарно-гигиеническая помощь.

## **Часть 2**

### **Работа с делом бенефициара в Дневной службе**

22. Идентификация и направление в Дневную службу лиц, употребляющих психоактивные вещества, производятся: коммунистическим социальным ассистентом, специалистом, консультирующим по принципу «равный – равному», врачом наркологом, психиатром, врачом инфекционистом, психологом, волонтерами, территориальными структурами социальной помощи, правоохранительными органами, представителями неправительственных организаций, по непосредственной просьбе бенефициара и т.д.

23. Бенефициары Дневной службы информируются персоналом о предоставляемых социальных услугах.

24. Прием бенефициара в Дневную службу производится на основании заявления, поданного бенефициаром, с приложением копии удостоверения личности, в случае если удостоверение личности отсутствует, представляется другой документ, который подтверждает личность лица (согласно приложению № 1 к Положению).

25. Для установления профиля бенефициара, а также его положения специалист, консультирующий по принципу «равный – равному», несет ответственность за начальную оценку (согласно приложению № 2 к Положению)

26. При поступлении бенефициара в Дневную службу руководитель подписывает с ним соглашение о сотрудничестве (согласно приложению № 3 к Положению).

27. Комплексная оценка производится руководителем дела совместно с членами многопрофильной группы Службы с привлечением бенефициара и, по необходимости, коммуитарного социального ассистента и членов семьи.

28. Для каждого бенефициара в отдельности разрабатывается индивидуальный план помощи на основе результатов комплексной оценки (согласно приложению № 4 к Положению).

29. Менеджер Службы обеспечивает периодический пересмотр индивидуального плана помощи путем организации заседаний по пересмотру, согласно Минимальным стандартам качества.

30. Руководитель дела составляет Отчет о результатах выполнения индивидуального плана помощи и прилагает его к делу бенефициара.

31. По результатам пересмотра индивидуального плана помощи составляется протокол, который доводится до сведения бенефициара и прилагается к его делу.

32. По достижении задач индивидуального плана помощи руководитель дела совместно с членами многопрофильной группы и привлечением бенефициара принимает решение о его переводе из одного вида службы в другой.

33. Перевод бенефициара из одного вида службы в другой производится на основании перенаправления бенефициара менеджером Дневной службы в результате выполнения индивидуального плана помощи.

34. Личное дело бенефициара (согласно приложению №5 к Положению) в оригинале сопровождает бенефициара на протяжении его нахождения в Комплексной социальной службе (одна копия личного дела хранится в архиве каждой отдельной службы, указанной в пункте 3).

35. Личное дело бенефициара соответствует требованиям отбора, предусмотренным в приложении № 6 к данному Положению.

### **Часть 3**

#### **Работа с делом бенефициара в Службе временного жилья**

36. Бенефициар перенаправляется в Службу временного жилья руководителем Дневных услуг на основании карточки перенаправления.

37. При поступлении бенефициара в Службу временного жилья руководитель Службы подписывает с ним соглашение о сотрудничестве (согласно приложению № 3 к Положению).

38. Для каждого бенефициара назначается руководитель дела.

39. Комплексная оценка производится руководителем дела совместно с членами многопрофильной группы Службы с привлечением бенефициара, и, по необходимости, коммуитарного социального ассистента и членов семьи.

40. Для каждого бенефициара разрабатывается индивидуальный план помощи на основе результатов комплексной оценки (согласно приложению № 4 к Положению).

41. Менеджер Службы обеспечивает периодический пересмотр индивидуального плана помощи путем организации заседаний по пересмотру, согласно Минимальным стандартам качества.

42. Руководитель дела составляет Отчет о результатах внедрения индивидуального плана помощи и прилагает его к делу бенефициара.

43. По результатам пересмотра индивидуального плана помощи составляется протокол, который доводится до сведения бенефициара и прилагается к его делу.

44. По достижении задач индивидуального плана помощи руководитель дела совместно с членами многопрофильной группы и, по необходимости, с привлечением бенефициара принимают решение о его переводе из одного вида службы в другой.



45. Перевод бенефициара из одного вида службы в другой осуществляется на основании перенаправления бенефициара менеджером Службы временного жилья в результате внедрения индивидуального плана помощи.

#### **Часть 4**

##### **Работа с делом бенефициара в Службе реабилитации через терапевтическое сообщество**

46. Бенефициар перенаправляется в Службу реабилитации через терапевтическое сообщество менеджером Службы временного жилья на основании карточки перенаправления.

47. При поступлении бенефициара в Службу реабилитации через терапевтическое сообщество менеджер службы подписывает с ним соглашение о сотрудничестве (согласно приложению № 3 к Положению).

48. Для каждого бенефициара назначается руководитель дела.

49. Комплексная оценка осуществляется руководителем дела совместно с членами многопрофильной группы службы с привлечением бенефициара.

50. Для каждого бенефициара в отдельности разрабатывается индивидуальный план помощи на основе результатов комплексной оценки (согласно приложению № 4 к Положению).

51. Менеджер службы обеспечивает периодический пересмотр индивидуального плана помощи путем организации заседаний по пересмотру, согласно Минимальным стандартам качества.

52. Руководитель дела составляет Отчет о результатах внедрения индивидуального плана помощи и прилагает его к делу бенефициара.

53. По результатам пересмотра индивидуального плана помощи составляется протокол, который доводится до сведения бенефициара и прилагается к его делу.

54. По достижении задач индивидуального плана помощи бенефициару, в случае кратковременного размещения (до 6 месяцев) руководитель дела совместно с членами многопрофильной группы и привлечением бенефициара, по необходимости, принимают решение о продлении срока пребывания в Службе реабилитации через терапевтическое сообщество (до 12 месяцев).

55. После завершения процесса восстановления на основе терапевтического сообщества бенефициар перенаправляется в сообщество для социальной интеграции.

56. Процедура мониторинга после вмешательства реализуется коммунитарным социальным ассистентом с согласия бенефициара и, по необходимости, в сотрудничестве со специалистом, консультирующим по принципу «равный – равному» в составе Комплексной службы, в течение 6 месяцев с составлением ежемесячных отчетов по мониторингу дела.

#### **Часть 5**

##### **Приостановление или прекращение предоставления услуг в составе Комплексной службы**

57. Приостановление или прекращение предоставления услуг в составе Комплексной службы производится решением руководителей служб на основе консультаций с бенефициарами в следующих ситуациях:

- 1) осуществление задач, установленных в индивидуальном плане помощи;
- 2) превышение бенефициаром критериев отбора, на основании которых он был принят в Комплексную службу;
- 3) по заявлению бенефициара;

4) повторное нарушение Положения внутреннего распорядка (нарушение дисциплины и санитарных норм, неучастие в программах и мероприятиях, злоупотребление алкоголем, употребление запрещенных психоактивных веществ и т.д.);

5) причинение вреда личной физической целостности, другим бенефициарам или сотрудникам Комплексной службы;

6) другие ситуации, которые могут нанести ущерб Комплексной службе и наивысшим интересам бенефициара;

7) смерть бенефициара.

58. Закрытие дела производится тогда, когда отмечается устойчивый прогресс в позитивной динамике дела.

## **Глава V**

### **Менеджмент и человеческие ресурсы**

#### **Комплексной службы**

59. Специализированный персонал Комплексной службы состоит из менеджеров, социальных ассистентов, специалистов, консультирующих по принципу «равный – равному», психологов, по необходимости, психиатров, нарколога и/или других соответствующих специалистов.

60. Исходя из индивидуальных потребностей бенефициаров, поставщик может нанимать и других специалистов.

61. Организационная структура и штатное расписание утверждаются учредителем/поставщиком в соответствии с Минимальными требованиями в отношении структуры и штатного расписания Комплексной службы (приложение № 7 к Положению).

62. Поставщик Комплексной службы нанимает персонал в соответствии с Минимальными стандартами качества Комплексной службы и Трудовым кодексом Республики Молдова на основании индивидуального трудового договора.

63. Каждый член персонала имеет квалификацию, компетентность, опыт и качества, требуемые должностной инструкцией, заверенные документами об образовании и профессиональной подготовке.

64. Персонал Комплексной службы выполняет обязанности в соответствии с должностной инструкцией и деонтологическими нормами.

65. Перед утверждением кандидаты на специализированные функции проходят курс начального обучения продолжительностью 50 часов, организованный поставщиком услуг.

66. Специализированный персонал ежегодно проходит курсы непрерывного профессионального обучения продолжительностью минимум 20 часов, организованные поставщиком услуг.

67. Курсы непрерывного профессионального обучения обеспечиваются поставщиком услуг ежегодно.

68. Каждой службой руководит менеджер. Менеджер нанимается на работу на основе публичного конкурса и освобождается от должности поставщиком согласно законодательству.

69. Менеджер службы имеет высшее образование в одной из следующих областей: социальной помощи, психологии, педагогики, права, медицины и опыт работы не менее 3 лет.

70. Менеджеры служб обеспечивают качество предоставляемых услуг путем проведения регулярных совещаний по профессиональной супервизии сотрудников для укрепления их профессиональных компетенций и эффективного управления задачами и рабочим временем.

71. Супервизия деятельности и оценка результативности менеджеров служб обеспечивается поставщиком.

72. Менеджеры служб несут ответственность за разработку стратегического и годового плана по развитию службы.

73. Менеджеры служб организуют деятельность персонала, управляют всем имуществом и денежными средствами, переданными в пользование, заключают договоры, выдают доверенности в соответствии с законодательством.

74. В пределах своих полномочий и в соответствии с законодательством менеджеры издают приказы и распоряжения относительно деятельности службы, осуществляют контроль за их исполнением, применяют меры поощрения и дисциплинарного взыскания.

75. Менеджеры служб имеют право:

- 1) получать материальные ценности в соответствии с законодательством;
- 2) устанавливать партнерское сотрудничество с национальными/международными неправительственными организациями, экономическими агентами и т.д.;
- 3) сотрудничать с другими профильными учреждениями с целью обмена опытом и развития профессиональных навыков.

76. Менеджеры служб несут ответственность за утверждение должностных инструкций для персонала, находящегося в их подчинении, в соответствии с целью, задачами и Минимальными стандартами качества, а также положениями законодательства.

77. Оценка результативности специализированного персонала проводится ежегодно менеджерами служб, которые также представляют поставщику услуг отчеты о ежегодном пересмотре профессиональных компетенций занятого персонала.

78. Руководитель дела несет ответственность за мониторинг внедрения индивидуальных планов помощи, в том числе путем организации рабочих заседаний с членами многопрофильной группы.

79. Прием на работу персонала осуществляется поставщиком на основании конкурса путем заключения индивидуального трудового договора в письменной форме, согласно законодательству.

80. Сотрудники Комплексной службы обязаны соблюдать конфиденциальность информации о жизни бенефициаров и членов их семей, которую они получают при выполнении служебных обязанностей.

81. Документация Комплексной службы, относящаяся к человеческим ресурсам, включает:

- 1) должностные инструкции сотрудников;
- 2) личные дела принятых сотрудников;
- 3) отчеты заседаний по супервизии;
- 4) отчеты об оценке профессиональной деятельности.

82. Личные дела нанятого персонала хранятся в соответствии с положениями Закона № 133 от 8 июля 2011 года о защите персональных данных.

## **Глава VI**

### **Процедура подачи и рассмотрения жалоб**

83. Поставщик Комплексной службы обеспечивает процедуру подачи и рассмотрения жалоб в отношении качества предоставляемых услуг.

84. Бенефициары проинформированы о процедуре подачи и рассмотрения жалоб.

85. Сообщения о случаях насилия, пренебрежения или эксплуатации бенефициара в Комплексной службе регистрируются и рассматриваются согласно стандарту 23 (приложение № 2 к постановлению).

86. Поставщик Комплексной службы имеет Журнал для регистрации жалоб, в котором содержится в том числе информация о порядке рассмотрения жалоб и принятых мерах.

## **Глава VII**

### **Финансирование службы**

87. Комплексная служба финансируется за счет финансовых средств поставщика/учредителя, бюджетов административно-территориальных единиц второго уровня и из других источников в соответствии с законодательством.

88. Оплата труда персонала осуществляется в соответствии с законодательством.

## **Глава VIII**

### **Специальные положения**

89. Споры, возникающие в сфере предоставления услуг, которые не могут быть решены путем мирового соглашения между сторонами, передаются на разрешение в судебные инстанции в соответствии с законодательством.

90. Качество предоставляемых услуг оценивается периодически и, по необходимости, поставщиком, территориальной структурой социальной помощи, Национальным советом по аккредитации поставщиков социальных услуг и Социальной инспекцией.

[приложение №1](#)

[приложение №2](#)

[приложение №3](#)

[приложение №4](#)

[приложение №5](#)

[приложение №6](#)

[приложение №7](#)

Приложение № 2  
к Постановлению Правительства  
№ 232 от 18 апреля 2017 г.

**МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА  
для услуг, предоставляемых в Комплексной социальной  
службе для лиц, употребляющих психоактивные вещества,  
и пациентов заместительной терапии**

**Глава I**

**ОБЩИЕ АСПЕКТЫ**

**Доступность Комплексной социальной  
службы – стандарт 1**

1. Поставщик услуг гарантирует равный доступ к Комплексной социальной службе (в дальнейшем – Комплексная служба) для всех получателей, соответствующих критериям

отбора.

2. Ожидаемый результат: Каждый бенефициар, соответствующий критериям отбора, может пользоваться услугами Комплексной службы.

3. Показатели реализации:

1) Поставщик услуг соблюдает критерии отбора бенефициаров.

2) Поставщик услуг предпринимает систематические меры для обеспечения предоставления качественных услуг бенефициарам.

3) Контактные данные поставщика услуг (адрес, номер телефона/факса и электронной почты) доступны населению.

4) Население может обращаться к поставщику услуг в письменной форме, по телефону/факсу, по электронной почте.

5) Персонал службы общается с заявителями или бенефициарами на румынском или русском языках, в зависимости от языка, на котором они говорят.

## **Информирование – стандарт 2**

4. Поставщик обеспечивает информирование сообщества о цели, задачах и специфике Комплексной службы.

5. Ожидаемый результат: Члены сообщества знают и понимают суть Комплексной службы.

6. Показатели реализации:

1) Поставщик представляет в распоряжение обновленные информационные материалы о специфике Комплексной службы, в том числе и на языке, доступном для потребителей психоактивных веществ и пациентов заместительной терапии.

2) Поставщик информирует сообщество о Комплексной службе, в том числе и на языке, доступном для потребителей психоактивных веществ и пациентов заместительной терапии.

3) Поставщик обеспечивает потребителям психоактивных веществ и пациентам заместительной терапии и членам их семей возможность предварительно посещать Комплексную службу для ознакомления с целью и задачами, включая порядок проведения мероприятий, и т.д.

4) Поставщик организует встречи с другими поставщиками социальных/медицинских услуг и т.д., представителями органов местного публичного управления, общественными организациями в целях распространения информирования о деятельности Комплексной службы и установления отношений сотрудничества.

5) Поставщик организует информационные кампании по предупреждению распространения потребления наркотиков, ВИЧ-инфекции, туберкулеза, гепатита, инфекций, передаваемых половым путем, употребления алкоголя, уменьшению стигматизации и дискриминации, а также повышению осведомленности в вопросах репродуктивного здоровья.

## **Недискриминация – стандарт 3**

7. Поставщик услуг обеспечивает соблюдение принципа недискриминации на всех этапах предоставления услуги.

8. Ожидаемый результат: Комплексная служба предоставляет услуги, исключая какую-либо форму дискриминации, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, гражданства, этнического или социального происхождения, статуса, полученного при рождении, материального состояния, степени и типа ограничения возможностей и т.д.

9. Показатели реализации:

1) Поставщик услуги информирует персонал о правовых положениях в области

недискриминации.

2) Персонал службы знает правовые положения в области недискриминации и применяет недискриминационные методы и практики в процессе предоставления комплексной услуги.

#### **Партнерство - стандарт 4**

10. Поставщик устанавливает партнерские отношения с органами центрального/местного публичного управления, правоохранительными органами, общественными организациями, другими учреждениями, включая здравоохранение, организации и экономических агентов, других поставщиков соответствующих услуг для перенаправления/предоставления дополнительных услуг бенефициарам.

11. Ожидаемый результат: Установленные партнерские отношения способствуют укреплению и диверсификации услуг, предоставляемых бенефициарам, и соглашения реализуются в соответствии с установленными целями.

12. Показатели реализации:

1) Поставщик имеет заключенные соглашения о сотрудничестве с различными поставщиками услуг, а также с учреждениями соответствующей деятельности.

2) Бенефициары получают дополнительные услуги на основании заключенных соглашений.

3) Бенефициары перенаправляются медицинскими учреждениями.

4) Поставщик знает и применяет механизм перенаправления бенефициара в системе социальных услуг.

## **Глава II**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ КОМПЛЕКСНОЙ Службы**

#### **Часть 1**

#### **Структура и материально-техническая база**

#### **Комплексной службы**

#### **Дневная служба – стандарт 5**

13. Дневная служба напрямую способствует социальной интеграции и подготовке к этапу реабилитации потребителей психоактивных веществ и пациентов заместительной терапии.

14. Ожидаемый результат: Предоставление бенефициарам необходимой поддержки согласно потребностям и целям.

15. Показатели реализации:

1) Дневная служба имеет максимальную вместимость 50 бенефициаров.

2) Отчеты о результатах внедрения индивидуального плана помощи бенефициару.

3) Число бенефициаров, перенаправленных в дневную службу: коммунитарным социальным ассистентом, специалистом, консультирующим по принципу «равный – равному», врачом-наркологом, психиатром, врачом-инфекционистом, психологом, волонтерами, территориальными структурами социальной помощи, правоохранительными учреждениями, представителями неправительственных организаций, по непосредственному запросу бенефициара и т.д.

4) Средняя продолжительность пребывания бенефициара в дневной службе.

5) Число бенефициаров, которые соответствуют заместительной терапии и антиретровирусной терапии.

6) Число бенефициаров, перенаправленных для обследования или лечения в медицинские учреждения в контексте репродуктивного здоровья, заболеваний, передающихся половым путем, туберкулеза, ВИЧ/СПИДа, включая гепатит.

7) Количество информационных кампаний, организованных для предупреждения распространения потребления наркотиков, ВИЧ- инфекций, туберкулеза, вирусных гепатитов, заболеваний, передающихся половым путем, употребления алкоголя, уменьшения стигматизации и дискриминации, включая информирование в контексте репродуктивного здоровья.

#### **Служба временного жилья - стандарт 6**

16. Поставщик обеспечивает подготовку бенефициара к этапу реабилитации в терапевтическом сообществе.

17. Ожидаемый результат: Бенефициар подготовлен к этапу реабилитации через терапевтическое сообщество.

18. Показатели реализации:

1) Поставщик имеет подходящие и достаточные помещения для предоставления службе временного жилья.

2) Служба временного жилья имеет максимальную вместимость 20 бенефициаров.

3) Отчеты о результатах внедрения индивидуального плана помощи бенефициару.

4) Совместное решение руководителя дела, многопрофильной группы и бенефициара о его переводе из дневной службы в службу временного жилья.

5) Число бенефициаров, которые соответствуют заместительной терапии и антиретровирусной терапии.

6) Число бенефициаров, перенаправленных для обследования или лечения в медицинские учреждения в контексте репродуктивного здоровья, заболеваний, передающихся половым путем, туберкулеза, ВИЧ/СПИДа, включая гепатит.

7) Средняя продолжительность пребывания бенефициара в Службе временного жилья.

#### **Служба реабилитации через терапевтическое сообщество - стандарт 7**

19. Обеспечение реабилитации бенефициара через терапевтическое сообщество.

20. Ожидаемый результат: Реабилитация бенефициаров и их подготовка к процессу социальной реинтеграции.

21. Показатели реализации:

1) Служба реабилитации через терапевтическое сообщество имеет максимальную вместимость 20 бенефициаров.

2) Отчеты о результатах внедрения индивидуального плана помощи бенефициару.

3) Совместное решение руководителя дела, многопрофильной группы и бенефициара о его переводе из Службы временного жилья в Службу реабилитации через терапевтическое сообщество.

4) Число бенефициаров, которые соответствуют антиретровирусной терапии.

5) Средняя продолжительность пребывания бенефициара в Службе реабилитации через терапевтическое сообщество.

6) Ежемесячные отчеты по мониторингу дела в период после вмешательства.

#### **Материально-техническая база - стандарт 8**

22. Поставщик имеет специфическую материально-техническую базу для предоставления дневной службы/службы временного жилья/службы реабилитации через терапевтическое сообщество, в том числе и соответствующие авторизации для деятельности.

23. Ожидаемый результат: Функциональная материально-техническая база, модернизированная и с действительными авторизациями.

24. Показатели реализации:

1) Поставщик имеет:

- а) документы о собственности и, по необходимости, договор об аренде;
- б) санитарно-гигиеническую и противопожарную авторизации;

2) Служба расположена в помещении на земле или в блоке, в сообществе, обустроена и оборудована в соответствии с минимальными стандартами качества таким образом, чтобы предоставить бенефициарам соответствующие условия по безопасности, комфорту и доступности.

## **Часть 2**

### **Работа с делом в Комплексной службе**

#### **Прием в Комплексную службу - стандарт 9**

25. Поставщик гарантирует равный доступ в Комплексную службу любому заявителю, который соответствует критериям отбора.

26. Ожидаемый результат: Любой заявитель, соответствующий критериям отбора, принимается в дневную службу/службу временного жилья/службу реабилитации через терапевтическое сообщество в соответствии с индивидуальными потребностями и в зависимости от достигнутых прогрессов.

27. Показатели реализации:

1) Поставщик имеет и применяет четкую процедуру приема бенефициаров в Комплексную службу, а именно:

- а) дневную службу;
- б) службу временного жилья;
- в) службу реабилитации через терапевтическое сообщество.

2) Поставщик имеет четкие критерии отбора бенефициаров для каждой службы в отдельности.

### **Оценка потребностей в помощи бенефициаров**

#### **Комплексной службы - стандарт 10**

28. Поставщик услуги обеспечивает выполнение оценки потребностей бенефициара в помощи для каждого типа услуг в отдельности.

29. Ожидаемый результат: Потребности каждого бенефициара оценены.

30. Показатели реализации:

1) Оценка потребностей в помощи проводится руководителем дела с привлечением бенефициара, членов многопрофильной группы, других соответствующих специалистов и, по необходимости, коммунитарного социального ассистента и членов его семьи.

2) Оценка потребностей проводится согласно формулярам, представленным в приложениях № 3 и 4 к Положению.

### **Планирование услуг - стандарт 11**

31. Поставщик обеспечивает индивидуальное планирование услуг для каждого бенефициара.

32. Ожидаемый результат: Каждый бенефициар имеет индивидуальный план помощи, в зависимости от вида службы, своих индивидуальных потребностей и достигнутых прогрессов.

33. Показатели реализации:

1) Индивидуальный план помощи разрабатывается на основании комплексной оценки/переоценки дела бенефициара.



2) В разработке индивидуального плана помощи участвуют руководитель дела, бенефициар, менеджер службы, персонал службы, члены многопрофильной группы, другие соответствующие специалисты и, по необходимости, члены его семьи.

3) Процесс разработки индивидуального плана помощи включает анализ дела бенефициара, достигнутого прогресса, поведения и отношения бенефициара, размещенного в службе.

4) Индивидуальный план помощи разрабатывается в течение одной недели с момента размещения бенефициара в службе.

5) Индивидуальный план помощи устанавливает:

a) задачи, которые должны быть достигнуты в дневной службе/службе временного жилья/службе реабилитации через терапевтическое сообщество;

b) период нахождения в службе;

c) действия, которые должны быть реализованы;

d) период времени для каждого действия;

e) услуги, которые должны быть обеспечены для бенефициара;

б) В случае если бенефициар нуждается в других услугах, отличных от тех, которые может обеспечить служба, эти услуги могут быть оказаны другими поставщиками услуг или учреждениями сообщества и также будут включены в индивидуальный план помощи.

7) Руководитель дела совместно с бенефициаром несут ответственность за внедрение индивидуального плана помощи.

8) Руководитель дела пересматривает индивидуальный план помощи в случае необходимости, но не реже одного раза в три месяца в дневной службе, один раз в месяц в службе временного жилья и один раз в три месяца в службе реабилитации через терапевтическое сообщество.

9) Пересмотр индивидуального плана помощи производится во время рабочих заседаний с участием руководителя дела, членов многопрофильной группы, бенефициара, других специалистов и, по необходимости, членов его семьи.

10) Руководитель дела составляет протокол заседания по пересмотру дела, в который включает выводы и рекомендации по изменению/дополнению индивидуального плана помощи.

### **Приостановление или прекращение предоставления услуг в составе Комплексной службы - стандарт 12**

34. Служба владеет и применяет процедуру приостановления или прекращения предоставления услуг.

35. Ожидаемый результат: Приостановление или прекращение предоставления услуг в составе дневной службы/службы временного жилья/службы реабилитации через терапевтическое сообщество производится при условии безопасности для бенефициара.

36. Показатели реализации:

1) Приостановление или прекращение предоставления услуг производится по заявлению бенефициара и/или поставщика или на основании решения многопрофильной группы.

2) Основаниями для приостановления/прекращения услуг являются:

a) реализация задач, установленных в индивидуальном плане помощи;

b) превышение некоторых критериев отбора бенефициара, согласно которым он допускается в службу;

c) заявление бенефициара;

d) повторное нарушение Положения о внутреннем распорядке (нарушения дисциплины и санитарных норм, неучастие в программах и мероприятиях, злоупотребление алкоголем,

нелегальное употребление психоактивных веществ и т.д.);

- е) причинение физического ущерба себе, другим бенефициарам или персоналу службы;
- ф) другие ситуации, которые могут нанести ущерб службе или высшему интересу бенефициара;
- г) смерть бенефициара.

3) Условия приостановления или прекращения предоставления услуг доводятся до сведения бенефициара в доступной для него форме.

4) В случае смерти бенефициара (при отсутствии родственников /возможностей организовать его похороны) поставщик обеспечивает погребальные услуги с соблюдением, по возможности, желаний умершего.

5) Информация о приостановлении или прекращении предоставления услуг архивируется в личном деле бенефициара в конфиденциальном режиме.

### **Глава III**

#### **Организация и управление Комплексной службой**

##### **Организационная и функциональная база**

###### **Комплексной службы - стандарт 13**

37. Поставщик обеспечивает организационную и функциональную базу Комплексной службы согласно положениям законодательства.

38. Ожидаемый результат: служба организована и действует согласно законодательству.

39. Показатели реализации:

- 1) Служба организовывается учредителем на основании решения о ее создании.
- 2) Учредитель имеет и применяет Положение об организации и функционировании Комплексной службы, разработанное на основе настоящего Положения и Минимальных стандартов качества в соответствии с положениями законодательства для реализации его цели и задач.
- 3) Персонал службы знает и применяет положения законодательства в своей деятельности.

###### **Планирование и развитие Комплексной службы - стандарт 14**

40. Поставщик обеспечивает плановое развитие Комплексной службы в соответствии с изменениями в потребностях бенефициаров, сообществом, правовой базой в этой области и новыми методами работы с бенефициарами.

41. Ожидаемый результат: Комплексная служба действует и развивается на основании тщательного планирования деятельности с соблюдением действующих законодательных норм и минимальных стандартов качества.

42. Показатели реализации:

- 1) Менеджер службы обеспечивает включение планирования и развития Комплексной службы в стратегические документы (стратегии и стратегические планы), разработанные и утвержденные поставщиком.
- 2) На основе утвержденных стратегических документов поставщик разрабатывает и обновляет годовой План деятельности службы.
- 3) Годовой план деятельности предусматривает конкретные меры по улучшению качества услуг, сроков реализации и компетенций лиц, ответственных за осуществление деятельности.
- 4) При разработке/обновлении годового Плана деятельности поставщик

услуг руководствуется ежегодным отчетом по оценке службы, а также рекомендациями других учреждений.

### **Менеджмент службы - стандарт 15**

43. Менеджмент службы обеспечивается поставщиком через менеджера службы.

44. Ожидаемый результат: Служба имеет эффективную систему менеджмента, четкие процедуры планирования, закупки, управления человеческими, финансовыми и материальными ресурсами.

45. Показатели реализации:

1) Поставщик утверждает бюджет Комплексной службы, а менеджер службы несет ответственность за его правильное и своевременное исполнение.

2) Менеджер службы несет ответственность за заключение и подписание договоров с поставщиками услуг и товаров в целях обеспечения качества Комплексной службы.

3) Менеджер службы систематически оценивает потребности бенефициаров, потребности в содержании службы и разрабатывает проект годового бюджета, который предоставляет поставщику.

4) Менеджер несет ответственность за управление имуществом службы и несет за него материальную ответственность.

5) Менеджер несет ответственность за обеспечение, по необходимости, бенефициаров службы продуктами питания, медикаментами первой необходимости, одеждой, обувью, санитарно-гигиеническими изделиями, а также образовательными и информационными материалами согласно действующим нормативам.

### **Оценка службы - стандарт 16**

46. Поставщик обеспечивает оценку Комплексной службы для улучшения результатов ее деятельности.

47. Ожидаемый результат: Комплексная служба оценивается систематически и прозрачно, что обеспечивает ее качество.

48. Показатели реализации:

1) Оценка качества службы осуществляется поставщиком.

2) Менеджер службы разрабатывает Годовой отчет о деятельности службы, который предоставляет поставщику и учредителю.

3) При подготовке годового отчета о деятельности службы менеджер службы руководствуется квартальными отчетами о деятельности.

4) Поставщик обеспечивает оценку службы и разрабатывает отчет об оценке деятельности.

### **Конфиденциальность - стандарт 17**

49. Поставщик обеспечивает обработку персональных данных в соответствии с положениями действующего законодательства.

50. Ожидаемый результат: Персональные данные бенефициара и персонала обрабатываются в соответствии с положениями законодательства о защите персональных данных.

51. Показатели реализации:

1) Поставщик имеет и применяет внутреннюю методологию по обработке персональных данных.

2) Персонал службы знает и применяет методологию по обработке персональных данных.

3) Поставщик информирует бенефициара и членов его семьи о правилах оперирования информацией с персональными данными.

#### **Глава IV**

### **УХОД, ПОДДЕРЖКА И РАЗВИТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **ПСИХОАКТИВНЫХ ВЕЩЕСТВ И ПАЦИЕНТОВ**

### **ЗАМЕСТИТЕЛЬНОЙ ТЕРАПИИ**

#### **Индивидуальный подход - стандарт 18**

52. Поставщик обеспечивает индивидуальный подход к бенефициару в процессе предоставления услуги.

53. Ожидаемый результат: Уход и поддержка, предоставляемые в составе службы, соответствуют индивидуальным потребностям бенефициара.

54. Показатели реализации:

1) Поставщик и персонал систематически корректируют деятельность по уходу и поддержке, в зависимости от индивидуальных особенностей бенефициара в развитии, культуре, этнических и религиозных особенностях, а также в зависимости от выявленных потребностей.

2) Поставщик разумно адаптирует внутренние и внешние помещения Комплексной службы в зависимости от индивидуальных потребностей бенефициаров.

#### **Многопрофильный подход - стандарт 19**

55. Поставщик обеспечивает многопрофильный подход к бенефициару в процессе планирования и предоставления услуги с привлечением соответствующих специалистов.

56. Ожидаемый результат: Бенефициарам оказывается многопрофильная поддержка, в зависимости от выявленных потребностей в уходе и помощи.

57. Показатели реализации:

1) Лицо, ответственное за супервизию службы, привлекает соответствующих специалистов, а также персонал службы к разработке и внедрению индивидуального плана помощи.

**2) Задачи, поставленные и взятые на себя специалистами, вносятся в индивидуальный план помощи.**

#### **Участие бенефициара - стандарт 20**

58. Поставщик обеспечивает участие бенефициара на всех этапах предоставления услуги.

59. Ожидаемый результат: Участие бенефициара способствует повышению его ответственности за выполнение цели и задач, установленных в индивидуальном плане помощи.

60. Показатели реализации:

1) Поставщик владеет четкими процедурами по поводу выражения мнения и участия бенефициара в процессе принятия решений, которые имеют к нему отношение, на всех этапах предоставления услуги.

2) Поставщик и персонал службы привлекают бенефициара в процесс принятия решений, которые имеют к нему отношение.

3) Поставщик и персонал поощряют и поддерживают бенефициара участвовать в мероприятиях, проводимых в службе, в соответствии с индивидуальным планом помощи, а также брать на себя ответственность.

4) Поставщик регулярно проводит индивидуальные беседы с бенефициаром и персоналом

Комплексной службы в целях улучшения оказываемой помощи в процессе предоставления услуги.

#### **Соблюдение права на частную жизнь - стандарт 21**

61. Поставщик обеспечивает соблюдение права бенефициара на частную жизнь.

62. Ожидаемый результат: Бенефициар службы имеет право на интимную и частную жизнь.

63. Показатели реализации:

1) Поставщик информирует персонал службы и бенефициара о праве на частную жизнь в процессе предоставления услуг.

2) Персонал Комплексной службы соблюдает право на частную жизнь бенефициаров службы.

3) Бенефициар имеет личное пространство в составе службы.

4) Поставщик обеспечивает бенефициарам среду, максимально приближенную к семейной.

#### **Развитие и укрепление отношений с членами семьи и другими лицами, важными для бенефициара - стандарт 22**

64. Поставщик обеспечивает условия и поощряет развитие и укрепление отношений бенефициара с членами семьи и другими важными для него лицами.

65. Ожидаемый результат: Бенефициар поддерживают хорошие отношения с членами семьи и/или другими важными лицами в его жизни.

66. Показатели реализации:

1) Индивидуальный план помощи содержит меры по развитию и/или укреплению отношений бенефициара с членами семьи и/или близкими ему лицами.

2) Поставщик поощряет и способствует деятельности в области развития и поддержания отношений бенефициара с семьей и другими важными для него лицами.

### **Глава V**

#### **ЗАЩИТА И ЖАЛОБЫ**

##### **Защита бенефициара от злоупотреблений и пренебрежения - стандарт 23**

67. Поставщик обеспечивает деятельность по информированию и осведомлению бенефициара о непринятии любых форм злоупотребления, дискриминации, пренебрежения, эксплуатации, бесчеловечного или унижающего достоинство отношения.

68. Ожидаемый результат: Бенефициар защищен от любой формы злоупотребления, дискриминации, пренебрежения, эксплуатации, бесчеловечного или унижающего достоинство отношения.

69. Показатели реализации:

1) Поставщик располагает и применяет письменные процедуры в отношении защиты бенефициаров от любых форм злоупотребления.

2) Поставщик информирует персонал и бенефициаров Комплексной службы о процедурах по предупреждению, выявлению, оповещению, оценке и решению проблем касательно подозрений или обвинений в злоупотреблении/ пренебрежении по отношению к бенефициарам.

3) Персонал знает и применяет, по необходимости, процедуры по предупреждению, выявлению, оповещению, оценке и решению проблем касательно подозрений или обвинений в злоупотреблении/ пренебрежении по отношению к бенефициарам.

4) Бенефициар знает формы и признаки злоупотребления/ пренебрежения и способы сообщения о них.

5) Поставщик поощряет и поддерживает бенефициара в доведении до сведения о любой форме злоупотребления, пренебрежения или эксплуатации со стороны персонала, бенефициаров, и по необходимости, других лиц вне службы.

6) Лица, которые выявляют случаи злоупотребления, пренебрежения или эксплуатации бенефициара (персоналом службы или членами семьи бенефициара), обязаны сразу же проинформировать менеджера Комплексной службы и/или поставщика о выявленной ситуации.

7) Поставщик предпринимает меры для защиты в соответствии с действующими законодательными нормами, по необходимости, информируя службу скорой медицинской помощи, полицию, прокуратуру и т.д.

8) В случае необходимости, поставщик услуги облегчает доступ бенефициара к специализированным службам консультирования и реабилитации, в зависимости от его потребностей.

#### **Предупреждение насилия и/или злоупотребления по отношению к персоналу - стандарт 24**

70. Поставщик обеспечивает защиту персонала от любой формы насилия и/или злоупотребления со стороны бенефициаров.

71. Ожидаемый результат: Персонал службы защищен от возможного агрессивного поведения и/или злоупотребления со стороны бенефициаров.

72. Показатели реализации:

1) Поставщик владеет механизмом предупреждения насилия и/или злоупотребления по отношению к персоналу службы со стороны бенефициара.

2) Поставщик обеспечивает информирование персонала о риске агрессивного поведения со стороны бенефициаров, способах вмешательства и реагирования на любые кризисные ситуации со стороны бенефициара, а также о техниках личной безопасности.

3) Персонал имеет соответствующие знания об особенностях индивидуального поведения бенефициаров службы.

4) Персонал ведет себя соответствующим образом согласно деонтологическим нормам, чтобы не провоцировать насилие со стороны бенефициара, и знает способы информирования, которые могут предупредить ситуации насилия и/или злоупотребления со стороны бенефициаров.

5) О возникших случаях насилия и/или злоупотребления сообщается ответственному лицу службы и/или поставщику и, по необходимости, рассматривается на заседаниях по супервизии.

6) В случаях насилия и/или злоупотребления по отношению к персоналу служба информирует, по необходимости, скорую медицинскую помощь, полицию и др.

#### **Подача и рассмотрение жалоб - стандарт 25**

73. Поставщик обеспечивает процедуру подачи и рассмотрения жалоб по поводу качества предоставленных услуг, а также о нарушении прав бенефициаров в соответствии с положениями законодательства.

74. Ожидаемый результат: Персонал и бенефициары службы знают процедуры подачи и рассмотрения жалоб. Жалобы рассматриваются в соответствии с законодательством. Заявитель информируется о результатах рассмотрения жалобы.

75. Показатели реализации:

1) Поставщик владеет и применяет процедуру приема, записи и рассмотрения жалоб по поводу качества предоставляемых услуг, а также о нарушении прав бенефициаров и персонала службы.

2) Поставщик обеспечивает информирование бенефициаров и персонала службы об их правах относительно жалоб, процедуры подачи и рассмотрения жалоб.

3) Поставщик и персонал гарантируют, что не окажут воздействия на бенефициара вследствие подачи жалобы, и, по необходимости, принятия им мер по разрешению этой ситуации.

4) Служба имеет журнал для регистрации поданных жалоб и краткого описания результатов рассмотрения.

## **Глава VI**

### **Человеческие ресурсы**

#### **Структура, квалификация и прием на работу персонала - стандарт 26**

76. Служба имеет структуру и штатное расписание в соответствии с ее целью и задачами.

77. Ожидаемый результат: Бенефициарам помогает достаточное количество квалифицированного персонала.

78. Показатели реализации:

1) Структура персонала описана в структуре службы.

2) Набор, оценка и прием на работу персонала осуществляются поставщиком/менеджером службы в соответствии с положениями законодательства.

3) Для каждой единицы персонала службы имеется должностная инструкция, соответствующая цели и задачам службы, в которой предусмотрены роль и обязанности работника, квалификация, опыт, профессиональные навыки, моральные качества и т.д. Должностные инструкции периодически пересматриваются.

4) Каждый работник имеет квалификацию и опыт, соответствующие должностной инструкции, подтвержденные сертификатами и/или документами профессиональной подготовки.

5) Каждый работник знает и соблюдает положения должностной инструкции согласно занимаемой должности.

6) Персонал службы действует в соответствии с индивидуальным планом помощи бенефициару и должностной инструкцией.

7) Поставщик может привлекать волонтеров к предоставлению услуги в соответствии с законодательством.

8) На каждого работника Комплексной службы имеется личное дело в соответствии с положениями законодательства.

#### **Профессиональная подготовка персонала - стандарт 27**

79. Поставщик обеспечивает профессиональную подготовку персонала в целях повышения уровня их профессиональной компетентности для обеспечения предоставления качественных услуг.

80. Ожидаемый результат: Персонал службы прошел начальную и непрерывную подготовку.

81. Показатели реализации:

1) Поставщик:

а) планирует и организует начальную и непрерывную профессиональную подготовку персонала Комплексной службы;

- b) определяет финансовые средства, необходимые для подготовки персонала службы;
- c) ведет учет курсов, которые прошел персонал службы;

2) Менеджер службы:

a) выявляет потребности в профессиональной подготовке персонала Комплексной службы и предоставляет их поставщику ;

b) разрабатывает годовой план подготовки персонала службы.

3) Сотрудники службы участвуют в курсах по начальной подготовке в количестве 50 часов и непрерывной профессиональной подготовке не менее 20 часов.

### **Супервизия персонала - стандарт 28**

82. Поставщик обеспечивает непрерывную супервизию персонала в целях укрепления его профессиональных компетенций, эффективного управления задачами и рабочим временем.

83. Ожидаемый результат: Непрерывная супервизия персонала службы обеспечивает качественные услуги для бенефициаров.

84. Показатели реализации:

1) Поставщик осуществляет профессиональную супервизию персонала Комплексной службы через организацию заседаний по супервизии.

2) Заседания по супервизии проводятся индивидуально и в группах.

3) Совещания по супервизии организуются по необходимости, но не реже одного раза в месяц.

4) Заседания по супервизии организуются в целях укрепления профессиональных компетенций, эффективного управления задачами и рабочим временем.

5) В ходе заседаний по супервизии обсуждаются:

a) дела бенефициаров службы;

b) проблемы, с которыми сталкивается персонал в процессе ухода и поддержки бенефициаров;

c) определение возможностей для разрешения проблем;

d) распределение задач и управление их реализацией;

e) обмен опытом между персоналом службы;

f) укрепление командного духа;

g) выявление потребностей в подготовке персонала;

h) проведение консультаций относительно эмоциональных состояний с целью предотвращения профессионального выгорания персонала;

i) другие вопросы, связанные с надлежащим функционированием службы.

### **Оценка персонала - стандарт 29**

85. Поставщик обеспечивает непрерывную оценку профессиональных компетенций персонала.

86. Ожидаемый результат: Персонал службы непрерывно оценивается.

87. Показатели реализации:

1) Ежегодная оценка персонала реализована.

2) Поставщик оценивает компетентность менеджера службы. Профессиональные компетенции остального персонала оценивает менеджер службы. Оценка основывается на результатах деятельности персонала в связи с предоставлением услуг и участием в курсах профессиональной подготовки.

3) Результаты оценки персонала включаются в ежегодный отчет по оценке персонала и используются в процессе определения потребностей для его подготовки.



