

**РУКОВОДСТВО
ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА
СЛУЖБ САМЮСОСЬЯЛЬ**



samusocialInternational

Samusocial International

Руководство по самостоятельной оценке качества служб
САМЮСОСЬЯЛЬ

© Samusocial International 2021

Это пособие было создано Департаментом технических ресурсов и обучения Samusocial International (Дельфин Лэне, Элоди Юэ-Стефан, Одиль Гаслонд).

© Фонд «САМЮ сосьяль Москва»

Издание на русском языке подготовлено Фондом САМЮ сосьяль Москва в 2023 году

Перевод с французского: Михаил Майзульс

Верстка: Полина Любарова

Содержание этой публикации ни полностью, ни частично не может использоваться в коммерческих целях. Разрешено лишь некоммерческое использование в личных целях. Любое, даже частичное, воспроизведение данного руководства для коллективного использования строго запрещено и возможно только с разрешения Samusocial International.

Некоммерческое и личное использование данной публикации или ее частей – в частности, в педагогических целях – разрешено при соблюдении целостности содержания, неизменности его смысла, объема и применения, а также при указании источника и даты публикации. В первую очередь важно, чтобы название Samusocial International всегда было четко указано.

Данная публикация подготовлена при финансовой поддержке Французского агентства развития и Европейского союза. Ответственность за содержание публикации несет исключительно Samusocial International. Она не может рассматриваться как отражение позиции Французского агентства развития или Европейского союза.

Samusocial International не использует в своих документах инклюзивное написание. Это требуется для того, чтобы облегчить чтение текста, и ни в коей мере не нацелено на гендерную дискриминацию.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Как проводить оценку	3
Что нужно проверить, прежде чем приступить к оценке	4

ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ ОЦЕНИВАЕТ РАБОЧАЯ ГРУППА ИЗ РУКОВОДСТВА МК

Параметр 1: МК является многопрофильной и профессиональной	6
Параметр 2: МК соблюдает Кодекс профессиональной этики Самюсосьяль	7
Параметр 3: Организация МК позволяет ей выезжать к бенефициарам	8
Параметр 4: Работа МК координируется и контролируется	9
Параметр 5: МК имеет возможность анализировать профессиональные практики	10

ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ ОЦЕНИВАЕТ РАБОЧАЯ ГРУППА ИЗ ЧЛЕНОВ МК

Параметр 6: МК выезжает к бенефициарам	11
Параметр 7: МК устанавливает контакт	12
Параметр 8: МК консультирует	13
Параметр 9: МК оценивает	14
Параметр 10: МК перенаправляет	15
Параметр 11: МК обеспечивает сопровождение, отвечающее потребностям человека и его готовности принять помощь	16
Параметр 12: МК собирает данные и информацию	17

Введение

САМЮСОСЬЯЛЬ

Согласно Хартии Самюсосьяль Интернациональ, организации Самюсосьяль предназначены для спасения самых обездоленных людей в крупных городах по всему миру. Они должны оказывать неотложную помощь лицам, подвергшимся опасности, которые слишком слабы или полностью исключены из общества и поэтому не могут самостоятельно озвучить свои потребности. Они должны предложить им Помощь – Утешение – Поддержку.

Они являются первым звеном в цепочке от неотложной помощи до реинтеграции в общество. Каждая организация Самюсосьяль одновременно связана с подчиняющимися общему праву медико-психо-социальными учреждениями, с ассоциациями и организациями, работающими в данной сфере, а также с частными и институциональными структурами, которые призваны бороться с социальным исключением.

Своей деятельностью каждая организация Самюсосьяль также создает связи и эмоциональный контакт с людьми, которых должна поддерживать.

Каждая организация Самюсосьяль должна быть аполитичной и независимой. Ее ценности – это **ДОСТОИНСТВО, СОЛИДАРНОСТЬ, ГРАЖДАНСКАЯ ПОЗИЦИЯ**. Именно эти ценности, наряду с этическими принципами и методом помощи, независимо от страны и круга лиц, на которых направлена деятельность, объединяют все Самюсосьяль по всему миру.

МОБИЛЬНАЯ КОМАНДА (МК)

Мобильная команда (МК) действует по принципу: идти навстречу социально исключенным людям, создавать и сохранять социальную связь, откликаться на их нужды и обеспечивать им защиту. Такая помощь на местах, в рамках выездов, **наиболее адаптирована для крайне социально исключенных лиц**. Она позволяет людям, которые живут на улице или во временных убежищах, получить доступ, непосредственно по месту жительства, к медицинскому обслуживанию и поговорить со специалистом в психосоциальной области, а при необходимости быть направленными и доставленными в адаптированную медицинскую или социальную структуру. Таким образом, ежедневная деятельность на местах, которую осуществляют мобильные команды, помогает восстановить важнейшие социальные связи, что само по себе является шагом к социальной реинтеграции.

Самюсосьяль располагает одной или несколькими мобильными командами, которые занимаются выявлением, установлением контакта, оценкой и ориентированием в рамках процесса долговременного индивидуального сопровождения, что распространяется также на лиц, которые не формулируют никаких просьб.

Мобильные команды являются многопрофильными и состоят из профессионалов из различных областей, таких как врачи, медсестры, социальные работники, педагоги, психологи и водители.

РУКОВОДСТВО ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКЕ

Это руководство является ПОСОБИЕМ ПО ВНУТРЕННЕЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКЕ СЛУЖБ, разработанным в рамках процесса **непрерывного повышения качества обслуживания бенефициаров**. Оно позволяет обдумать и обсудить профессиональные практики, выявить трудности и ограничения, а также оценить возможности совершенствования. Для такого анализа **необходимо взглянуть со стороны на профессиональные практики, их организацию и функционирование**, а также проявить объективность.

РУКОВОДСТВО ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКЕ СЛУЖБЫ МК

Включает 12 параметров, соответствующих фундаментальным принципам метода Самюсосьяль «идти навстречу». Для каждого параметра установлены критерии, которые поддаются **идентификации, проверке, наблюдению и оценке степени реализации**.

Оценку некоторых параметров проводит руководство и координаторы МК, других, теснее связанных с непосредственной деятельностью, – члены МК.

КАК ПРОВОДИТЬ ОЦЕНКУ

Рабочая группа обдумывает и обсуждает вопросы и заполняет оценочную ведомость:

Проведение оценки

Для каждого параметра в колонке слева перечислены критерии, а в колонке справа приведена шкала от 0 до 2. Напротив каждого критерия нужно поставить **крестик**, в соответствии с тем, как вы оцениваете его выполнение в вашей службе:

0 означает, что профессиональная практика МК не отвечает этому критерию, в том числе по причине нецелесообразности или отсутствия средств.

1 означает, что профессиональная практика МК частично отвечает этому критерию.

2 означает, что профессиональная практика МК полностью отвечает этому критерию.

• **НВ** означает, что критерий в вашей службе **НЕВЫПОЛНИМ**. Под НВ подразумевается, что данный критерий не может применяться в контексте такого рода работы (доступность средств здесь не учитывается).

Кто участвует

- Члены МК, формирующие одну группу
- Вышестоящее руководство (координаторы, операционные директора), которые образуют другую группу

Как организовано

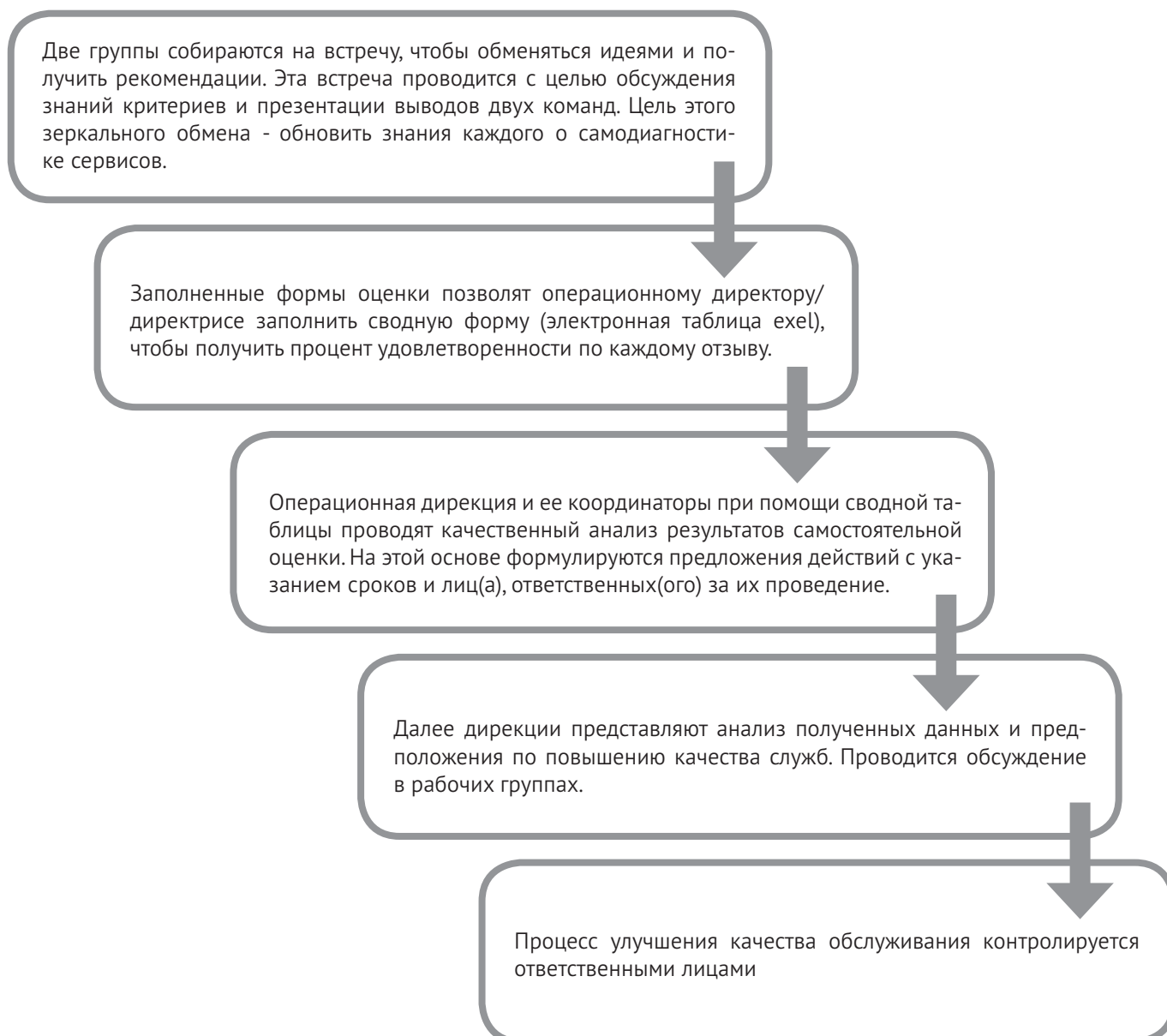
- 2 группы одновременно проводят рабочее совещание. Одна группа состоит из членов МК, другая – из руководства
- Каждая группа размещается в отдельном помещении с необходимым оборудованием (проектор для демонстрации аналитического материала; за его отсутствием материалы распечатываются для каждого участника)
- Дата рабочих совещаний устанавливается заранее, чтобы на них смогла присутствовать вся команда
- Рекомендованная длительность совещания: максимум 2 часа

Условия выполнения

- Каждая группа выбирает модератора, который руководит обсуждением и проставляет баллы в ведомости
- Если требуется провести несколько совещаний, рекомендуется каждый раз выбирать нового модератора
- Каждая группа оценивает относящиеся к ней параметры отдельно по каждому критерию и каждый раз вместе решает, какую оценку поставить
- Этот рабочий инструмент обязательно предполагает коллективное обсуждение. Недопустимо, чтобы параметры оценивал один-единственный человек

Важно, чтобы самостоятельная оценка проводилась в период, когда в службе не осуществляется никакой реструктуризации, и чтобы в последнее время (за последние 6 месяцев) не было изменений на уровне команд, отвечающих за подготовку сотрудников. Кроме того, необходимо выбрать период, когда на рабочем месте находится большая часть команд, т.е. не в период отпусков.

После того как обе группы, оценив положение, проставят баллы, делается следующее:



ЧТО НУЖНО ПРОВЕРИТЬ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПРИСТУПИТЬ К ОЦЕНКЕ:

- ✓ Рабочие группы сформированы?
- ✓ У каждого из вас есть как минимум 2 часа свободного времени?
- ✓ У каждой группы есть рабочее пространство, подходящее для дискуссий?
- ✓ Нормально ли все себя чувствуют?!
- ✓ Проектор включен и можно показать оценочную ведомость, или, при его отсутствии, есть ли у каждого участника его распечатка?
- ✓ В каждой группе демократическим путем был выбран модератор?

3,2,1.....ПОЕХАЛИ!!!

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ

ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ ОЦЕНИВАЕТ РАБОЧАЯ ГРУППА ИЗ РУКОВОДСТВА МК

ПАРАМЕТР 1

МК ЯВЛЯЕТСЯ МНОГОПРОФИЛЬНОЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ

	Критерии реализации параметра 1	0	1	2	НВ
Критерий 1.1	У всех членов МК подписан договор со структурой, управляющей службой Самюсосьяль (трудовой договор, договор о предоставлении рабочей силы, договор оказания услуг, волонтерства, работы на общественных началах)				
Критерий 1.2	В МК входят дипломированные соцработники				
Критерий 1.3	В МК входят дипломированные медработники (врач или медсестра)				
Критерий 1.4	Если медперсонал МК состоит только из медсестер, те, при необходимости и в любой момент, могут обратиться к какому-либо врачу				
Критерий 1.5	МК располагает водителями транспортных средств, имеющими водительские права соответствующей категории, обладающими базовыми знаниями по автомеханике (проверить уровень масла, воды, поменять колеса...) и обеспечивающими безопасность во время выездов (безопасность персонала, бенефициаров и транспортного средства)				
Критерий 1.6	В МК входит психолог с дипломом по клинической психологии, который регулярно участвует в выездах и еженедельных собраниях МК				
Критерий 1.7	Если МК не располагает психологом, который регулярно участвует в выездах, она может обратиться к внештатному психологу для вспомогательных целевых мероприятий				
Критерий 1.8	В МК входят как женщины, так и мужчины, чтобы облегчить контакт с самой разнообразной публикой; или же имеется особая команда для контактов с бенефициарами женского пола				
Критерий 1.9	Все члены МК прошли предварительную подготовку по методологии оказания помощи Самюсосьяль (в Самюсосьяль Интернациональ или по месту работы под руководством технических референтов Самюсосьяль)				
Критерий 1.10	Члены МК обучены оказанию первой помощи				
Критерий 1.11	Члены МК обучены тому, как привлечь внимание местных жителей к проблеме социального исключения				
Критерий 1.12	Члены МК обучены техникам проведения превентивных образовательных мероприятий по соответствующей тематике с учетом профиля аудитории				
Критерий 1.13	В соответствии с особыми потребностями членов МК (выраженными и/или выявленными), составлен годовой план непрерывной профессиональной подготовки				
Критерий 1.14	Члены МК периодически (2 раза в год) ведут наблюдения в CAJ (Центре дневного пребывания) и в CHUSIP (Центре экстренного приема, обеспечивающем медицинский и психологический уход), чтобы актуализировать свои профессиональные знания				

ПАРАМЕТР 2

МК СОБЛЮДАЕТ КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ САМЮСОСЬЯЛЬ

	Критерии выполнения параметра 2	0	1	2	НВ
Критерий 2.1	Все члены МК, подписывая договор со структурой, управляющей службой Самюсосьяль, ознакомились с Кодексом профессиональной этики Самюсосьяль и получили соответствующие разъяснения				
Критерий 2.2	Кодекс профессиональной этики Самюсосьяль включен в договор, связывающий членов МК со структурой, управляющей службой Самюсосьяль				
Критерий 2.3	Все члены МК подписали декларацию о приверженности Кодексу профессиональной этики Самюсосьяль				
Критерий 2.4	Члены команды во время трудоустройства представили справку об отсутствии судимости				
Критерий 2.5	Волонтеры во время оформления на работу представили справку об отсутствии судимости				
Критерий 2.6	Все члены МК прекрасно понимают суть Кодекса профессиональной этики Самюсосьяль				
Критерий 2.7	Все члены МК знают, что любое нарушение Кодекса профессиональной этики Самюсосьяль влечет за собой открытие процедуры по наложению административного взыскания, вплоть до разрыва договора со структурой, управляющей службой Самюсосьяль				
Критерий 2.8	Все внештатные сотрудники, все наблюдатели подписывают Кодекс профессиональной этики Самюсосьяль, и МК следит за тем, чтобы во время выезда эти лица вели себя в соответствии с Кодексом профессиональной этики				

ПАРАМЕТР 3

ОРГАНИЗАЦИЯ МК ПОЗВОЛЯЕТ ЕЙ ВЫЕЗЖАТЬ К БЕНЕФИЦИАРАМ

	Критерии выполнения параметра 3	0	1	2	НВ
Критерий 3.1	МК осуществляет выезды не реже 5 дней/ночей в неделю				
Критерий 3.2	Дневные/ночные выезды МК являются взаимодополняющими и проводятся в зависимости от потребностей бенефициаров				
Критерий 3.3	При необходимости МК меняет время своих выездов, чтобы иметь возможность встретиться со своими бенефициарами (новогодние праздники, комендантский час, общественные мероприятия...)				
Критерий 3.4	МК меняет число членов команды в зависимости от обстоятельств выезда и требований безопасности, базовым считается присутствие трех человек на машину				
Критерий 3.5	МК проводит «разведывательные выезды, чтобы выявить новые места, где могут находиться нуждающиеся в их помощи				
Критерий 3.6	МК создала карту территории, на которой осуществляет свою деятельность, и регулярно ее актуализирует				
Критерий 3.7	Страховка транспортного средства МК покрывает не только ущерб для машины или членов МК, но и повреждения, нанесенные перевозимым людям или же вызванные ими				
Критерий 3.8	Машина МК доступна для лиц с ограниченной подвижностью				
Критерий 3.9	МК располагает подходящими продовольственными и непродовольственными товарами для ухода за бенефициарами				
Критерий 3.10	Ответственное лицо следит за тем, чтобы МК имела необходимые средства связи (телефон МК с положительным балансом на счету) и во время ее работы с ней можно было всегда связаться				
Критерий 3.11	Ответственное лицо следит за тем, чтобы МК располагала всем необходимым для профилактики санитарных рисков (мытьё рук, маски...)				
Критерий 3.12	МК проводит планерку выездов в контакте с другими партнерами, действующими на этой территории, чтобы повысить эффективность действий и тех, и других				
Критерий 3.13	Организация МК позволяет ей реагировать на сигналы (от партнерских структур, частных лиц...)				
Критерий 3.14	МК стремится тесно и скоординированно сотрудничать с местными партнерами (в частности, для проведения совместных целевых мероприятий)				
Критерий 3.15	У МК имеются условия и средства, чтобы собирать отклики лиц, с которыми проводилась работа				

ПАРАМЕТР 4 РАБОТА МК КООРДИНИРУЕТСЯ И КОНТРОЛИРУЕТСЯ

	Критерии выполнения параметра 4	0	1	2	НВ
Критерий 4.1	В вышестоящей структуре имеется лицо, ответственное за МК				
Критерий 4.2	Лицо, ответственное за МК, регулярно совершает выезды вместе со своей командой для поддержки/контроля				
Критерий 4.3	Имеется руководство, описывающее деятельность МК (меры безопасности, санитарный протокол...)				
Критерий 4.4	Ответственное лицо следит за тем, чтобы МК располагала средствами, необходимыми для перенаправления бенефициаров в соответствующие службы (действующие партнерские соглашения) и актуальным списком партнерских структур				
Критерий 4.5	Ответственные лица постоянно следят за вопросами безопасности и эпидемиологической ситуацией и информируют МК о новых процедурах				
Критерий 4.6	Ответственные лица систематически информируют о любых изменениях, оказывающих влияние на рабочий процесс (законы; учреждения, обеспечивающие уход и поддержку...)				
Критерий 4.7	МК может связаться с ответственным лицом, если в своей работе сталкивается с трудностями (материального плана, расписание, неблагополучные районы, проблемы доступа, проблемы с силами правопорядка...) или при необходимости принять сложное решение				
Критерий 4.8	Применяются инструменты обмена данными для координации действий различных команд (дневная/ночная или различные ночные команды), а также для взаимодействия с командами CAJ и CHUSIP				
Критерий 4.9	Любая устная передача данных должна быть продублирована письменно. В личном деле, если речь идет о бенефициаре; на доске объявлений или в вахтенном журнале, если речь идет о работе МК				
Критерий 4.10	Перед выездом МК организует летучку, чтобы проверить снаряжение, обсудить текущие ситуации и выстроить маршрут, опираясь на вахтенный журнал и документы, заполненные во время предыдущих выездов				
Критерий 4.11	Ответственное лицо проводит еженедельные собрания, чтобы обсудить деятельность МК и ситуации, с которыми пришлось столкнуться				
Критерий 4.12	Для анализа ситуаций, с которыми пришлось столкнуться, МК во время еженедельных собраний может обратиться за помощью психолога				
Критерий 4.13	Составляется протокол каждого еженедельного собрания, чтобы мониторить ситуацию				
Критерий 4.14	Все отчеты о мероприятиях и документы об индивидуальном уходе, которые заполняет МК, вводятся, согласно действующим правилам, в базу данных				
Критерий 4.15	Проводятся специальные собрания для анализа сложных случаев, с которыми сталкивается МК				
Критерий 4.16	Проводятся встречи для координации и согласования действий МК, CAJ и CHUSIP				
Критерий 4.17	МК или ответственное за нее лицо участвуют в координационных собраниях с другими учреждениями, оказывающими поддержку и уход, и/или в совещаниях с государственными органами				
Критерий 4.18	С каждым членом МК ежегодно проводится личная беседа, на которой он может изложить свои потребности в профессиональной подготовке				
Критерий 4.19	МК может обратиться к ответственному лицу насчет любых трудностей, касающихся выполнения ее задач и функций				
Критерий 4.20	При необходимости МК и ответственное лицо могут обратиться за технической поддержкой в Самюсосьяль Интернатъональ				

ПАРАМЕТР 5
МК ИМЕЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ АНАЛИЗИРОВАТЬ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРАКТИКИ

	Критерии выполнения параметра 5	0	1	2	НВ
Критерий 5.1	Внештатный психолог периодически проводит занятия по анализу профессиональных практик, чтобы МК могла обдумывать свои профессиональные практики и при необходимости менять их				
Критерий 5.2	МК проводит тематические исследования или участвует в проведении тематических исследований вместе с другими командами Самюсосьяль				
Критерий 5.3	Лица, ответственные за команды, регулярно проводят внутренние семинары, чтобы обдумать практики, применяющиеся командой				
Критерий 5.4	Вместе с партнерскими структурами проводятся собрания/семинары для анализа профессиональных практик				
Критерий 5.5	МК предлагаются возможности для взаимодействия внутри Самюсосьяль				

ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ ОЦЕНИВАЕТ РАБОЧАЯ ГРУППА ИЗ ЧЛЕНОВ МК

ПАРАМЕТР 6

МК ВЫЕЗЖАЕТ К БЕНЕФИЦИАРАМ

	Критерии выполнения параметра 6	0	1	2	НВ
Критерий 6.1	Применяются инструменты обмена данными для координаций действий различных команд (дневная/ночная или различные ночные команды)				
Критерий 6.2	МК составляет маршрут выезда, опираясь в первую очередь на контроль индивидуальных случаев, который необходимо осуществить (контроль медицинской помощи, текущих административных процедур...), и меняет его при возникновении непредвиденных обстоятельств				
Критерий 6.3	МК актуализирует географию своей работы в зависимости от знания местности и населенных объектов				
Критерий 6.4	МК проверяет, что на каждый известный ей объект совершен хотя бы один выезд в неделю				
Критерий 6.5	МК легко опознать, поскольку на машине присутствует логотип, а члены команды носят выездную униформу (футболка с логотипом, куртка, бейджик...)				
Критерий 6.6	МК и особенно водитель перед началом работы осматривают местность (на предмет безопасности)				
Критерий 6.7	На месте проведения работы машина МК всегда припаркована в таком положении, что она готова к выезду				
Критерий 6.8	Приближаясь к месту проживания бенефициаров, МК ведет себя соответствующим образом: не торопясь, соблюдая физическую дистанцию, демонстрируя нейтральность и не проявляя назойливости (тон голоса, жесты)				
Критерий 6.9	МК здоровается и отчетливо представляет каждого своего члена, называя службу Самюссяль, имя и должность				
Критерий 6.10	МК умеет подключать к своим выездам другие структуры, имеющие отношение в возникающим задачам (точечное включение сотрудников из специализированных структур в соответствии в выявленными потребностями бенефициаров)				
Критерий 6.11	Во время работы на местах МК разъясняет местным жителям свои задачи и проблемы, связанные с социальной исключенностью				
Критерий 6.12	Во время работы члены МК не отвлекаются на личные дела (звонки по телефону, чтение газеты...)				

ПАРАМЕТР 7 МК УСТАНОВЛИВАЕТ КОНТАКТ

	Критерии выполнения параметра 7	0	1	2	НВ
Критерий 7.1	Когда МК начинает работу с социально исключенными лицами, живущими в группе, она в первую очередь устанавливает контакт с теми, кому требуется индивидуальное сопровождение, и теми, кто, судя по отношению/поведению, больше других подвергается опасности/бедствует				
Критерий 7.2	При контакте МК своим поведением демонстрирует эмпатию и нейтральность (при необходимости ведет себя как старший) и изъясняется словами, понятными для бенефициара				
Критерий 7.3	При встрече с новыми бенефициарами один из членов МК представляет службу Самюсосяль (задачи и работу)				
Критерий 7.4	МК умеет реагировать на агрессивное поведение человека, с которым вступила в контакт				
Критерий 7.5	МК убеждается, что каждый человек, с которым вступают в контакт, желает продолжить общение. Для этого нужно получить его устное согласие				
Критерий 7.6	МК не настаивает на контакте с человеком: она принимает отказ человека от любого общения и сообщает ему, что вернется в другое время				
Критерий 7.7	МК регулярно возвращается к каждому человеку, с которым вступила в контакт, а он не пожелал продолжить общение				
Критерий 7.8	МК знает, что создание доверительной связи – это процесс, требующий более или менее долгого времени, в зависимости от конкретного случая каждого бенефициара				

ПАРАМЕТР 8 МК КОНСУЛЬТИРУЕТ

	Критерии выполнения параметра 8	0	1	2	НВ
Критерий 8.1	Члены МК, особенно медицинский персонал, могут понять, когда речь идет об угрозе жизни и оказать первую помощь				
Критерий 8.2	Члены МК, особенно медицинский персонал, могут организовать перевозку в больницу или медицинскую структуру, которая может оказать помощь в экстренном случае				
Критерий 8.3	МК выявляет индивидуальные ситуации, представляющие специфическую угрозу (сопровождающееся симптомами физическое или психическое состояние, наличие новой раны или видимая язва, вызывающее беспокойство гигиеническое состояние...) и предлагает консультацию, не дожидаясь просьбы от самого человека, нуждающегося в помощи				
Критерий 8.4	МК выявляет индивидуальные ситуации, представляющие специфическую угрозу, связанную с психическим расстройством, и запускает процедуру постановки на медицинский контроль (принудительно или нет)				
Критерий 8.5	Члены МК умеют передавать эстафету другим учреждениям, в зависимости от ситуаций, с которыми они сталкиваются, и выявленных потребностей				
Критерий 8.6	МК обрабатывает просьбы, исходящие как от бенефициара, так и от другого члена команды или третьей стороны (в группе, среди местных жителей, в партнерских структурах)				
Критерий 8.7	Медицинский и социальные работники обрабатывают просьбы по приоритетности и умеют объяснить бенефициарам, почему исполнение их просьбы отложено				
Критерий 8.8	Медицинский работник способен оказать помощь на месте, соблюдая гигиенические и асептические требования и приватность				
Критерий 8.9	МК создает благоприятную обстановку для индивидуального общения, выражения индивидуализированных просьб (приватное и безопасное пространство, доступность для разговора со стороны члена команды)				
Критерий 8.10	При каждой консультации МК напоминает о правилах конфиденциальности и хранения тайны				
Критерий 8.11	В процессе работы члены команды не говорят о личной жизни и не высказывают личных, религиозных или политических мнений				
Критерий 8.12	МК умеет наблюдать и интерпретировать невербальный язык бенефициара (дистанцирование, скованность, прикосновения...)				
Критерий 8.13	МК позволяет человеку высказаться, умеет слушать молчание				
Критерий 8.14	МК переформулирует сказанное человеком, чтобы убедиться в правильном понимании				
Критерий 8.15	МК фиксирует то, что было сказано человеком, без осуждения, благожелательно				
Критерий 8.16	МК умеет направлять личные беседы таким образом, чтобы получить информацию, необходимую для анализа индивидуальной ситуации и для санитарного и психосоциального сопровождения				
Критерий 8.17	МК умеет работать методом «слушания с обеих сторон» (в многопрофильной паре)				
Критерий 8.18	МК умеет обозначать рамки той поддержки, которую может оказать; она проговаривает, что не может откликнуться на все сформулированные просьбы				
Критерий 8.19	Во время формальных бесед МК создает благоприятную обстановку для более неформального общения, чтобы укрепить доверие со стороны всех встреченных бенефициаров (разговоры за рамками мероприятий, дружеский разговор)				

ПАРАМЕТР 9 МК ОЦЕНИВАЕТ

	Критерии выполнения параметра 9	0	1	2	НВ
Критерий 9.1	МК оценивает способность человека удовлетворить свои первичные потребности (питание, гигиена, одежда) и при необходимости предлагает свою помощь				
Критерий 9.2	МК способна оценить особые потребности человека, как санитарные (физические или психически), так и социальные, а также особые нужды, связанные с его полом, возрастом, инвалидностью, специфической ситуацией...				
Критерий 9.3	МК способна замечать общую деградацию человека со временем (в физическом и психическом плане)				
Критерий 9.4	МК оценивает, как меняется поведение человека в освоенном им месте/пространстве (использование места, чистота, изменение территории...)				
Критерий 9.5	Медицинский и социальные работники способны выявить формы психической нестабильности и сообщить о них				
Критерий 9.6	МК способна выслушать высказанные просьбы и оценить невысказанные потребности				
Критерий 9.7	Медицинский работник способен поставить первичный врачебный/сестринский диагноз или оценить необходимость медицинской консультации				
Критерий 9.8	Социальный работник изучает социальное положение человека (наличие медицинской страховки, гражданское состояние, все прочие права, соответствующие его положению...)				
Критерий 9.9	Психолог способен дать первичную оценку психологическому состоянию человека				
Критерий 9.10	МК делает оценки на основе данных, полученных при начале оказания помощи, а также обрабатывая информацию, поступающую по мере работы с человеком				
Критерий 9.11	МК оценивает способность человека понять, какие шаги ему необходимо предпринять, и убеждается в его информированном согласии				
Критерий 9.12	МК оценивает автономность и способность человека предпринять касающиеся его шаги и, при отсутствии у него такой возможности, предлагает свою помощь для этого				
Критерий 9.13	МК отчитывается о предпринятых шагах				
Критерий 9.14	МК оценивает адекватность коллективных занятий по информированию населения в зависимости от встреченных проблем				
Критерий 9.15	МК проводит консультации, чтобы получить насколько возможно всестороннюю оценку каждой ситуации				

ПАРАМЕТР 10 МК ПЕРЕНАПРАВЛЯЕТ

	Критерии выполнения параметра 10	0	1	2	НВ
Критерий 10.1	Прежде чем предложить перенаправить человека в структуру, обеспечивающую уход, МК оценила целесообразность этого предложения, в соответствии с особыми потребностями и индивидуальными возможностями этого человека				
Критерий 10.2	Перед тем как перенаправить человека, МК связывается с соответствующей структурой, чтобы выяснить, может ли та принять этого человека				
Критерий 10.3	Если структура отказывается заняться этим человеком или не имеет возможности принять его, МК ищет другие подходящие варианты для перенаправления				
Критерий 10.4	МК умеет описывать другие службы Самюсосьяль, в частности CAJ и CHUSIP, чтобы направить туда людей при соответствующих обстоятельствах (в частности, при отказе от оказания помощи в выездной машине)				
Критерий 10.5	МК способна описать человеку структуру, куда его могут перенаправить				
Критерий 10.6	МК убеждается, что человек согласен с тем, куда ему предлагают направиться (за исключением случаев, представляющих угрозу для жизни, когда человек не может выразить согласие)				
Критерий 10.7	МК физически сопровождает человека в соответствующую структуру, если это необходимо				
Критерий 10.8	В распоряжении МК имеются направления, которые сам человек или МК могут вручить соответствующей структуре, чтобы упростить постановку на учет				
Критерий 10.9	Когда в партнерский центр временного размещения направляют несовершеннолетнего, у МК есть направление и документ о передаче ответственности, который подписывает один член команды и персонал, принимающий несовершеннолетнего. Документ составляется в 2 экземплярах и хранится в каждой из двух структур				
Критерий 10.10	При перенаправлении, в первую очередь, в центр временного размещения МК в кратчайшие сроки передает туда документ, в котором содержится главная информация о перенаправленном человеке (документ типа паспорта здоровья, отчета о направлении...)				
Критерий 10.11	МК убеждается, что человек согласен с тем, что касающаяся его информация будет передана в структуру, куда его направляют				
Критерий 10.12	В машине у МК имеется регулярно обновляющийся список структур, предоставляющих уход и соответствующее обслуживание				

ПАРАМЕТР 11

МК ОБЕСПЕЧИВАЕТ СОПРОВОЖДЕНИЕ, ОТВЕЧАЮЩЕЕ ПОТРЕБНОСТЯМ ЧЕЛОВЕКА И ЕГО ГОТОВНОСТИ ПРИНЯТЬ ПОМОЩЬ

	Критерии выполнения параметра 11	0	1	2	НВ
Критерий 11.1	В случае если человек отказывается принять помощь, МК, несмотря на это, способна прилагать усилия для получения его согласия на помощь				
Критерий 11.2	МК регулярно предлагает возможность встретиться по месту проживания человека, чтобы упростить мониторинг его положения				
Критерий 11.3	МК помогает предпринять шаги для получения медицинского обслуживания (назначение приемов у врачей, сопровождение на консультацию и т.п.)				
Критерий 11.4	МК отслеживает шаги, предпринимаемые человеком для получения ухода				
Критерий 11.5	МК помогает предпринимать социальные шаги и получать доступ к правам (гражданское состояние, медицинское страхование, юридическая защита, доступ к жилью...)				
Критерий 11.6	МК отслеживает социальные шаги человека и получение им доступа к правам				
Критерий 11.7	МК регулярно объясняет человеку, как продвигаются эти шаги, а также иные действия, предпринятые для него и вместе с ним				
Критерий 11.8	На всем протяжении сопровождения МК регулярно проверяет согласие человека на шаги и действия, предпринятые для него и вместе с ним				
Критерий 11.9	МК совместно с командой из партнерской структуры следит за изменениями в положении человека после его перенаправления (посещения, встречи между командами, телефонные беседы)				
Критерий 11.10	МК продолжает индивидуальное сопровождение человека, в том числе если начатые с ним проекты не завершаются ожидаемым результатом				
Критерий 11.11	МК умеет работать в экстренных обстоятельствах и предоставлять долгосрочное сопровождение				

ПАРАМЕТР 12

МК СОБИРАЕТ ДАННЫЕ И ИНФОРМАЦИЮ

	Критерии выполнения параметра 12	0	1	2	НВ
Критерий 12.1	МК знает и соблюдает государственные законы и нормативы, а также Кодекс профессиональной этики Самюсосьяль применительно к защите и передаче персональных данных людей				
Критерий 12.2	МК заполняет отчет о выезде, где указывается число встреченных людей, посещенные места, время прибытия на место, число перенаправлений и бесед медико-психо-социального характера, проведенных при каждом выезде на места				
Критерий 12.3	На нового человека, встреченного Самюсосьяль впервые, МК заводит личное дело, используя персональную учетную карточку в Базе данных (или аналогичную учетную карточку), как только контакт оценивается как достаточный, чтобы заложить основу для отношений индивидуальной помощи				
Критерий 12.4	Если человек уже известен Самюсосьяль, МК способствует заполнению личного дела по мере его сопровождения				
Критерий 12.5	Персональная учетная карточка в Базе данных (или аналогичная учетная карточка) помещается в самом начале личного дела бенефициара				
Критерий 12.6	При каждом случае предоставления индивидуального ухода со стороны МК сопроводительная карточка позволяет отчитаться о проделанных действиях (социальная, медицинская, психологическая карточка)				
Критерий 12.7	МК внимательно следит за тем, чтобы документы заполнялись правильно (дата, имя участника операции, место...), а также чтобы они легко читались				
Критерий 12.8	МК старается заполнять документы насколько возможно фактологично и объективно				
Критерий 12.9	Личное дело разделено по рубрикам: социальное / санитарное / психологическое / сводный обзор / клинический случай...				
Критерий 12.10	Личное дело служит опорным материалом для еженедельных собраний МК и обновляется в зависимости от новых данных, озвученных на собрании				
Критерий 12.11	Личное дело хранится в помещении, закрывающемся на ключ, или, по крайней мере, в шкафу с замком				
Критерий 12.12	Ведется картотека личных дел				
Критерий 12.13	Применяется система архивирования личных дел				
Критерий 12.14	Данные, собранные МК, вносятся в надежную базу данных, которая регулярно обновляется				

Эта публикация была издана при финансовой поддержке Евросоюза.

Ее содержание – исключительная ответственность Фонда «САМЮ СОСЬЯЛЬ МОСКВА» и может не совпадать с позицией Евросоюза.



Это руководство является пособием по внутренней самостоятельной оценке служб, разработанным в рамках процесса непрерывного повышения качества обслуживания бенефициаров. Оно позволяет обдумать и обсудить профессиональные практики, выявить трудности и ограничения, а также оценить возможности совершенствования.

Для такого анализа необходимо взглянуть со стороны на профессиональные практики, их организацию и функционирование, а также проявить объективность.