

**ПРИКАЗ**  
**МИНИСТЕРСТВА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ И ТРУДУ**  
**И**  
**МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Об утверждении Положения о предоставлении услуг психосоциальной поддержки  
и социального сопровождения для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией

Зарегистрирован Министерством юстиции  
Приднестровской Молдавской Республики 28 октября 2020 г.  
Регистрационный N 9772

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1997 года N 32-3 «О предупреждении распространения в Приднестровской Молдавской Республике заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)» (СЗМР 97-1) с изменениями и дополнением, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 27 ноября 2007 года N 345-ЗИД-IV (САЗ 07-49); от 25 декабря 2012 года N 276-ЗИ-V (САЗ 12-53), от 19 июня 2017 года N 176-ЗИ-VI (САЗ 17-49), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года N 60 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-15) с изменениями и дополнением, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 14 июня 2017 года N 148 (САЗ 17-25), от 7 декабря 2017 года N 334 (САЗ 17-50), от 17 октября 2018 года N 352 (САЗ 18-42), от 14 декабря 2018 года N 448 (САЗ 18-51), от 26 апреля 2019 года N 143 (САЗ 19-17), от 8 августа 2019 года N 291 (САЗ 19-17), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года № 61 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 13-33) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года N 111 (САЗ 17-23), от 4 октября 2017 года N 258 (САЗ 17-41), от 10 января 2018 года N 2 (САЗ 18-2), от 12 февраля 2019 года N 49 (САЗ 19-6), в целях поддержки и социального сопровождения людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, приказываем:

1. Утвердить Положение о предоставлении услуг психосоциальной поддержки и социального сопровождения для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, согласно Приложения к настоящему Приказу.
2. Направить настоящий Приказ на государственную регистрацию и официальное опубликование в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на первого заместителя министра по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики и первого заместителя министра здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики.
4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Министр по социальной защите и труду

Е. КУЛИЧЕНКО

Министр здравоохранения

К. АЛБУЛ

Приложение  
к Приказу Министерства по социальной защите и труду  
Приднестровской Молдавской Республики и  
Министерства здравоохранения  
Приднестровской Молдавской Республики  
от 4 декабря 2019 года №1216/825

Положение о предоставлении услуг психосоциальной поддержки и социального сопровождения  
для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией

Раздел 1. Общие положения

1. Положение о предоставлении услуг психосоциальной поддержки и социального сопровождения для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, (далее - Положение) устанавливает комплекс социальных норм и нормативов, на основе которых определяется уровень основных социальных гарантий, касающихся предоставления услуг психосоциальной поддержки и социального сопровождения для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, в Приднестровской Молдавской Республике.

2. Социальные нормы и нормативы в сфере предоставления услуг психосоциальной поддержки и социального сопровождения для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, - совокупность показателей обязательного обеспечения потребностей людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, в услугах по социальному сопровождению и психосоциальной поддержке.

3. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики и утверждено с целью обеспечения реализации прав людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, на получение услуг по социальному сопровождению и психосоциальной поддержке (далее - услуги).

4. Термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, установленных Законом Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1997 года N 32-3 «О предупреждении распространения в Приднестровской Молдавской Республике заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)» (СЗМР 97-1) в действующей редакции и иными законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики.

5. Наряду с этим, в настоящем Положении используются следующие понятия с соответствующими определениями:

а) исполнитель услуг - любая организация, учреждение, независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее статус юридического лица, уполномоченное на осуществление услуг в соответствии с учредительными документами и на основе договорных отношений с уполномоченным исполнительным органом государственной власти или уполномоченным им государственным учреждением;

б) многопрофильная группа - группа специалистов (социальный работник, специалист, консультирующий по принципу «равный - равному», психолог и (или) другие необходимые специалисты), которые сотрудничают при оценке и планировании вмешательств для достижения цели оказания услуги;

в) супервизия - метод теоретического и практического повышения квалификации специалистов исполнителя услуг;

г) получатели услуг - представители целевых групп, которым предоставляются услуги, предусмотренные настоящим Положением, а именно:

1) люди, живущие с ВИЧ-инфекцией (проходящие курс лечения антиретровирусной терапией, готовящиеся к началу лечения, а также те, которые по медицинским показаниям не нуждаются в лечении);

2) родственники людей, живущих с ВИЧ-инфекцией (родители, супруг (супруга), братья, сестры, дети и другие), а также близкие;

д) психосоциальные услуги - процесс оказания психосоциальной поддержки людям, живущим с ВИЧ-инфекцией, и членам их семей с использованием специализированных методов и приемов;

е) социальное сопровождение - процесс, в результате которого получатель услуг получает своевременный доступ в медицинские и психосоциальные службы помощи;

ж) специалист, консультирующий по принципу «равный - равному» - лицо, которое взаимодействует на равных с человеком, живущим с ВИЧ-инфекцией, основываясь не только на профессиональных компетенциях, но и на личном опыте, в процессе оказания услуг в соответствии с должностной инструкцией.

6. Услуги предоставляются исполнителями исходя из имеющихся у них ресурсов (собственных и привлеченных). В целях обеспечения качества услуг не ниже уровня, определенного минимальными стандартными требованиями, исполнители услуг в процессе предоставления услуг могут предоставлять их совместно на основе соглашений о сотрудничестве.

7. Целью предоставления услуг является создание благоприятных социально-психологических условий для адаптации к диагнозу и полноценной жизни людей, живущих с ВИЧ-инфекцией.

Долгосрочная цель предоставления услуг заключается в улучшении состояния здоровья людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, и развитии их способности к самостоятельной жизни.

Услуги должны предоставляться в соответствии со следующими принципами:

а) уважение прав человека и человеческого достоинства;

б) сосредоточение на получателе услуг;

в) уважение мнения получателей услуг и их участие;

г) конфиденциальность;

д) равные возможности;

е) сотрудничество и партнерство;

ж) доступность;

з) привлечение семьи и близкого окружения с согласия получателя услуг.

8. Задачами предоставления услуг являются:

а) обеспечение предоставления качественных комплексных услуг в соответствии с выявленными потребностями получателей услуг (женщин, мужчин);

б) повышение способности получателей услуг анализировать личные проблемы и развивать навыки для их решения, разработки норм и ценностей сосуществования, а также изменения собственного образа жизни;

в) содействие поддержанию приверженности к приему антиретровирусной терапии;

г) обеспечение социальной интеграции (реинтеграции) в социально-экономическую активность; развитие партнерских отношений с другими учреждениями, организациями;

д) обеспечение перенаправления для доступа к медицинским услугам получателей услуг, страдающих ко-инфекциями (туберкулезом, гепатитом, заболеваниями, передающимися половым путем), а также информирование по вопросам репродуктивного здоровья;

е) предотвращение распространения употребления наркотических средств, ВИЧ-инфекции, туберкулеза, гепатита, заболеваний, передающихся половым путем, употребления алкоголя и снижение стигматизации и дискриминации.

## Раздел 2. Виды и содержание услуг

9. Психосоциальная поддержка и социальное сопровождение представляют широкий спектр услуг, которые варьируются в зависимости от потребностей получателей услуг.

К числу таких услуг относятся:

а) социальные услуги;

б) психологические услуги;

в) социально-педагогические услуги;

г) социально-медицинские услуги;

д) юридические услуги;

е) информационно-образовательные услуги.

10. Социальные услуги предусматривают:

а) социальное консультирование, а в случаях необходимости сопровождение для решения различных проблем социального, бытового, финансового характера;

б) направление людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, в другие организации, учреждения для получения социально-бытовых услуг в более полном объеме (при необходимости);

в) сопровождение и транспортировка людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, в медицинские учреждения для госпитализации, диагностики, медицинской консультации врачами узкой специализации (при необходимости и при наличии возможности);

г) обучение навыкам поведения при обращении в различные государственные учреждения и ведомства;

д) социальная адаптация пациентов, в том числе освободившихся из учреждений, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы, покинувших государственные и муниципальные стационарные учреждения социального обслуживания и организации, обеспечивающие содержание, образование и воспитание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

11. Психологические услуги предусматривают:

а) проведение психологического консультирования, психодиагностики, кризисного консультирования, терапевтических групп, психокоррекции получателей услуг в связи со сложной жизненной ситуацией, вызванной ВИЧ-инфекцией, формирование у людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, навыков безопасного поведения по предупреждению реинфицирования ВИЧ-инфекцией, развития ВИЧ-инфекцией в синдром приобретенного иммунного дефицита (далее – СПИД), передачи ВИЧ-инфекции другим людям;

б) психологическая подготовка людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, к возможному раскрытию ВИЧ-положительного статуса родственникам и близким;

в) формирование у людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, приверженности к диагностированию и лечению, позитивного психологического отношения к длительному приему препаратов, навыков безопасного поведения;

г) консультирование дискордантных пар (в которых один из партнеров является ВИЧ-положительным, а второй - ВИЧ-отрицательным);

д) психологическое консультирование людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, относительно принятия своего статуса, сохранения качества жизни, здоровья и трудоспособности;

е) содействие деятельности групп взаимопомощи по принципу «равный - равному», направление получателей услуг к группам психологической взаимопомощи с целью улучшения их психоэмоционального состояния, поддержания и укрепления психического здоровья, повышения стрессоустойчивости, сохранения и улучшения качества жизни;

ж) мотивация и направление людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, употребляющих наркотические средства, к программам снижения вреда, услугам реабилитации и ресоциализации наркозависимых;

з) предоставление психологической поддержки людям, живущим с ВИЧ-инфекцией, в предсмертном состоянии и близкому окружению (при необходимости).

Данные услуги предоставляются психологами, социальными педагогами и (или) социальными работниками, консультантами «от равного к равному».

Предоставление психологических услуг направлено на совместное решение проблем людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, за счет мобилизации профессиональных ресурсов специалистов и собственных ресурсов людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, и их близкого окружения на основе партнерских отношений между ними.

12. Социально-педагогические услуги предусматривают:

а) проведение консультирования людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, которые имеют детей, и членов их семей об особенностях развития, воспитания и образования детей, формировании дружеских и семейных отношений, в том числе в отношении ВИЧ-положительных детей;

б) проведение диагностической коррекционной, педагогической и психотерапевтической работы с детьми по показаниям и запросу родителей;

в) проведение обучающих семинаров, практических занятий, тренингов, образовательных мероприятий и профилактической работы;

г) организация приёма и обеспечение безопасного нахождения детей в детских комнатах на время, необходимое родителям, в том числе, при посещении медицинских учреждений;

д) организация досуга - спортивных и культурно-массовых мероприятий, в особенности, с использованием ресурсов самого сообщества людей, живущих с ВИЧ-инфекцией.

Данные услуги предоставляются социальными педагогами и (или) социальными работниками.

13. Социально-медицинские услуги предусматривают:

а) социально-медицинское консультирование получателей услуг по вопросам сохранения, поддержки и охраны здоровья людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, осуществления профилактических, лечебно-оздоровительных мероприятий, связанных с развитием ВИЧ-инфекции, в том числе, для предупреждения возникновения и развития инфекционных и иных заболеваний, связанных с употреблением наркотических средств и рискованным поведением, предупреждение инфицирования ВИЧ-инфекцией других лиц и реинфицирования ВИЧ-инфекцией;

б) содействие формированию навыков безопасного поведения людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, с половыми партнерами и партнерами - потребителями наркотических средств относительно предупреждения реинфицирования ВИЧ-инфекцией и передачи ВИЧ-инфекцией другим людям;

в) консультирование с целью мотивирования (при необходимости с сопровождением) для обследования на наличие инфекций, передающихся половым путем, туберкулез, гепатиты, оппортунистические инфекции и иные заболевания;

г) консультирование пользователей услуг о целях антиретровирусной терапии, механизме действия антиретровирусных препаратов, правилах приема и хранения, негативных последствиях нарушения режима приема антиретровирусных препаратов, механизмах и режиме получения антиретровирусной терапии;

д) обучение своевременному приему препаратов, содействие (в том числе, телефонное напоминание) прохождению текущего лабораторного исследования с целью контроля за биологическими показателями прогрессирования инфекции, мониторинг уровня приверженности к лечению;

е) содействие в обеспечении людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, средствами для предупреждения инфекционных заболеваний: одноразовые шприцы, презервативы, дезинфицирующие средства, антисептические средства (при наличии возможности);

ж) тестирование половых партнеров на ВИЧ-инфекцию (при наличии экспресс-тестов).

Эти услуги представляются медицинскими работниками (врачи, средний медицинский персонал), социальными работниками, социальными педагогами, волонтерами (в зависимости от содержания услуги), и направлены на обеспечение доступа получателей услуг к медицинским услугам, мотивирование получателей услуг к диагностике и лечению с предварительным и последующим консультированием.

14. Юридические услуги предусматривают:

а) представление интересов получателей услуг в органах государственной власти и управления, местного самоуправления, помощь в оформлении, восстановлении документов, осуществление защиты прав и интересов получателей услуг;

б) предоставление консультаций по вопросам защиты прав получателей услуг, в том числе, от возможных нарушений;

в) оказание юридической помощи при подаче жалоб на действия или бездействие должностных лиц учреждений, организаций, которые нарушают законные права людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, (разъяснение людям, живущим с ВИЧ-инфекцией, содержания таких документов в зависимости от сути и состояния проблемы, определение путей и выполнение практических мер по их решению).

Эти услуги предоставляются юристами и социальными работниками.

15. Образовательно-информационные услуги предусматривают:

а) предоставление информации о ВИЧ-инфекции (СПИД), инфекциях, которые передаются половым путем, туберкулезе, гепатитах и других инфекционных заболеваниях, составляющих угрозу здоровью людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, о последствиях употребления психоактивных веществ (при необходимости);

б) проведение разъяснительной работы с людьми, живущими с ВИЧ-инфекцией, о возможностях привлечения к уголовной ответственности в случае доказанных фактов умышленного заражения ВИЧ-инфекцией других лиц, проведение акций по проблемам ВИЧ-

инфекции (СПИД), инфекций, передающихся половым путем, туберкулеза с целью содействовать доступу к соответствующим информационным ресурсам;

в) предоставление образовательных услуг по темам: обеспечение физического, психического и социального здоровья, формирование приверженности к антиретровирусным препаратам, профилактика оппортунистических инфекций; реинфицирование ВИЧ-инфекцией и развитие резистентности; права и обязанности ВИЧ-положительных граждан; профилактика инфекций, передающихся половым путем; побочные действия антиретровирусной терапии;

г) предоставление информационно-просветительских материалов для ВИЧ- положительных граждан по вопросам жизни с ВИЧ-инфекцией, антиретровирусной терапии и приверженности к ней;

д) предоставление информации о других организациях, учреждениях, предоставляющих услуги для людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, и перенаправление к ним, с указанием места нахождения, контактных телефонов, перечня услуг и возможных форм их предоставления.

Информация должна предоставляться в соответствии с потребностями получателя услуг, в полном объеме, своевременно и в доступной для получателя услуг форме. Данная услуга может предоставляться психологом, юристом, социальным работником, медицинским работником, волонтером и включает в себя распространение среди получателей услуг тематических информационно-просветительских печатных материалов (листовки, буклеты, брошюры и прочее).

### Раздел 3. Условия и порядок предоставления услуг

16. Минимальные стандарты качества к услугам предъявляют требования к качеству работы исполнителей услуг, которые являются необходимыми для обеспечения эффективного процесса социального сопровождения и психосоциальной поддержки и включают в себя требования в отношении:

- а) обучения и подбора персонала;
- б) определения прав и обязанностей получателя услуг;
- в) организации процесса принятия получателем услуг в программу;
- г) проведения оценки (повторной оценки) потребностей получателя услуг;
- д) планирования и процесса оказания услуги;
- е) организации мониторинга и последующего наблюдения;
- ж) планирования выхода из программы;
- з) организации и управления в организации, предоставляющей услуги.

#### Глава 1. Доступность услуг.

17. Исполнитель услуг гарантирует равный доступ к предоставляемым услугам для всех получателей услуг.

18. Ожидаемый результат: любой получатель услуг, соответствующий критериям отбора, может пользоваться услугами.

19. Показатели реализации:

- а) исполнитель услуг соблюдает критерии отбора получателей услуг;
- б) исполнитель услуг предпринимает систематические меры для обеспечения предоставления качественных услуг получателям;
- в) контактные данные исполнителя услуг (адрес, номер телефона (факса) и электронной почты) доступны населению;
- г) население может обращаться к исполнителю услуг в письменной форме, по телефону (факсу), по электронной почте.

#### Глава 2. Информирование возможных получателей услуг

20. Исполнитель услуг обеспечивает информирование возможных получателей услуг о цели, задачах и специфике оказываемых услуг.

21. Ожидаемый результат: члены сообщества людей, живущих с ВИЧ-инфекцией, знают и понимают суть предоставляемых услуг, которыми они могут воспользоваться.

22. Показатели реализации:

а) исполнитель услуг изготавливает и делает возможным получение людьми, живущими с ВИЧ-инфекцией, информационных материалов о специфике оказываемых услуг;

б) исполнитель услуг организует взаимодействие с другими исполнителями социальных (медицинских услуг), представителями органов государственной власти управления и местного самоуправления, некоммерческими организациями в целях распространения информации об оказываемых услугах и организации сотрудничества;

в) исполнитель услуг организует информационные мероприятия по предупреждению распространения ВИЧ-инфекции, туберкулеза, гепатита, инфекций, передающихся половым путем, употребления алкоголя и наркотических средств, уменьшению стигматизации и дискриминации, а также повышению осведомленности в вопросах репродуктивного здоровья.

### Глава 3. Соблюдение принципа недискриминации

23. Исполнитель услуг обеспечивает соблюдение принципа недискриминации на всех этапах предоставления услуги.

24. Ожидаемый результат: исполнитель услуг предоставляет услуги, исключая любую дискриминацию, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, этнического или социального происхождения, имущественного положения, степени и типа ограничения возможностей и прочего.

25. Показатели реализации:

а) исполнитель услуги информирует персонал о принципах равенства и уважения прав и интересов между социальными, национальными и другими общностями;

б) персонал исполнителя услуг применяет недискриминационные методы и практики в процессе предоставления услуг.

### Глава 4. Партнерство

26. Исполнитель услуг устанавливает партнерские отношения с органами государственной власти управления и местного самоуправления, правоохранительными органами, некоммерческими организациями, другими учреждениями, включая учреждения системы здравоохранения, экономическими агентами, другими исполнителями соответствующих услуг для перенаправления (предоставления) дополнительных услуг их получателям.

27. Ожидаемый результат: установленные партнерские отношения способствуют укреплению и расширению услуг, предоставляемых людям, живущим с ВИЧ-инфекцией, и соглашения реализуются в соответствии с установленными целями.

28. Показатели реализации:

а) исполнитель услуг имеет заключенные соглашения о сотрудничестве с иными исполнителями услуг, а также с учреждениями соответствующей деятельности;

б) получатели услуг получают дополнительные услуги на основании заключенных соглашений;

в) получатели услуг перенаправляются к исполнителям услуг медицинскими учреждениями;

г) исполнитель услуг знает и применяет механизм перенаправления получателей услуг в системе социальных и медицинских услуг.

### Глава 5. Требования к персоналу исполнителя услуг

29. Исполнитель услуг несет ответственность за работу своих специалистов, их обучение и приобретение недостающих навыков.

30. Исполнитель услуг обязан обеспечить наем специалистов, имеющих, как минимум, следующие базовые навыки:

а) способность координировать услуги, информацию и направления получателей услуг;

б) способность вести необходимую документацию.

Специалисты, осуществляющие информирование и услуги по направлению, должны иметь образование не ниже среднего и быть толерантными по отношению к получателям услуг и представителям уязвимых групп.

Остальные специалисты должны иметь практический опыт работы в социальной сфере не менее года, при этом опыт работы с уязвимыми группами является преимуществом.

В случае недостаточного опыта у сотрудника, соответствующего по всем остальным параметрам, исполнитель услуг разрабатывает детальный план его профессионального обучения.

Действие настоящего пункта распространяется только в отношении исполнителей услуг - некоммерческих организаций.

31. По усмотрению исполнителя услуг, личный опыт жизни с ВИЧ-инфекцией считается преимуществом, если кандидат демонстрирует способность работать с людьми и выполнять все требования, указанные в должностной инструкции.

Действие настоящего пункта распространяется только в отношении исполнителей услуг - некоммерческих организаций.

32. Исполнитель услуг самостоятельно определяет штатное расписание и условия занятости персонала. В структуру штата персонала исполнителя услуг могут входить:

- а) социальный работник;
- б) социальный педагог;
- в) врач (терапевт, инфекционист, нарколог, психотерапевт, фтизиатр, дерматовенеролог, гинеколог и другие);
- г) средний медицинский персонал;
- д) психолог;
- е) юрист, консультант по правовым вопросам;
- ж) волонтер;
- з) консультант, предоставляющий услуги по принципу «равный-равному»;
- и) младший медицинский, технический персонал.

При наличии необходимости исполнитель услуг может формировать многопрофильные команды, исходя из оценки потребностей получателя услуг, привлекая специалистов из других учреждений, организаций.

Исполнители услуг могут привлекать к работе волонтеров (волонтерские организации, объединения), прошедших соответствующее обучение.

33. Ожидаемый результат: получатели услуг имеют доступ к высококачественным (при необходимости комплексным) услугам, оказываемым опытными специалистами, прошедшими соответствующее обучение.

34. Показатели реализации: исполнитель услуг располагает документами о квалификации и резюме сотрудников, которые собраны в кадровой службе.

35. Исполнитель услуг должен иметь письменные должностные инструкции на каждого специалиста, в которых содержатся базовые требования к опыту работы и квалификации специалистов.

Специалисты должны быть ознакомлены со своими должностными инструкциями под подпись.

Ожидаемый результат: специалисты исполнителя услуг обеспечены конкретными должностными обязанностями и ознакомлены с ними.

Показатели реализации: в архиве исполнителя услуг находятся должностные инструкции, подписанные специалистами и представителем администрации исполнителя услуг.

## Глава 6. Супервизия

36. Специалисты исполнителя услуг должны проходить супервизию (как правило, два раза в месяц, но обязательно не реже одного раза в квартал), включающую вопросы работы с получателями услуг и оказания профессиональной помощи.

37 Исполнитель услуг обеспечивает проведение супервизии программной и административной деятельности.

Супервизия программной деятельности направлена на поиск оптимальных способов удовлетворения потребностей получателей услуг и выявление (предотвращение) профессионального стресса у специалистов.

Административная супервизия направлена на оценку работы специалиста и выявление необходимости его дальнейшего развития.

38. Исполнитель услуг должен обеспечивать проведение обоих видов супервизии для своих специалистов на регулярной основе, определяя при этом форму ее проведения (на индивидуальных или групповых сессиях).

39. Для проведения супервизии исполнитель услуг может привлекать супервизора из числа персонала своей организации, либо из сторонней организации. В любом случае супервизор должен удовлетворять требованиям, предъявляемым к персоналу исполнителя услуг, и помимо этого иметь опыт практической работы в области социального сопровождения (или другой опыт, имеющий отношение к данной должности, например, опыт руководства командой волонтеров).

40. Ожидаемый результат: исполнитель услуг способен поддерживать необходимый уровень профессионализма специалистов и предоставлять услуги высокого качества.

41. Показатели реализации:

а) документы и резюме супервизоров, собранные в кадровой службе;

б) отчет о проведенной супервизии (дата, форма супервизии (индивидуальная, групповая), рассмотренные вопросы).

42. Действие настоящей главы распространяется только в отношении исполнителей услуг - некоммерческих организаций.

## Глава 7. Права и обязанности получателя услуг

43. Исполнитель услуг должен иметь процедуры по сохранению конфиденциальности информации о получателях услуг, разглашению такой информации и рассмотрению претензий получателей услуг.

Конфиденциальность обеспечивает защиту от разглашения информации о ВИЧ-статусе, практикуемом поведении (факторах риска) или обращении за теми или иными услугами.

Получатели услуг должны быть проинформированы о существовании процедур и правил сохранения конфиденциальности.

Ожидаемый результат: информация обо всех получателях услуг является конфиденциальной.

Показатели реализации: исполнитель услуг располагает регламентирующим документом об обеспечении конфиденциальности.

44. Исполнитель услуг должен разработать бланк «Согласие на разглашение информации» для заполнения при получении запросов информации; заполненный бланк подписывается получателем услуг.

Бланк «Согласие на разглашение информации» должен быть разработан в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики о персональных данных и содержать обстоятельства, при которых может потребоваться разглашение информации о получателе услуг (название организации (фамилия представителя организации), которой предоставляется информация; какого рода информация разглашается; сроки действия разрешения на использование информации; подпись получателя услуг).

Ожидаемые результаты: информация о получателях услуг не будет разглашаться в отсутствие его письменного согласия.

Показатели реализации: документация исполнителя услуг содержит разработанный бланк согласия на разглашение информации, а также заполненные и подписанные получателями услуг бланки, хранящиеся в материалах исполнителя услуг.

45. Исполнитель услуг должен выработать порядок подачи претензий и рассмотрения жалоб получателей услуг.

Процедура по рассмотрению претензий получателей услуг обеспечивает право получателей услуг обратиться за помощью, если они считают, что с ними обращаются несправедливо или не предоставляют качественные услуги, и должна включать информацию об обязанностях

получателей услуг, а также о том, как получатель услуги может опротестовать решение исполнителя услуги, если он не удовлетворен исходом рассмотрения его претензии.

При принятии в программу получатели услуг должны быть проинформированы о своих обязанностях и о существовании процедур и правил рассмотрения претензий.

Ожидаемые результаты:

а) созданы условия для оказания услуг с учетом потребностей их получателей и на основе принятых ими решений;

б) обеспечен объективный пересмотр дел получателей услуг, если они сообщают о плохом обращении или неадекватном обслуживании;

в) прояснены обязанности получателей услуг с целью улучшения процесса взаимодействия и предоставления услуг.

Показатели реализации: наличие регламентирующего документа в архиве исполнителя услуги, а также документа в личном деле получателя услуги, свидетельствующего об осведомленности об обязанностях и правилах по рассмотрению претензий.

### Раздел 3. Этапы предоставления услуг

#### Глава 8. Принятие в программу оказания услуг

46. Исполнитель услуг гарантирует равный доступ к предоставляемым услугам любому заявителю, который соответствует критериям отбора.

Процедура принятия в программу должна достигать следующих задачи:

а) информированности получателя услуг о доступных ему услугах;

б) соответствия потенциального получателя услуг формальным требованиям программы (например, принадлежность к целевой группе);

в) заинтересованности получателя услуг в комплексном сопровождении или в разовом получении конкретной услуги. В случае обращения за конкретной услугой обратившемуся предоставляется информационная поддержка, но при этом он не включается в программу сопровождения;

г) сбора исходной информации о получателе услуг с целью составления индивидуального плана и планирования последующей работы с ним;

д) установления доверительных отношений с получателем услуг.

47. Ожидаемый результат: любой заявитель, соответствующий критериям отбора, имеет доступ ко всему объему услуг, предоставляемых исполнителем, в соответствии и с выявленными индивидуальными потребностями и в зависимости от достигнутых прогрессов.

48. Показатели реализации:

а) исполнитель услуг имеет и применяет четкую процедуру принятия получателей услуг в программу предоставляемых услуг;

б) все необходимые документы на получателя услуг заполнены и им подписаны (согласие на разглашение информации, ознакомление с процедурами), и хранятся в документах исполнителя услуг.

#### Глава 9. Оценка потребностей получателей услуг

49. Исполнитель услуг обеспечивает выполнение оценки потребностей получателей услуг в помощи для каждого вида услуг в отдельности.

Оценка потребностей получателя услуг должна быть проведена в течение не более 30 дней с момента принятия в его программу.

Задачей проведения оценки является:

а) сбор и обновление информации о получателе услуг для определения его потребностей;

б) укрепление доверительных отношений с получателем услуг.

Исполнитель услуг разрабатывает и использует для оценки и повторной оценки формуляры, включающие необходимые вопросы.

Повторная оценка должна проводиться на регулярной основе (не реже одного раза в шесть месяцев). Для получателей услуг, получающих исключительно услуги по информированию и направлению, повторная оценка может проводиться по телефону.

50. Ожидаемый результат: потребности каждого получателя услуг оценены.

51. Показатели реализации:

а) оценка потребностей в помощи проводится ответственным специалистом (например, старшим социальным работником) с привлечением получателя услуг, членов многопрофильной группы, других соответствующих специалистов и, по необходимости, членов семьи получателя услуг;

б) для оценки потребностей получателей услуг исполнитель услуг разрабатывает и утверждает соответствующие формуляры.

## Глава 10. Планирование услуг

52. Исполнитель услуг обеспечивает индивидуальный подход в отношении каждого получателя услуг.

Планирование услуг осуществляется совместно с получателем услуг, как правило, в течение 14 дней, но не более 30 дней, с момента принятия в программу.

Планирование услуг осуществляется с целью определения:

а) целей получателя услуг, основанных на его потребностях;

б) действий по достижению этих целей;

в) сроков планируемых мероприятий.

Исполнитель услуг внедряет собственные формы документов для планирования (на бумажных и (или) электронных носителях) с учетом перечисленных выше компонентов.

53. При необходимости, в случае выявления социально-психологических потребностей, решение которых требует участия специалистов многопрофильной команды, формируется детализированный индивидуальный план. Такой индивидуальный план в деталях устанавливает действия со стороны исполнителя услуг и получателя услуг, а также цели и сроки их исполнения.

Индивидуальный план составляется и корректируется специалистами многопрофильной команды при участии получателя услуг, излагается в понятной для него форме, согласовывается и подписывается получателем услуг или его законным представителем.

Индивидуальный план может быть при необходимости пересмотрен, но не реже одного раза в шесть месяцев.

54. Ожидаемый результат: каждый получатель услуг пользуется услугами с учетом индивидуального подхода. Индивидуальный подход формируется на основании социально-психологической оценки получателя услуг. В случае необходимости формируется детализированный план индивидуального сопровождения.

55. Показатели реализации:

а) заполнены специализированные формы социально-психологической оценки получателя услуг;

б) заполнены детализированные индивидуальные планы на основании комплексной оценки (переоценки) потребностей получателя услуг и его прогрессов;

в) в случае формирования индивидуального плана его разработка должна быть осуществлена в течение не более 30 дней с момента принятия получателя услуг в программу предоставления услуг, при этом план должен включать, как минимум:

1) задачи, которые должны быть достигнуты;

2) действия, которые должны быть реализованы;

3) период времени для каждого действия;

4) услуги, которые должны быть предоставлены получателю;

г) вся документация, заполненная на получателя услуг, сохраняется в архиве исполнителя услуг. При этом за сохранность документации отвечает ответственный специалист исполнителя услуг.

## Глава 11. Мониторинг

56. Исполнитель услуг осуществляет процедуры мониторинга и последующего наблюдения за предоставлением услуг и реализацией индивидуального плана сопровождения.

Мониторинг, реализуемый исполнителем услуг, должен обеспечивать выполнение следующих задач:

- а) контроль доступности услуг, в которых нуждается получатель услуг;
- б) определение и устранение барьеров, с которыми сталкивается получатель услуг в процессе выполнения мероприятий индивидуального плана;
- в) определение наличия у получателя услуг потребности в продолжении оказания услуг.

57. Исполнитель услуг самостоятельно определяет частоту встреч и продолжительность наблюдения для целей мониторинга, однако связь с получателем услуг должна быть поддержана не реже чем один раз в четыре недели.

Исполнитель услуг ведет учет получателей услуг, выбывших из программы, по истечении шести месяцев.

58. Ожидаемый результат: процедуры мониторинга внедряются исполнителем услуг на постоянной основе.

59. Показатели реализации:

- а) исполнитель услуг обеспечивает ведение записей обо всех состоявшихся контактах (личных или по телефону) в документации на получателя услуг;
- б) в документации на получателя услуг отражаются все попытки связаться с ним, а также сведения о выходе из программы.

## Глава 12. Приостановление или прекращение предоставления услуг

60. Исполнитель услуг внедряет и применяет процедуру приостановления или прекращения предоставления услуг.

Приостановление или прекращение предоставления услуг применяется:

- а) по письменному заявлению получателя услуг об отказе от услуг;
- б) в случае реализации поставленных задач;
- в) в случае переезда получателя услуг или нахождения в пенитенциарной системе;
- г) в случае смерти получателя услуг;
- д) в случае грубых нарушений со стороны получателя услуг (например, нарушение дисциплины, систематическое невыполнение рекомендаций, злоупотребление психоактивными веществами, угрозы, агрессивное поведение, причинение физического или морального вреда сотрудникам исполнителя услуг и другие причины), установленных сотрудниками исполнителя услуг.

61. Ожидаемый результат: приостановление или прекращение предоставления услуг в любом случае производится при условии безопасности для получателя услуг.

62. Показатели реализации:

- а) условия приостановления или прекращения предоставления услуг доводятся до сведения получателя услуг в доступной для него форме;
- б) информация о приостановлении или прекращении предоставления услуг отражается в документации (личном деле) получателя услуг с сохранением конфиденциальности.

## Раздел 4. Организационно-управленческие процессы исполнителя услуг

### Глава 13. Организационная и функциональная база

63. Исполнитель услуг обеспечивает наличие организационной и функциональной базы в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

64. Ожидаемый результат: деятельность исполнителя услуг организована в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

65. Показатели реализации:

- а) исполнитель услуг действует в соответствии с уставом организации, действующими нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, настоящим Положением, и иными внутренними документами, разработанными на их основе;
- б) персонал исполнителя услуг службы знает и применяет положения действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики в своей деятельности.

#### Глава 14. Планирование и развитие услуг

66. Исполнитель услуг обеспечивает плановое развитие предоставляемых услуг в соответствии с изменениями в потребностях получателей услуг, нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики в этой области и новыми методами социальной работы.

67. Ожидаемый результат: услуги, предоставляемые исполнителем услуг, развиваются на основании тщательного планирования деятельности с соблюдением действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики и минимальных стандартов качества.

68. Показатели реализации:

- а) исполнитель услуг обеспечивает включение планирования и развития услуг в долгосрочные и текущие планы деятельности исполнителя услуг;
- б) годовой план деятельности предусматривает конкретные меры по улучшению качества услуг.

#### Глава 15. Оценка предоставляемых услуг

69. Исполнитель услуг обеспечивает оценку предоставляемых услуг для улучшения результатов своей деятельности.

70. Ожидаемый результат: услуги оцениваются систематически и прозрачно, что обеспечивает их качество.

71. Показатели реализации:

- а) оценка качества услуг осуществляется исполнителем услуг;
- б) оценка отражается в годовом отчете о деятельности исполнителя услуг, который основывается на квартальных отчетах о деятельности.

#### Глава 16. Конфиденциальность

72. Исполнитель услуг обеспечивает обработку персональных данных в соответствии с положениями действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики.

73. Ожидаемый результат: персональные данные получателей услуг и персонала обрабатываются в соответствии с положениями законодательства Приднестровской Молдавской Республики о персональных данных.

74. Показатели реализации:

- а) исполнитель услуг имеет и применяет внутренние процедуры по обработке персональных данных, разработанные на основе действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики о персональных данных;
- б) персонал исполнителя услуг знает и руководствуется внутренними процедурами по обработке персональных данных.