



# Стандарты услуг снижения вреда



# **Стандарт Услуги**

**Минимальные количественные и  
качественные требования к  
организации и предоставлению  
услуги**



# Основные разделы

- I. Общая часть
- II. Специальная часть



# I. Общая часть

1. Определение (дефиниция) того или иного вида услуг (например, услуги по обмену шприцев и игл, или по социальному сопровождению)
2. Целевые группы для данного вида услуг
3. Цель
4. Задачи



## II. Специальная часть

- **Технические требования к услугам**
- **Требования к процедурам при оказании услуг**
- **Требования к организации (учреждению), оказывающему эти услуги**
- **требования к управлению (менеджменту) услугами и качеством услуг**
- **требования к квалификации работников**
- **требования к мониторингу услуг**
- **перечень и условия оказания дополнительных услуг (в частности, медицинских-АРТ)**



# Технические требования к услугам

- Объем (количество/клиент/частота)
- Алгоритм и/или содержание предоставления услуги
- Форма работы: а) стационарных условиях, б) в мобильном пункте, в) при аутрич-работе
- график работы
- показания/противопоказания к оказанию услуг
- прием/исключение клиентов из программ СВ
- специалисты/работники, которые могут оказывать эти услуги (только перечень)
- особенности оказания услуг клиентам с особыми потребностями (напр., беременным, при наличии ВИЧ/СПИДа или других болезней)



## Требования к процедурам при оказании услуг

- Условия предоставления услуг:
  - конфиденциальность,
  - Санитарно-гигиенические требования
  - Сертифицированность/лицензирование
  - Ссылка на нормативный документ Правительства или соответствующего министерства регламентирующий данную услугу
- техника безопасности для лиц, оказывающих эти услуги
- правила сбора, учета, утилизации, уничтожения расходных материалов
- правила передачи информации тем или иным органам государственной власти или более общее: правила взаимодействия с органами государственной власти



## Требования к учреждению, оказывающему эти услуги

- наличие/отсутствие лицензии (разрешения) на оказание данного вида услуги
- по локализации (географической и институциональной)
- по помещениям (комната для выдачи, для хранения (склад), консультаций и т.п.)
  - оснащению мягким и твердым инвентарем (с указанием минимальных количеств)
  - оснащению оборудованием (в том числе защитным, охранным)
  - оснащению инструментарием
  - требования к качеству инструментария, аппаратуры (сроки годности, сроки поверки, условия ремонта, замены, списания)
  - оснащению оргтехники (с перечнем)
  - количеству комнат
  - площади комнат
  - охране/сигнализации





## Требования к управлению услугами и качеством услуг:

- планы работы учреждения/организации по оказанию данного вида услуг
- кто кем руководит, кто кому подчиняется и отчитывается
- Правила супервизии (кто, когда, где)
- обучение персонала (имеется в виду повседневное, рутинное обучение)
- принятие решений (условия принятия решений, имеющих отношение к оказанию услуг)
- санкции за несоблюдение правил работы, некачественное оказание услуг



## Требования к квалификации работников

- необходимость специального образования (диплома, с указанием специализации или области необходимого образования)
- необходимость сертификата/лицензии



## Требования к мониторингу услуг

- Содержание и объём данных для регистрации
- Требования к оценке воздействия
- Требования к оценке удовлетворённости клиента (в какой форме, как часто)

