

Тема лекції: Нормування робочого часу працівників соціальної служби

План

1. Загальні аспекти організації та нормування робочого часу.
2. Підходи до визначення норм навантаження соціальних працівників.
3. Визначення норми часу надання соціальної послуги.

1. Режим роботи соціальної служби затверджує керівник органу, що його утворив, або керівник соціальної служби. Цей режим має враховувати діючі норми організації трудових відносин – кількість відпрацьованих годин та тиждень та інше.

З метою якнайповнішого задоволення потреб отримувачів соціальних послуг, варто розглянути можливості застосування гнучкого режиму робочого часу, наприклад, для соціальних працівників/робітників, які надають соціальну послугу з догляду вдома.

Застосування гнучкого режиму робочого часу повинне бути відповідним чином оформлене й відображене у нормативно-правових документах, що регулюють діяльність тієї чи іншої соціальної служби. При його встановленні необхідно керуватися положеннями, визначеними у «Методичних рекомендаціях щодо встановлення гнучкого режиму робочого часу» (Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 04.10.2006, N 359).

Режим роботи персоналу структурних підрозділів розробляє заступник директора соціальної служби чи начальник структурного підрозділу. Цей документ затверджується наказом директора соціальної служби. Відповідно, в цій сфері управлінської роботи має зберігатись належна підпорядкованість. У режимі роботи спеціалістів, які надають соціальні послуги, окрім часу, необхідного для безпосередньої роботи з громадянами, які потребують соціальних послуг, потрібно передбачити час на:

- роботу з документами та з інформацією;
- телефонні розмови з громадянами, які потребують соціальних послуг;
- участь у різних заходах (наради, навчання, супервізія тощо);

- обідню перерву тощо.

Тобто вагоме значення відіграє гармонія взаємодії в середині організації та в громаді.

Соціальна служба повинна обслуговувати громадян без перерви. Для забезпечення безперервності процесу надання соціальних послуг обідні перерви усього персоналу соціальної служби встановлюються за гнучким режимом робочого часу та не повинні бути одночасними. Також необхідно передбачити наявність у штатному розписі спеціалістів для забезпечення безперервного доступу до довідкової інформації, запобігання соціальним ризикам та надання соціальних послуг.

Час на виконання заходів, що становлять зміст кожної соціальної послуги, встановлюється згідно з вимогами, наведеними у відповідних державних стандартах соціальної послуги. Ця стандарти є основою для нормування робочого часу, а відтак і визначення кількості персоналу соціальної служби.

2. Одні з найнагальніших питань, що постають перед керівником соціальної служби, такі:

- Як правильно визначити норму навантаження для своїх працівників?
- Як виміряти фактичне навантаження на працівників організації?

Від його компетентності у цьому питанні залежить раціональне формування штатного розпису персоналу, що, своєю чергою, впливатиме на якість і вартість соціальних послуг, які надаються, та обсяг фінансування, необхідний для забезпечення діяльності соціальної служби.

Інколи у своїй роботі керівник може послуговуватися затвердженим нормативно-правовим актом, у якому вже вказано орієнтовну норму навантаження персоналу. Наприклад, директори територіальних центрів у своїй роботі керуються рекомендаціями, зазначеним у Типовому положенні про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), але, варто зазначити, це положення застосовується тільки при визначенні норм навантаження працівників відділення соціальної допомоги вдома.

При визначення норм навантаження для працівників відділення соціальної допомоги вдома враховуються: Кількість громадян, яких повинен обслуговувати соціальний працівник, соціальний робітник, обсяг їх роботи визначає завідувач (заступник завідувача) відділення соціальної допомоги вдома з урахуванням стану здоров'я громадянина, який обслуговується, його віку, рівня рухової активності, здатності до самообслуговування, місця та умов проживання, наявності транспортного сполучення, інших факторів, що можуть вплинути на здійснення соціального обслуговування та якість надання соціальних послуг (*один соціальний робітник обслуговує шістьох громадян у сільській (приміській) місцевості, інших місцевостях, що не мають транспортного сполучення, у приватному або державному секторі без комунальних зручностей і десять громадян у містах з комунальними зручностями; один соціальний робітник обслуговує двох непрацездатних громадян, яким установлена V група рухової активності*).

Час, необхідний для надання послуги, залежить від рівня складності життєвої ситуації та стану отримувача соціальної послуги, а саме, наскільки він може функціонувати самостійно й наскільки він потребує сторонньої допомоги. Таким чином, саме вищезазначений рівень складності й обумовлює належність особи до тієї чи іншої категорії.

Категорія має встановлюватися в ході визначення індивідуальних потреб за певними характеристиками (класифікаційними ознаками). Для того, щоб уніфікувати процес визначення категорій, керівникам соціальних служб, фахівцям з визначення потреб клієнтів соціальної служби, які при догляді вдома різняться за ступенем рухомої активності (від одного до п'яти відносно можливості самостійного існування).

3. Стандартний (мінімальний) час для надання тієї чи іншої соціальної послуги встановлюється державними стандартами соціальних послуг, нормами та нормативами. Час, необхідний для надання соціальної послуги отримувачу залежить передусім від його здатності функціонувати, що обумовлюється

життєвим циклом та ступенем індивідуальної потреби отримувача у сторонній допомозі.

Пропонується класифікація категорій отримувачів соціальних послуг, де наведено характеристику чотирьох основних категорій отримувачів соціальних послуг, залежно від їх здатності функціонувати самостійно та ступеня потреби у сторонній допомозі.

Пропонується у короткій характеристиці категорій отримувачів соціальних послуг встановити ступінь потреби отримувача тієї чи іншої категорії у сторонній допомозі (див. табл.).

Таблиця

Характеристика категорій отримувачів соціальних послуг

1-а категорія	Отримувач має невиражені або незначно виражені функціональні порушення організму. Здатен самостійно або з незначною сторонньою допомогою функціонувати/задовольняти основні життєві потреби. II група рухової активності. Ступінь потреби у сторонній допомозі становить від 0 до 25%.
2-а категорія	Отримувач має помірно виражені функціональні порушення організму. Здатен функціонувати/задовольняти основні життєві потреби з частковою сторонньою допомогою та з використанням допоміжних засобів. III група рухової активності. Отримувач перебуває у стані стресу чи кризи та належить до числа осіб з I чи II групою рухової активності. Ступінь потреби у сторонній допомозі становить від 25 до 50%.
3-а категорія	Отримувач має виражені функціональні порушення організму. Здатен функціонувати/задовольняти основні життєві потреби зі значною сторонньою допомогою та з використанням допоміжних засобів. IV група рухової активності. Ступінь потреби у сторонній допомозі становить від 50 до 75%.

4-а категорія	Отримувач має значні або різко виражені функціональні порушення організму. Нездатен функціонувати/задовольняти основні життєві потреби без постійної сторонньої допомоги та без використання допоміжних засобів. V група рухової активності. Ступінь потреби у сторонній допомозі становить від 75 до 100%.
--------------------------	---

Для визначення норми часу, необхідного для надання соціальної послуги отримувачу тієї чи іншої категорії, рекомендується ґрунтуватися на ступені залежності цього отримувача від сторонньої допомоги (ступені потреби у сторонній допомозі).

Для обчислення норми часу, необхідного для надання соціальної послуги отримувачу тієї чи іншої категорії, пропонується застосовувати відповідні коефіцієнти складності надання соціальної послуги, наведені у наступній таблиці.

Таблиця

Коефіцієнти складності надання соціальної послуги

Категорія отримувача соціальної послуги	Ступінь потреби у сторонній допомозі, %	Коефіцієнт складності надання соціальної послуги
1	0-25	1
2	25-50	1,5
3	50-75	1,75
4	75-100	2

Таким чином, щоб отримати норму часу для надання соціальної послуги отримувачу певної категорії, стандартний (мінімальний) час потрібно помножити на нижченаведений коефіцієнт складності надання соціальної послуги.

Література:

1. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол. : Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ : К.І.С., 2013. 178 с.