

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ В РАЗВИТИИ

Содружество штата Массачусетс

Исполнительный орган здравоохранения и социальной помощи



Альтернативные услуги, предоставляемые на дому и по месту жительства: Справочник для частных лиц и семей

Содержание

Вступление.....	3
Что относится к альтернативным программам HCBS?	3
Альтернативные программы DDS для совершеннолетних с ограниченными интеллектуальными способностями:.....	4
Альтернативная программа помощи совершеннолетним.....	4
Альтернативная программа проживания дома	5
Альтернативная программа интенсивной помощи	7
Критерии альтернативной программы:	8
Доступность альтернативных программ:.....	8
Другие услуги MassHealth:.....	9
Альтернативные услуги: выбор, перенос, выбор обслуживающей организации	9
Заявка на получение услуг:	9
Приоритеты при оказании услуг:	10
Выбор обслуживающей организации:	10
Предоставляемые вам услуги можно «переносить»	11
Запрос на изменение вашей обслуживающей организации	12
Выбор наилучшего для вас способа предоставления услуг	13
Что подразумевается под традиционным способом?	13
Что подразумевается под агентом с возможностью выбора?	14
Что подразумевается под координируемой участником программой?	14
Приложения	
Выбор обслуживающей организации: рекомендации для участников альтернативных программ	16

Вступление

Настоящий справочник разработан специалистами Управления социального обеспечения людей с нарушениями в развитии (Department of Developmental Services, сокращенно «DDS») для описания порядка получения альтернативных услуг, предоставляемых на дому и по месту жительства (Home and Community-Based Services, сокращенно «HCBS»). Альтернативные программы — это программы предоставления услуг по месту жительства. Это федеральное или государственное партнерство, организованное под руководством Содружества Массачусетс через MassHealth (Medicaid). В этом справочнике описываются различные альтернативные программы для совершеннолетних с ограниченными интеллектуальными способностями и сопутствующие услуги, а также варианты различных имеющихся у вас возможностей получения таких услуг.

Что относится к альтернативным программам HCBS?

Под альтернативными программами предоставления услуг на дому и по месту жительства (HCBS) в шт. Массачусетс подразумеваются местные программы поддержки, финансируемые за государственные и федеральные средства. Они называются «альтернативными программами» потому, что это соглашение между государством и федеральной программой Medicaid, которое предусматривает отказ от оказания определенных услуг или оказание «альтернативных» услуг в рамках Medicaid. Таким образом, вам предоставляется более обширный выбор оказываемых вам услуг и методов их оказания.

Ранее средства Medicaid выделялись только для оказания услуг, предоставляемых в определенных учреждениях. Но по мере развития системы оказания услуг на дому и по месту жительства Конгресс признал, что люди могут воспользоваться услугами на дому и по месту жительства в качестве альтернативы институциональному подходу и создал альтернативные программы HCBS, чтобы дать людям выбор места получения услуг (по месту жительства или в учреждении промежуточной медицинской помощи для лиц с ограниченными интеллектуальными способностями (ICF/IID)). В рамках этой программы власти штата Массачусетс получают финансирование от федеральной программы Medicaid для покрытия приблизительно 50% стоимости оказываемых вам услуг.

Для получения федерального финансирования каждый штат, в котором действует альтернативная программа, обязан соответствовать установленным федеральным нормам и правилам, регулирующим порядок реализации программы. В этих правилах объясняется, как власти шт. Массачусетс будут:

- ✓ обеспечивать здоровье и благополучие участников альтернативной программы;

- ✓ обеспечивать соответствие обслуживающих организаций квалификационным требованиям;
- ✓ обеспечивать наличие у людей выбора обслуживающей организации.

Оказываемые вам услуги в рамках альтернативной программы финансируются различными способами, в том числе тарифными соглашениями с обслуживающими организациями, сотрудничающими с DDS (квалифицированные организации), и контрактами между DDS и квалифицированной обслуживающей организацией. DDS также заключает контракт с другим государственным органом, который помогает вам управлять собственными деньгами и бюджетом и платить людям, которых вы желаете нанять (финансовый посредник). Законодательный орган штата ежегодно выделяет средства DDS для финансирования соответствующих услуг. DDS оплачивает услуги через выбранный вами финансовый механизм, после чего предоставляет счет в федеральное агентство Medicaid с просьбой возместить приблизительно 50% стоимости оказанных вам услуг. Федеральное агентство Medicaid отправляет эти деньги обратно в казну штата.

Альтернативные программы DDS для совершеннолетних с ограниченными интеллектуальными способностями:

Для совершеннолетних с ограниченными интеллектуальными способностями специалисты DDS предлагают 3 основных альтернативных программы: альтернативная программа помощи совершеннолетним, альтернативная программа проживания дома и альтернативная программа интенсивной помощи.

Альтернативная программа помощи совершеннолетним предполагает оказание услуг лицам, соответствующим установленным критериям и требующим, по меньшей мере, оказания одной альтернативной услуги на дому или по месту жительства в месяц. Этим лицам не требуются услуги, предоставляемые в рамках альтернативной программы проживания дома или альтернативной программы интенсивной помощи. Такие люди живут в доме своей семьи, саду для взрослых или самостоятельно и не нуждаются в круглосуточном уходе. Их потребности в области здравоохранения и социального обеспечения могут быть удовлетворены как в доме семьи, так и в обществе. Объем и вид альтернативных услуг зависит от условий проживания конкретного лица. Такой человек будет получать только те услуги, которые необходимы для обеспечения его безопасности в обществе. Альтернативная программа помощи совершеннолетним может предусматривать помощь в определении направления деятельности участника как в бюджетных вопросах, так и в вопросах взаимодействия с работодателем для конкретных услуг, если человек в этом заинтересован.

Составляющие альтернативной программы помощи совершеннолетним:

- Взрослый компаньон.
- Вспомогательные технологии.
- Поддержка и консультации в вопросах поведения.
- Работа по дому.
- Общественная поддержка в течение дня.
- Семейное обучение.
- Групповое трудоустройство людей с ограниченными возможностями.
- Модификация и адаптация дома.
- Отдельные товары и услуги.
- Индивидуальная поддержка в течение дня.
- Индивидуальная поддержка дома.
- Индивидуальное трудоустройство людей с ограниченными возможностями.
- Взаимная поддержка.
- Удаленная поддержка и контроль.
- Отсрочка.
- Специализированное медицинское оборудование и расходные материалы.
- Стабилизация.
- Транспорт.
- Модификация транспортного средства.

Альтернативная программа проживания дома предполагает оказание услуг лицам, соответствующим установленным критериям и требующим, по меньшей мере, оказания одной альтернативной услуги на дому или по месту жительства в месяц. Эти лица нуждаются в большем объеме поддержки, чем участники альтернативной программы помощи совершеннолетним, но меньше, чем участники альтернативной программы интенсивной помощи. Такие люди живут в доме своей семьи, саду для взрослых, с лицом, осуществляющим уход с проживанием в семье, или самостоятельно и не нуждаются в круглосуточном уходе. Их потребности в области здравоохранения и социального обеспечения могут быть удовлетворены как в доме семьи, так и в обществе. Объем и вид

альтернативных услуг зависит от условий проживания конкретного лица. Такой человек будет получать только те услуги, которые необходимы для обеспечения его безопасности в обществе. Альтернативная программа проживания дома может предусматривать помощь в определении направления деятельности участника как в бюджетных вопросах, так и в вопросах взаимодействия с работодателем для конкретных услуг, если человек в этом заинтересован.

Составляющие альтернативной программы проживания дома:

- Взрослый компаньон.
- Вспомогательные технологии.
- Поддержка и консультации в вопросах поведения.
- Работа по дому.
- Общественная поддержка в течение дня.
- Семейное обучение.
- Групповое трудоустройство людей с ограниченными возможностями.
- Модификация и адаптация дома.
- Отдельные товары и услуги.
- Индивидуальная поддержка в течение дня.
- Индивидуальная поддержка дома.
- Индивидуальное трудоустройство людей с ограниченными возможностями.
- Лицо, осуществляющее уход с проживанием в семье.
- Взаимная поддержка.
- Удаленная поддержка и контроль.
- Отсрочка.
- Специализированное медицинское оборудование и расходные материалы.
- Стабилизация.
- Транспорт.
- Модификация транспортного средства.

Альтернативная программа интенсивной помощи предполагает оказание услуг лицам, соответствующим установленным критериям и нуждающихся в круглосуточном наблюдении и поддержке из-за значительных поведенческих, медицинских и/или физических потребностях в поддержке. Объем и вид альтернативных услуг зависит от условий проживания конкретного лица. Такой человек будет получать только те услуги, которые необходимы для обеспечения его безопасности в обществе. Альтернативная программа интенсивной помощи может предусматривать помощь в определении направления деятельности участника как в бюджетных вопросах, так и в вопросах взаимодействия с работодателем для конкретных услуг, если человек в этом заинтересован.

Составляющие альтернативной программы интенсивной помощи:

- Взрослый компаньон.
- Вспомогательные технологии.
- Поддержка и консультации в вопросах поведения.
- Работа по дому.
- Общественная поддержка в течение дня.
- Семейное обучение.
- Групповое трудоустройство людей с ограниченными возможностями.
- Модификация и адаптация дома.
- Отдельные товары и услуги.
- Индивидуальная поддержка в течение дня.
- Индивидуальная поддержка дома.
- Индивидуальное трудоустройство людей с ограниченными возможностями.
- Лицо, осуществляющее уход с проживанием в семье.
- Взаимная поддержка.
- Услуги по организации условий (совместное проживание) – круглосуточная поддержка
- Удаленная поддержка и контроль.
- Адаптация к жизни по месту жительства.

- Отсрочка.
- Специализированное медицинское оборудование и расходные материалы.
- Стабилизация.
- Услуги по оказанию помощи в переходный период.
- Транспорт.
- Модификация транспортного средства.
- Круглосуточное самостоятельное совместное проживание

Критерии альтернативной программы:

К участию в альтернативной программе DDS допускаются лица, соответствующие следующим федеральным требованиям:

- ✓ Лица с ограниченными интеллектуальными способностями в соответствии с определением DDS.
- ✓ Лица, соответствующие критериям и участвующие в программе MassHealth Standard.
- ✓ Лица, которым уже исполнилось 22 года.
- ✓ Лица, соответствующие «уровню ухода» для соответствующей альтернативной программы. Это означает, что ваши оцененные потребности достаточно значительны, чтобы вам потребовалось учреждение сестринского ухода (NF), учреждение промежуточной медицинской помощи для лиц с ограниченными интеллектуальными способностями (ICF/IID) или больничный уход.
- ✓ Согласие на получение услуг по месту жительства, а не в учреждении.
- ✓ Заключение DDS о потребности в одной или нескольких альтернативных услугах.

Доступность альтернативных программ:

Желающим стать участником альтернативной программы необходимо заполнить соответствующее заявление. Бланк такого заявления можно получить у координатора, контактные данные которого представлены на веб-сайте DDS (в разделе [заявлений о получении альтернативных услуг DDS](#)).

После получения заявления специалисты DDS оценят ваши потребности и определят соответствие требованиям, но это не гарантирует доступа к альтернативной программе. Каждая программа имеет ограничение на количество людей, которым она может предоставляться в течение года. Кроме того, специалисты DDS имеют право ограничивать

количество участников программы с учетом наличия финансирования для новых участников.

Если, являясь участником одной программы, ваши потребности изменились, и вы полагаете, что вам требуется другая программа, вы можете подать заявление на участие в другой программе, заполнив новое заявление или поговорив со своим координатором. Участвовать можно только в одной альтернативной программе.

Другие услуги MassHealth:

Зарегистрированное в альтернативной программе DDS лицо по-прежнему может получать все другие услуги MassHealth, необходимые с медицинской точки зрения, включая медицинское обслуживание, сестринский уход, медицинская помощь на дому, услуги личного ухода и другие услуги, доступные в рамках государственного плана MassHealth.

Альтернативные услуги: выбор, перенос, выбор обслуживающей организации

Заявка на получение услуг:

После определения вас как лица, которое имеет право на получение услуг DDS, вас направят в местное отделение DDS, которые располагаются по всему штату. Специалисты местного отделения DDS обсудят с вами предлагаемые услуги, и вы выберете необходимые услуги. После выбора вами услуг(и) специалисты DDS организуют оценку, называемую MASSCAP, или Процесс комплексной оценки на территории шт. Массачусетс (Massachusetts Comprehensive Assessment Process):

- ✓ MASSCAP — это порядок определения специалистами DDS соответствия вас установленным критериям для получения услуг, а также определения услуг, которые вам необходимы. Иногда желаемые вами услуги могут отличаться от тех, которые специалисты DDS признают для вас необходимыми в ходе оценки. Например, вы можете захотеть жить самостоятельно, но вам может потребоваться сначала развить некоторые необходимые навыки, чтобы жить без поддержки персонала, например, приготовление пищи, ведение бюджета и домашнего хозяйства. Специалисты Департамента могут предоставлять только те услуги, в которых вы нуждаетесь в соответствии с правилами DDS. MASSCAP выполняют специалисты из группы приема и соответствия DDS или группы MASSCAP местного отделения DDS. Более подробную информацию о процессе MASSCAP можно найти на веб-сайте DDS (www.mass.gov/dds) или в разделе «[Часто задаваемые вопросы по MASSCAP](https://www.mass.gov/doc/masscap-faqs-0/download)» (<https://www.mass.gov/doc/masscap-faqs-0/download>).

Приоритеты при оказании услуг:

В рамках оценки MASSCAP специалисты DDS собирают информацию, необходимую для принятия решения о том, какие услуги вам необходимы и когда ожидать их получения.

По результатам *MASSCAP* вы получите письмо с описанием приоритетных услуг, которые вы имеете право получать, с предварительной датой начала их предоставления.

Выбор обслуживающей организации:

Участники альтернативной программы имеют право выбирать обслуживающую организацию из числа желающих квалифицированных организаций в пределах штата. Перечень утвержденных DDS обслуживающих организаций и описание их программ доступен на сайте (www.massreallives.org). При выборе организации важно тщательно подумать о том, что для вас важно, собрать как можно больше информации, чтобы сделать осознанный выбор, и обратиться за поддержкой к людям, которым вы доверяете в принятии этого решения.

К таким людям относятся: члены вашей семьи и друзья, работающие с вами сейчас специалисты, ваш координатор услуг DDS, а также те, кто уже прошли через этот процесс. При выборе обслуживающей организации важно иметь максимальный объем информации.

Об альтернативных услугах можно узнать несколькими способами:

- ✓ Описание обслуживающих организаций.
- ✓ Посещение офиса обслуживающей организации.
- ✓ Беседы с персоналом.
- ✓ Посещение и наблюдение за отдельными услугами, предлагаемыми обслуживающими организациями.
- ✓ Общение с другими людьми, которые получают услуги от обслуживающих организаций.

Вот несколько важных моментов, о которых следует помнить:

- ✓ Перечень утвержденных DDS обслуживающих организаций и описание их программ доступен на сайте (www.massreallives.org). Вы также можете попросить своего координатора распечатанный перечень всех квалифицированных обслуживающих организаций. Обслуживающие организации не предоставляют услуги в каждом городе, поэтому важно решить, где вы хотите получить

соответствующие услуги, а затем выбрать организацию, работающую в соответствующем городе.

- ✓ Не все организации могут предоставить вам соответствующую поддержку.
- ✓ На оказание услуг влияет и наличие транспорта до места их оказания.
- ✓ Большинство организаций являются частными, но есть и государственные. Если единственной подходящей и доступной обслуживающей организацией является государственная, вы получите письменное уведомление, в котором будет указано, что:
 - 1) эта организация управляется штатом Массачусетс;
 - 2) в рамках процесса разрешения споров вы имеете право на организацию независимой проверки доступных обслуживающих организаций группой по разрешению споров DDS и на обеспечение того, чтобы услуги предоставлялись вам без конфликта интересов.
- ✓ По интересующим вас вопросам обращайтесь к работникам обслуживающей организации.
- ✓ Чтобы узнать о методе и порядке реализации программы, можно посетить место ее реализации.
- ✓ Чтобы определиться с самой лучшей для себя обслуживающей организацией, вы можете задать ее работникам вопросы, приведенные в приложении, под названием «Выбор обслуживающей организации: руководство для участников альтернативных программ» (Choosing a Service Provider: Guide for Waiver Participants).

Ваш координатор также может помочь вам разобраться с этой информацией, просмотреть различные веб-сайты, ответить на любые вопросы, которые могут возникнуть в отношении письменных материалов, организовать встречу с представителем обслуживающей организации, и помочь вам подумать о том, какие важные для вас вопросы следует задавать.

Предоставляемые вам услуги можно «переносить»

Под «переносом» подразумевается ваша возможность контролировать получаемые услуги и, в большинстве случаев, менять обслуживающую организацию. И это важное условие альтернативной программы. Работники DDS стремятся создавать возможности для людей, чтобы они самостоятельно планировали собственное будущее.

Альтернативные услуги можно «переносить», но вы можете получить только ту услугу, которая вам была назначена по результатам оценки MASSCAP.

Запрос на изменение вашей обслуживающей организации

Для тех, кто уже получает услуги и пытается изменить обслуживающую организацию, процесс выбора новой организации отличается от процесса ее поиска в первый раз. Обслуживающую организацию можно сменить в любое время. Для начала необходимо поставить в известность работников DDS о вашем желании сменить обслуживающую организацию. Для этого вы можете обратиться к своему координатору или в местное отделение и попросить поговорить с региональным директором.

Как только DDS узнает, что вы хотите сменить обслуживающую организацию, у вас поинтересуются причинами такого решения. Если вы желаете сменить обслуживающую организацию из-за определенных проблем, мы сделаем всё возможное, чтобы решить эти проблемы. Работники DDS убеждены, что лучше получать услуги надлежащего качества, где бы вы не находились, и для этого не обязательно переезжать или менять обслуживающую организацию. Перенос нарушает порядок жизни человека, поэтому мы приложим все усилия, чтобы этого избежать.

Ваша текущая обслуживающая организация может предложить план решения ваших проблем или другой метод оказания поддержки, дав вам возможность обсудить и обдумать предлагаемый план. Если вы согласны с новым планом, обслуживающая организация начнет процесс его доработки и согласования с местным отделением, после чего ваш координатор убедится, что план учитывает все запрошенные вами изменения.

Если и после этого вы желаете сменить обслуживающую организацию:

- ✓ работники DDS помогут вам собрать информацию, необходимую для выбора другой обслуживающей организации.
- ✓ важно тщательно подойти к процессу смены обслуживающей организации, поскольку такое изменение окажет большое влияние на вашу жизнь.
- ✓ определиться с обслуживающей организацией вам могут помочь члены вашей семьи или друзья, но решение принимать вам.
- ✓ ваш координатор предоставит вам информацию обо всех квалифицированных обслуживающих организациях, предоставляемых ими услугах, адреса их веб-сайтов, а также материалы об услугах и нормах DDS. Вы также можете найти обслуживающую организацию самостоятельно в интернете (www.massreallives.org).

После выбора конкретной обслуживающей организации, вам предложат ориентировочную дату начала предоставления соответствующей услуги. Работники DDS могут отклонить ваш запрос на переход к конкретной обслуживающей организации, если посчитают, что такой переход поставит под угрозу здоровье или безопасность вас или окружающих. Например, если вы требуете ухода из-за болезни, вам понадобится дом, в котором можно организовать такой уход. Для вас будет небезопасно жить в доме, где

такой уход организовать невозможно. Помните, что работники DDS учитывают потребности всех участников, поэтому смена обслуживающей организации может занять некоторое время.

Смена обслуживающей организации может сопровождаться дискомфортом (особенно поначалу): новые сотрудники и даже люди, с которыми вы живете или работаете. Это большие изменения, поэтому важно поддерживать связь с людьми, которым вы доверяете, пока вы привыкаете к новым людям в своей жизни. В течение года ваш индивидуальный план предоставления услуг (ISP) будет использоваться в качестве журнала для проверки удовлетворенности. Вы обсудите приемлемость для вас новых методов с вашим координатором, а собственный прогресс — с представителем обслуживающей организации.

Выбор наилучшего для вас способа предоставления услуг

Каждый участник альтернативной программы имеет право выбирать способ предоставления услуг. Работники DDS разработали различные методы предоставления услуг, которые предлагают людям больше возможностей для принятия решений и определения необходимых (или лишних) им услуг, а также наиболее подходящих методов их предоставления.

Подробности о вариантах предоставления услуг доступны на сайте (www.mass.gov/doc/choosing-your-dds-adult-services/).

Существует 3 способа предоставления услуг:

- Традиционный.
- Агент с возможностью выбора.
- Координируемая участником программа.

Что подразумевается под традиционным способом?

Традиционный способ — это наиболее распространенный метод оказания услуг на территории шт. Массачусетс.

Здесь обслуживающая организация (квалифицированная и имеющая соответствующее разрешение) заключает контракт непосредственно с DDS на предоставление определенного спектра поддержки (например, совместное проживание, проживание в общественном месте, независимая поддержка, программы трудоустройства и дневные программы, поддержка семьи) отдельному лицу.

Организация имеет все полномочия и несет ответственность за наем, обучение, контроль и оплату труда работников.

Лица, члены их семей и работники разрабатывают индивидуальные планы предоставления услуг (ИПУ, Individual Service Plans (ISP)) и предоставляют информацию для принятия других повседневных решений.

Обслуживающая организация несет ответственность за контроль всех бюджетных расходов для предоставления всех услуг и реализации ИПУ с целью выполнения требований применимых федеральных законов и законов штата, норм DDS, других государственных нормативных актов, а также других требований DDS.

Что подразумевается под агентом с возможностью выбора?

Метод «Агент с возможностью выбора» позволяет отдельным лицам и членам семей выбирать и контролировать работников и приобретать товары и услуги, не неся ответственности за нормативные, бухгалтерские, юридические и технические составляющие этих процессов, связанные с пребыванием в роли работодателя и покупателя.

Здесь физическое лицо или члены семьи И обслуживающая организация несут ответственность за наем работников, все обязанности работодателя и надлежащее приобретение всех необходимых товаров и услуг. Обслуживающая организация контролирует определенные бюджетные расходы с целью выполнения требований применимых федеральных законов и законов штата, норм DDS, других государственных нормативных актов, а также других требований DDS.

Лицо или семья выбирает работников (которые могут быть доступны через организацию), определяет рабочие часы и задачи, обеспечивает ежедневный надзор и контроль за работниками, а также определяет, когда в услугах работника больше нет необходимости.

Организация и лицо/семей обучают и оценивают работников совместно.

Что подразумевается под координируемой участником программой?

Координируемая участником программа (Participant Directed Program (PDP)) предлагает наиболее гибкий подход к индивидуальной поддержке, учитывающий потребности и предпочтения человека, который может самостоятельно нанять работников и принимать другие решения о том, как распоряжаться выделенными DDS средствами.

В координируемой участником модели человек самостоятельно принимает решения, устанавливает способы распределения выделяемого DDS финансирования между услугами, поддержкой и товарами (с учетом рекомендаций DDS), и берет на себя ответственность за принимаемые решения.

Финансовый посредник (fiscal intermediary, сокращенно «FI») выступает в качестве агента для физических лиц и семей и несет ответственность за все платежи. Из бюджетных средств участников финансовый посредник оплачивает услуги вспомогательного персонала и стоимость других товаров и услуг. Финансовый посредник контролирует

финансовые аспекты и составляет отчеты с целью выполнения требований применимых федеральных законов и законов штата, норм DDS, других государственных нормативных актов, а также других требований DDS.

Личный помощник, как правило, координатор DDS, помогает человеку определить свои потребности и мечты с помощью процесса планирования, ориентированного на конкретного человека, результатом которого становится индивидуальный план предоставления услуг (ISP). Личный помощник помогает человеку создавать и распоряжаться выделенным бюджетом и развивать сеть услуг/поддержки.

Личный помощник также действует от имени физического лица в процессе организации необходимых услуг, предоставляет информацию о ресурсах, а также помогает лицу в оценке эффективности поддержки.

Индивидуальный бюджет — это механизм, который позволяет участнику направлять и управлять процессом предоставления ему услуг. С помощью бюджета физическое лицо распоряжается определенной суммой средств, а также несет ответственность и имеет свободу в приобретении вспомогательных средств, товаров и услуг из различных источников.

Уровень квалификации нанимаемого участником персонала устанавливают работники DDS. В рамках этой модели каждый работник обязан соответствовать следующим требованиям:

- ✓ Быть старше 18 лет.
- ✓ Иметь справку об отсутствии непогашенной судимости (CORI (Criminal Offender Record Information)).
- ✓ Иметь аттестат о среднем образовании или сертификат GED.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Выбор обслуживающей организации: рекомендации для участников альтернативных программ

Далее приводятся идеи для вопросов и наблюдений, которые вы и члены вашей семьи можете задать представителям обслуживающей организации, чтобы определиться с будущей организацией.

История обслуживающей организации и ее миссия

- ✓ Как давно вы предоставляете услуги? Какие услуги вы предоставляете?
- ✓ Где вы предоставляете услуги — в каких городах и населенных пунктах?
- ✓ Как вы убеждаетесь, что люди довольны получаемыми услугами? Как вы реагируете на конфликты?
- ✓ Как вы поддерживаете право на самозащиту (защита собственных интересов) и самоопределение (контроль за получаемыми услугами)?
- ✓ В состав Совета директоров, Комитета по правам человека или других групп в обслуживающей организации входят люди с физическими или психическими недостатками?
- ✓ В состав Совета директоров, Комитета по правам человека или других групп в обслуживающей организации входят члены семей люди с физическими или психическими недостатками?

Работники

- ✓ Как вы находите работников? Как вы проверяете их биографию? Каким образом я буду участвовать в отборе и оценке работников, которые будут работать со мной?
- ✓ Как проходит обучение работников перед работой со мной? Как я буду уверен(а), что они знают, как поддержать меня в достижении моих целей? Будет ли у меня возможность помочь обучить работающих со мной людей тому, что лучше всего подходит для меня?
- ✓ Как долго, в среднем, человек работает в вашей компании? Имеет ли место текучка кадров, или работники остаются с вами надолго? Могу ли я встретиться с некоторыми вашими работниками?

- ✓ Как вы реагируете на жалобы о том, как люди работают со мной или другими людьми?

Социальные и общественные мероприятия

- ✓ Как вы помогаете людям поддерживать отношения с семьей и друзьями? Как вы можете мне познакомить с новыми людьми?
- ✓ Как вы помогаете с транспортом, чтобы люди могли добраться туда, куда им нужно?
- ✓ Как вы помогаете людям вливаться и поддерживать связь с обществом?
- ✓ Как вы можете помочь мне сделать свой вклад в общество?
- ✓ Смогу ли я самостоятельно заниматься тем, что мне нравится, или мне придется идти с сожителями?

Здоровье и благополучие

- ✓ Как вы можете мне поддерживать оптимальное для меня самочувствие?
- ✓ Как вы помогаете людям узнавать о питании и физических упражнениях?
- ✓ Как вы реагируете на чрезвычайные происшествия со здоровьем?
- ✓ Как вы реагируете на другие виды чрезвычайных происшествий?
- ✓ Что вы делаете, чтобы убедиться в том, что люди находятся в безопасности и защищены от вредных факторов, и в то же время позволяете им рисковать?

Посещение места оказания услуг — на что обратить внимание

- ✓ Дом или место работы чистое внутри и снаружи? Характеризует ли он/она жителя с положительной точки зрения для соседей и района? Можете ли вы представить, что живете или работаете здесь?
- ✓ При посещении дома, кто открыл дверь, жильцы, или люди, которые там работают? Работники, с которыми вы встречались, проявляли уважение?
- ✓ В доме уютно и ощущается, как дома? Есть ли у людей возможность украсить дом по своему усмотрению? У людей есть личные вещи?

- ✓ Во время вашего визита у людей была работа? Работники, с которыми вы встречались, проявляли уважение?
- ✓ Такое место соответствовало бы вашим потребностям?

Вопросы к представителям организации, помогающей с трудоустройством

- ✓ Как вы определите, какая работа мне подойдет?
- ✓ Как вы поможете мне найти работу?
- ✓ Как вы подготовите меня к собеседованию?
- ✓ Как вы поможете мне научиться вписываться в рабочий коллектив?
- ✓ Сколько в среднем зарабатывают люди, которых вы поддерживаете?
- ✓ Сколько в среднем часов в неделю люди работают?
- ✓ Как быстро люди находят работу?
- ✓ Как долго в среднем люди задерживаются в одной компании?
- ✓ Какую поддержку вы оказываете безработным (группы поддержки, программы обучения и т.д.)?
- ✓ Как вы поможете мне добраться до работы и обратно?