

# Декларация

## участников рынка социального обслуживания (принципы, ценности и подходы)

Национальная ассоциация участников социального обслуживания (Ассоциация, НАСО),

являясь добровольным объединением участников рынка социального обслуживания, понимая и учитывая действительность, в которой таким участникам приходится осуществлять свою деятельность,

понимая и осознавая существующие условия регулирования, наблюдая постоянно возникающие обстоятельства, влияющие на рынок в целом и на деятельность каждого участника рынка,

считая и рассчитывая, что деятельность всех добросовестных участников рынка направлена на удовлетворение потребностей своих подопечных, соблюдая их права и свободы, отвечая на многочисленные вопросы о том, «зачем НАСО», для «кого НАСО», «почему НАСО»,

формулирует свои принципы, ценности и подходы.

постоянно возникающие непредвиденные обстоятельства, эпидемии и пандемии, страхи и опасения граждан за свое здоровье и благополучие, участники рынка социального обслуживания, как те, кто входит в Национальную ассоциацию участников социального обслуживания (Ассоциация, НАСО), так и те, кто еще не принял такого решения, находясь в правовом поле, действуя в интересах получателей социальных услуг, наших подопечных, бабушек и дедушек, и всех тех, о ком мы заботимся, кто проживает в наших пансионатах, и кому мы помогаем в домашних условиях, всех тех, кто доверился нам,

мы, представители рынка социального обслуживания, компаний разных организационно-правовых форм и форм собственности, оказывающих медико-социальный уход на дому и в стационарах, участвующие в развитии и формировании цивилизованного и доступного рынка социального обслуживания

берем на себя обязательства соблюдать изложенные ниже принципы и подходы в своей работе, заявляем о нашей позиции по изложенным ниже вопросам.

### **Ценности и принципы**

Исходя из интересов граждан, нуждающихся в постоянной посторонней помощи, их родных и близких, мы разделяем ценности и принципы, изложенные в ДЕКЛАРАЦИИ прав пожилых людей, проживающих в медико-социальных учреждениях, и присоединяемся к ней.

Создавая Ассоциацию, «инициативная группа», имея более чем 20-ти летний опыт работы в социальной и финансовой сферах, учитывая демографические факторы старения населения, накатывание «демографической цунами», давление спроса на размещение населения в стационарных учреждениях и на дому, основной своей задачей ставили формирование доступного и безопасного рынка медико-социальных услуг.

Объединяя добросовестных участников рынка, формируя круг единомышленников и партнеров, мы содействуем в их развитии, в таком развитии рынка, при котором создаваемые и действующие пансионаты никогда не станут «братскими могилами» для проживающих в них граждан.

Мы открыты для всех, кому близки наши принципы, кто разделяет наши ценности и готов «с открытым забралом» идти с нами выбранной дорогой.

Мы понимаем, что не все участники рынка могут одновременно стать «белыми и пушистыми», выстроить идеальную систему ухода.

Мы понимаем, что важен факт принятия решения и желание развиваться и совершенствоваться на благо получателей социальных услуг.

Первым таким шагом может стать присоединение к нашим принципам и ценностям, принципам гуманности и милосердия.

Если нужна помощь и поддержка, мы, как НАСО, наши члены и партнеры готовы протянуть руку помощи и поддержать.

### **Цена**

Цена может и должна быть доступной для максимально широкого круга получателей социальных услуг.

Но доступность не может быть за счет снижения качества и безопасности.

Зная структуру цены, зная, как и за счет чего она формируется, учитывая многолетний опыт членов и экспертов НАСО, располагая компетенциями финансового анализа и моделирования, эксперты НАСО помогут участникам сделать цену услуги более привлекательной.

При этом цена не должна слепо использоваться в конкурентной борьбе участников рынка/

### **Персонал и обучение**

Одним из факторов, существенно влияющих на цену, является персонал.

При этом «качество», компетентность персонала, его количество, ротация персонала - вот те составляющие, которые волнуют всех и являются пристальным вниманием собственников и администрации компаний.

персонал не только является основной составляющей цены, но и отличительной особенностью компаний, оказывающих уход на дому и в стационарах, ключевым фактором успеха, роста клиентской базы, удовлетворенности и благодарности подопечных и их родственников.

Учебный центр НАСО (комитет по обучению) и партнеры НАСО участвуют в подборе, обучении и повышении квалификации персонала. Многолетний опыт в данном направлении является залогом качественной и успешной работы в этом направлении.

В своей работе учебный центр НАСО объединяет системы hard и soft skills.

Компании, входящие в НАСО, несут ответственность за своих сотрудников перед подопечными и их родственниками.

Осуществляя свою деятельность, учебный центр НАСО (комитет по обучению) формирует реестр профессионалов, способных качественно исполнять свои обязанности и за которых не придется краснеть перед подопечными и их родственниками.

НАСО всячески содействует в трудоустройстве обученных и аттестованных сотрудников.

Повышение квалификации, изучение передового (в том числе международного) опыта, обмен лучшими практиками является обязательным для всех членов и партнеров Ассоциации.

### **Качество и оценка работы**

Целью работы членов и партнеров НАСО является удовлетворенность подопечных, благодарность их, и их родственников.

Как бы высоко каждая компания не оценивала свою работу, как бы они не были уверены в своих достижениях, необходим взгляд со стороны, взгляд «коллег по цеху», дружеский совет и помощь.

Ассоциация в лице экспертов Комитета по качеству обладает необходимыми компетенциями, позволяющими объективно оценить соответствие участников рынка нормам действующего законодательства, нормам, принципам и стандартам, принятым в НАСО.

Проверки и аудит не ставят своей целью наказать и ограничить.

Экспертная оценка помогает взглянуть собственникам и администрации участника рынка «со стороны» на реальное положение дел в компании, найти резервы для развития, увидеть риски, которые могут стать критическими.

Оценка и аудит могут быть дистанционными и очными.

Так как аудит и проверка связаны с расходами, возникающими в таких случаях, такие расходы должны быть компенсированы.

«Членство в НАСО - знак качества». Это не просто лозунг. Не достаточно вступить в Ассоциацию и заплатить взнос, чтобы соответствовать и быть лучшими..

Для того, чтобы стать действительно лучшими, нужно пройти вместе в НАСО путь, который для одних будет труден и тернист, а для других понятен и прост.

## **Открытость**

Вопросы открытости лежат в основе всех компаний, целью работы которых является удовлетворение потребностей клиентов, особенно таких, кто является клиентами организаций и учреждений социального обслуживания.

Целью Ассоциации является построение понятной и открытой системы отчетности, понятной не только для профессиональных инвесторов, но и для получателя социальных услуг, его родственников, чтобы принятие решение по выбору учреждения/компании принимались осознанно и на основе достоверной информации.

В основе открытости лежит соблюдение участниками рынка, членами НАСО норм действующего законодательства по раскрытию информации и стандартов, принятых в НАСО.

Члены и партнеры НАСО делятся опытом и знаниями, лучшими практиками, «фишками», которые отличают те, или иные компании.

Члены и партнеры НАСО открыты к критике, им нечего скрывать от своих подопечных и их родственников, коллег по цеху.

Члены и партнеры НАСО готовы честно отвечать за свои ошибки, которые неизбежно возникают в процессе работы и от которых не застрахована ни одна компания.

Независимым и объективным арбитром и критиком выступает экспертное сообщество, объединенных на площадке Ассоциация в комитеты и комиссии.

НАСО заинтересована в скорейшем выявлении возможных недочетов в работе участников рынка, чтобы такие недочеты и ошибки не стали предметом разбирательства контролирующих органов.

## **Диалог с властью**

НАСО выступает за открытый диалог с представителями органов власти, с представителями контролирующих органов, отстаивание прав и интересов своих членов и участников рынка.

НАСО заинтересована в плодотворном сотрудничестве со всеми участниками регулирования деятельности рынка социального обслуживания, установлении понятных и прозрачных отношений, свободных от субъективных факторов и установлении предпочтений для тех или иных участников рынка, в том числе с учетом личной заинтересованности.

Члены и партнеры НАСО признаются, что вхождение в Реестры поставщиков социальных услуг является только условием, но не гарантией получения субсидий, и не является гарантией качества оказания услуг компаний и соблюдения норм действующего законодательства.

К сожалению, до сих пор сохраняется ситуация, когда предоставление субсидий зависит от «особых» отношений отдельных участников процесса. И тут превалирует субъективный, а не объективный фактор.

Коллеги соглашаются, что это не нормальная ситуация. НАСО будет и в дальнейшем вести диалог с представителями органов власти, от которых зависит изменение такой ситуации.

Если участники рынка (в том числе представители органов власти) работают в соответствии с нормами действующего законодательства, их текущая работа не предполагает

«особых» отношений, основанных на личных интересах, им нечего скрывать и уклоняться от диалога.

### **Технологии**

Развитие любой компании невозможно без использования современных методы ведения бизнеса и внедрение передовых технологии.

Это все больше касается рынка социального обслуживания. Члены и партнеры НАСО продолжают работу и обмен опытом в этом направлении.

### **Развитие и территории**

Без активной позиции, без стремления развиваться практически невозможно стать успешным.

Члены НАСО, как и сама Ассоциация, заинтересованы в региональном развитии, в развитии доступных медико-социальных услуг по всей РФ. Опыт наших коллег говорит, что потребность в уходе только возрастает с удалением от крупных мегаполисов.

Ассоциация заинтересована в открытии своих региональных отделений, расширения числа представителей, разделяющих наши ценности, в установлении деловых и партнерских отношений с участниками рынка и органами власти по всей территории РФ.

За региональное развитие в НАСО отвечают члены Совета и Комитет по развитию.

### **Инвестиции**

Кроме удовлетворенности подопечных и их родственников критерием успешности для владельцев и администрации компаний является рост стоимости созданного бизнеса, желание и готовность инвесторов участвовать в благородном и успешном бизнесе.

Формы такого участия могут быть разными, от покупки доли в бизнесе, до приобретения франшизы.

Имея многолетний опыт и компетенции в вопросах проведения due diligence, привлечения инвестиций, давние и тесные отношения с участниками финансовых рынков, руководство НАСО, Комитет по инвестициям, призван помочь всем заинтересованным сторонам участвовать в процессе привлечения инвестиций и проведения соответствующей экспертизы.

### **Сотрудничество и конкуренция**

Каждая компания, каждое учреждение рынка социального обслуживания преследует свои цели и задачи. Они могут отличаться и иногда противоречить целям и задачам коллег.

Но всех добросовестных участников рынка объединяют ценности и принципы, основанные на гуманности, на милосердии и уважении прав и свобод человека, подопечного, получателя социальных услуг.

При этом наши члена и партнеры стремятся использовать современные методы ведения бизнеса и технологии, обучения и мотивации персонала, конкурируя по качеству оказываемых услуг.

Если вы разделяете наши ценности и принципы, если вам близко понятие милосердия и заботы, гуманное отношение к подопечным, соблюдение прав пожилых людей,

Присоединяйтесь<sup>1</sup>!

---

<sup>1</sup> Факт присоединения к Декларации подтверждается письмом на имя Председателя Совета НАСО, подписанным уполномоченным должностным лицом учреждения/организации и направленным на адрес электронной почты: [info@nassp.info](mailto:info@nassp.info)