



ОФІС
ПРЕЗИДЕНТА
УКРАЇНИ



МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ



Матеріали тренінгу

Менеджмент соціальних послуг в умовах війни

м. Київ

Матеріали підготовлені в рамках тренінгу «Менеджмент соціальних послуг в умовах війни», організованого ПРООН в Україні спільно з Офісом Президента України та Міністерством соціальної політики України за фінансової підтримки Уряду Німеччини. Думки, висновки або рекомендації, висловлені авторами чи упорядниками цього посібника, не обов'язково відображають погляди ПРООН чи інших агенцій ООН. Ця публікація була підготовлена і випущена під час повномасштабного російського вторгнення в Україну, а тому не враховує всі можливі впливи війни на предмет публікації через неможливість вичерпно оцінити наслідки війни.

Укладачі:

Бончужна Є., ГО «Українська Волонтерська Служба»

Волгіна О.М., Школа соціальної роботи Національного університету «Києво-Могилянська академія»

Головка Н., ГО «Асоціація захисту прав та допомоги людям з інвалідністю «Відкриті серця»

Демко С., ГО «Асоціація захисту прав та допомоги людям з інвалідністю «Відкриті серця»

Іванова О., Програма розвитку ООН в Україні

Кабаченко Н., Школа соціальної роботи Національного університету «Києво-Могилянська академія»

Лебідь М., ГО «Про.УД/ Універсальний дизайн»

Левкіна Г., ГО «Харківський інститут соціальних досліджень»

Соцька А., ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю»

Упорядниці матеріалів — Оксана Волгіна, Олена Іванова

Координаторка видання

Олена Іванова, Програма розвитку ООН в Україні

Зміст

Список скорочень та абревіатур	4
Вступ	5
1. Законодавче регулювання надання соціальних послуг	7
2. Соціальні послуги, актуальні під час війни	15
2.1 Інформування	16
2.2 Консультування	16
2.3 Екстрене (кризове) втручання	17
2.4 Тимчасовий відпочинок для осіб, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування	18
2.5 Персональний асистент	18
2.6 Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями	19
2.7 Транспортні послуги	20
2.8 Надання притулку	21
2.9 Короткотермінове проживання	21
2.10 Догляд вдома	22
2.11 Посередництво	23
2.12 Представництво інтересів	23
2.13 Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	24
2.14 Соціально-психологічна реабілітація	24
2.15 Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин	25
2.16 Соціальна адаптація	26
2.17 Соціальна інтеграція та реінтеграція	27
2.18 Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю	28
2.19 Підтримане проживання бездомних осіб	28
2.20 Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок)	29
3. Доступне інформування про соціальні послуги	30
4. Волонтерський менеджмент	45
5. Додатки	53

Список скорочень та абревіатур

ВГО всеукраїнська громадська організація

ГО громадська організація

ЗМІ засоби масової інформації

ПРООН Програма розвитку ООН в Україні

СЖО складні життєві обставини

УТОГ Українське товариство глухих (Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слухом)

ЦНАП Центр надання адміністративних послуг

ЦНСП Центр надання соціальних послуг

Вступ

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну стало викликом для нашої країни. Під час війни становище громадян значно погіршилося, багато хто з них опинився в ситуації, в якій ніколи до цього не були (втратили майно, житло, роботу, документи, залишилися без засобів до існування, необхідного догляду чи підтримки, переїхали до іншого більш безпечного міста і місця проживання або ж залишилися на території ведення бойових дій).

З 24 лютого 2022 року значна кількість громадян України потрапила у складні життєві обставини і потребує підтримки з боку держави, оскільки самостійно подолати їх не в змозі.

Соціальні послуги є базовими елементами соціального захисту населення, спрямованими на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин. На законодавчому рівні пропонується широкий перелік соціальних послуг, що дозволяє забезпечити індивідуальні потреби різних груп населення чи окремих громадян.

Війна вплинула на різні системи, у тому числі і систему надання соціальних послуг. В умовах воєнного стану для того, щоб підтримати вразливі групи населення, місцеві органи влади змушені діяти екстрено і кризово. Для цього внесені відповідні зміни на рівні законодавства, зокрема, запропонована спрощена процедура ухвалення рішення про надання соціальних послуг та порядок їх отримання. Така організація роботи забезпечує ухвалення рішення про надання соціальних послуг протягом однієї доби. Також місцеві органи влади, за потреби, можуть делегувати ухвалення рішення про надання соціальних послуг безпосередньо надавачам, що значно скорочує строки з надання допомоги. Спрощена процедура застосовується до різних видів соціальних послуг. Під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях визначено перелік соціальних послуг, які можуть надаватися екстрено (кризово) особам чи сім'ям, які опинилися у СЖО, у зв'язку з ситуаціями, що загрожують їхньому життю. До таких послуг належать: інформування; консультування; надання притулку, зокрема нічного; короткотермінове проживання; екстрене (кризове) втручання; представництво інтересів; підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, бездомних осіб; соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у СЖО; соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування; догляд вдома; догляд стаціонарний; денний догляд, денний догляд дітей з інвалідністю; паліативний догляд; соціально-психологічна реабілітація; натуральна допомога; переклад жестовою мовою; транспортні послуги тощо¹.

¹ Постанова КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» № 560 від 07.05.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>

Варто зауважити, що визначений перелік соціальних послуг, які можуть надаватись екстрено (кризово), не є вичерпним. У разі виявлення потреби отримувача в забезпеченні іншими необхідними для нього соціальними послугами особа або сім'я може звернутися за ними до відповідної організації. У свою чергу, надавач послуг має допомогти отримувачу або його законному представнику подати заяву або повідомлення про надання таких послуг.

Крім того, під час воєнного або надзвичайного стану надавачі соціальних послуг можуть залучати до своєї діяльності та надання соціальних послуг не лише фахівців, а і волонтерів. Це дозволяє розширити можливості організації охоплювати ширше коло людей. Здійснюючи волонтерську діяльність, роздаючи гуманітарну допомогу, волонтери можуть виявляти осіб, які потребують допомоги, долучатися до роботи гуманітарних штабів, роздачі гуманітарної чи натуральної допомоги; безпосередньо бути залученими до надання деяких соціальних послуг. Зокрема, поширена практика залучення волонтерів до інформування населення з різних питань за допомогою сучасних каналів комунікації (наприклад, мобільні додатки, чат-боти, соціальні мережі, смс-інформування, друковану продукцію), консультувати на гарячих лініях (консультативний кризовий телефон) тощо.

Про ці та інші зміни, а також про особливості надання соціальних послуг в умовах війни вкрай важливо бути обізнаним фахівцям соціальної сфери.

Тренінг «Менеджмент соціальних послуг в умовах війни» було розроблено для представників надавачів соціальних послуг усіх форм власності, які допомагають вразливим громадянам (дорослого віку) отримати необхідну підтримку і допомогу в цей непростий час.

Мета заходу – покращити знання учасників, необхідні для організації і надання соціальних послуг для дорослого населення в громадах в умовах війни. Серед учасників тренінгу були присутні практичні працівники (фахівці соціальної роботи, психологи, соціальні працівники, фахівці із соціальної допомоги вдома, фахівець з адвокації), керівники організацій, координатори, а також волонтери. Загалом в тренінгу взяли участь понад 100 учасників з різних регіонів України.

Цей посібник розроблено на основі матеріалів тренінгу «Менеджмент соціальних послуг в умовах війни». Він містить узагальнену інформацію, що розглядалася під час навчання. Оскільки тренінг мав часові обмеження, то під час заходу було розглянуто найбільш пріоритетні соціальні послуги, які можуть надаватися дорослому населенню в умовах війни. Представлений перелік соціальних послуг не є вичерпним і стосується лише дорослого населення. В ході тренінгу тренери наголошували на тому, що особа або сім'я, яка опинилася у СЖО, може потребувати як однієї соціальної послуги, так і комплексу послуг. Підбір необхідних соціальних послуг здійснюється безпосередньо фахівцем і має ґрунтуватися в першу чергу на оцінку потреб отримувача.

Викладений матеріал стане в нагоді фахівцям, які безпосередньо надають соціальні послуги, керівникам організацій різних форм власності, представникам закладів освіти, студентам соціальної роботи.

Тема 1.

Законодавче регулювання надання соціальних послуг



Закон України «Про соціальні послуги»² визначає загальні вимоги до організації та надання соціальних послуг.

Соціальні послуги³ — це дії, спрямовані на:

- профілактику,
- подолання та
- мінімізацію наслідків складних життєвих обставин, в яких перебуває особа/сім'я.

Перелік послуг міститься в **класифікаторі соціальних послуг**⁴, де для кожної послуги зазначено:

- назву;
- короткий опис;
- строк надання;
- місце надання;
- перелік категорій отримувачів.



Строки надання соціальних послуг:

- ▣ екстрено (кризово) – невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю отримувача соціальних послуг;
- ▣ постійно – не менше одного разу на місяць протягом більше одного року;
- ▣ тимчасово – не менше одного разу на місяць протягом до одного року;
- ▣ одноразово.



Місце надання соціальних послуг

Соціальні послуги можуть надаватися:

- за місцем проживання/перебування отримувача (вдома);
- у приміщенні надавача:
 - стаціонарно – цілодобове перебування (проживання);
 - напівстаціонарно – перебування протягом визначеного часу доби:
 - нічне,
 - денне;
- за місцем перебування отримувача поза межами місця проживання та приміщення надавача, у тому числі на вулиці.

² Закон України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII, редакція від 27.04.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

³ Там само.

⁴ Наказ Міністерства соціальної політики України «про затвердження класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>



Отримувачі соціальних послуг — особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Складні життєві обставини — обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно.

Чинники, що можуть зумовити СЖО:

- а) похилий вік;
- б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- ґ) інвалідність;
- д) бездомність;
- е) безробіття;
- є) малозабезпеченість особи;
- ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- і) жорстоке поводження з дитиною;
- ї) насильство за ознакою статі;
- й) домашнє насильство;
- к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.



Надавачами соціальних послуг юридичні та фізичні особи, фізичні особи – підприємці, якщо їхня діяльність відповідає *критеріям діяльності* надавачів соціальних послуг⁵.

Загальні критерії діяльності є обов'язковими для всіх надавачів соціальних послуг:

- 1) наявність установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг, що відповідає Класифікатору;
- 2) надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг;

⁵ Постанова КМУ «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» № 185 від 3 березня 2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text>

- 3) відповідний фаховий рівень працівників надавача соціальних послуг;
- 4) відсутність фінансової заборгованості;
- 5) наявність у працівників надавача соціальних послуг особистих медичних книжок та своєчасність проходження обов'язкових профілактичних медичних оглядів;
- 6) наявність у надавача соціальних послуг приміщень, які відповідають ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» або забезпечення приміщень розумним пристосуванням у разі неможливості їх повного пристосування до потреб осіб з інвалідністю;
- 7) інформування населення про наявні соціальні послуги у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я;
- 8) наявність публічного звіту про діяльність з надання соціальних послуг.

Спеціальні критерії діяльності є обов'язковими лише при наданні певних соціальних послуг:

- 1) наявність власного чи орендованого жилого приміщення, яке відповідає:
 - ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» або забезпечення приміщень розумним пристосуванням у разі неможливості їх повного пристосування для потреб осіб з інвалідністю;
 - санітарним та протипожежним вимогам у разі надання соціальних послуг, що передбачають цілодобове перебування/проживання, нічне перебування у приміщенні надавача;
- 2) наявність матеріально-технічної бази, необхідної для забезпечення санітарно-гігієнічних норм, гарячого та холодного водопостачання та водовідведення, каналізації, припливно-витяжної вентиляції відповідно до вимог ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення» у разі надання соціальних послуг, що передбачають цілодобове перебування/проживання, нічне або денне перебування у приміщенні надавача;
- 3) можливість забезпечення харчуванням отримувачів соціальних послуг для надавачів соціальних послуг з догляду, притулку та інших послуг, якими передбачено харчування.
- 4) наявність власних автотранспортних засобів або угоди з іншими суб'єктами, які мають дозволи на надання транспортних послуг, для надавачів соціальних послуг екстрено (кризово) і транспортних послуги.
- 5) наявність договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії у разі провадження господарської діяльності з медичної практики.

Надавачі соціальних послуг, діяльність яких відповідає цим критеріям, вносяться до *Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг*.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг^{6,7}, складається з розділів про:

- надавачів соціальних послуг;
- фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності;
- отримувачів соціальних послуг.

Фінансування надання соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів:

- державного та місцевих бюджетів;
- спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій;
- плати за соціальні послуги;
- коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законом.



Плата за соціальні послуги отримувачами

Соціальні послуги можуть надаватися:

- платно
 - отримувачам з середньомісячним сукупним доходом понад 4 прожиткові мінімуми;
 - якщо послуга надається понад обсяги, визначені державним стандартом соціальних послуг;
- з частковою (деференційованою) оплатою⁸
 - отримувачам з середньомісячним сукупним доходом, які мають
 - більше 2 прожиткових мінімумів, але менше 4 прожиткових мінімумів;
- безоплатно
 - всі соціальні послуги отримувачам з середньомісячним сукупним доходом менше двох прожиткових мінімумів;
 - 6 послуг для всіх незалежно від доходу:
 - інформування,
 - консультування,
 - надання притулку,
 - представництво інтересів,
 - переклад жестовою мовою,
 - соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово));
 - всі соціальні послуги для 6 категорій незалежно від доходу:
 - особам, які постраждали від торгівлі людьми і отримують відповідну соціальну допомогу,
 - особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі,

6 Закону України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII, редакція від 27.04.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

7 Постанова КМУ «Про реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» №99 від 27.01.2021. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text>

8 Порядок диференційованої плати за надання соціальних послуг, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України № 429 від 01.06.2020

- дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю I групи,
- дітям, яким не встановлено інвалідність, але які є хворими на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежні), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, дітьми, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги. *Перелік зазначених тяжких захворювань, розладів, травм, станів дітей, яким не встановлено інвалідність, затверджує Кабінет Міністрів України.*
- дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа віком до 23 років, сім'ям опікунів, піклувальників, прийомним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу, сім'ям патронатних вихователів.
- особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

Місцеві держадміністрації або органи місцевого самоврядування можуть прийняти рішення про надання соціальних послуг безоплатно, за рахунок бюджетних коштів, й іншим категоріям населення.

Особливості надання соціальних послуг в умовах дії воєнного стану⁹:

- 1) надання можливості обласним, районним державним адміністраціям, виконавчим органам міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад **визначати особливості порядку організації надання соціальних послуг** на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці (або на регіональному рівні);
- 2) надання, за рішенням структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, **права** надавачам соціальних послуг державної/ комунальної власності **приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;**
- 3) **у разі наявності загрози життю чи здоров'ю особи надання екстрено (кризово) окремих соціальних послуг (консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо);**
- 4) **надання всіх соціальних послуг безоплатно для отримувача незалежно від його доходу (за рахунок бюджетних коштів) якщо йому завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;**

⁹ Постанова КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» № 560 від 07.05.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>

- 5) надання соціальних послуг за заявою отримувача у разі відсутності в особи, яка потребує надання соціальних послуг, необхідних документів. Під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану в разі відсутності в особи, яка потребує надання соціальних послуг, необхідних документів, рішення про надання таких соціальних послуг приймається без їх подання лише за заявою такої особи.
- 6) у разі надання соціальних послуг екстрено (кризово) **ведення випадку не застосовується**¹⁰. Тобто не проводиться аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї, розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг; укладення договору про надання соціальних послуг; виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг; здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.



Питання організації та надання соціальних послуг в умовах дії воєнного стану регламентується нормативними актами:

- ▣ Постанова КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» № 560 від 07.05.2022¹¹;
- ▣ Постанова КМУ «Про внесення змін до порядків, затверджених постановами Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 і від 1 червня 2020 р. № 587» № 294 від 16 березня 2022¹²;
- ▣ Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» № 2193-IX, редакція від 14.04.2022¹³.



Основні нормативні акти, що регулюють надання соціальних послуг:

- ▣ Закон України «Про соціальні послуги» редакція від 27.04.2022 №2671-VIII;
- ▣ Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» редакція від 15.12.2021 № 2558-III;
- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»;

¹⁰ Закон України «Про соціальні послуги» №2671-VIII, редакція від 27.04.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

¹¹ Постанова КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» № 560 від 07.05.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>

¹² Постанова КМУ «Про внесення змін до порядків, затверджених постановами Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 і від 1 червня 2020 р. № 587» № 294 від 16 березня 2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/294-2022-%D0%BF#Text>

¹³ Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» 2193-IX, редакція від 14.04.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text>

- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 05.07.2022 № 560
«Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»;
- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 26.6.2019 № 576
«Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»;
- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020. № 449
«Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»;
- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 №185
«Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»;
- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 428
«Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»;
- ▣ Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 429
«Про затвердження Порядку установа диференційованої плати за надання соціальних послуг»;
- ▣ Наказ Міністерства соціальної політики від 13.07.2018 № 1005
«Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»;
- ▣ Наказ Міністерства соціальної політики від 16.11.2020 № 769
«Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»;
- ▣ Наказ Міністерства соціальної політики від 23.12.2020 № 847
«Про затвердження Типового договору про надання соціальних послуг»;
- ▣ Наказ Міністерства соціальної політики від 18.04.2022 № 135
«Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)»;
- ▣ Наказ Міністерства соціальної політики від 23.06.2020 № 429
«Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»;
- ▣ Державні стандарти соціальних послуг (затвержені наказами Мінсоцполітики);
- ▣ Наказ Міністерства соціальної політики від 20.01.2014 № 28
«Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах».

Тема 2.

Соціальні послуги, актуальні під час війни



2.1. Інформування

(001.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: надання інформації з питань соціального захисту населення, у тому числі переліку та адрес надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги; надання інформації щодо отримання медичної, правової допомоги, адміністративних послуг та інших видів допомоги, робіт, послуг.



Отримувачі соціальної послуги:

- вразливі групи населення;
- особи / сім'ї, які перебувають у СЖО.



Місце надання послуги:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома / на вулиці);
- напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги;
- поза межами приміщення надавача соціальної послуги через мережу Інтернет;
- за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку.



Строк надання соціальної послуги: одноразово/екстрено (кризово)

2.2. Консультування

(002.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/приспосовування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї¹⁴.

14 Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>



Отримувачі соціальної послуги: особи/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах; особи, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі; особи, які постраждали від торгівлі людьми.



Місце надання послуги: за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома); напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги; через мережу Інтернет за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку.



Строк надання соціальної послуги: одноразово/тимчасово/ екстрено (кризово).

2.3. Екстрене (кризове) втручання

(012.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: перша психологічна допомога; консультування; інформування; представництво інтересів; допомога в організації отримання безоплатної правової, невідкладної медичної допомоги, притулку тощо¹⁵.



Отримувачі послуги: особи, постраждалі від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі; особи, постраждалі від торгівлі людьми; особи, яким завдана шкода пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.



Місце надання послуги: за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (в тому числі вдома); у приміщенні надавача соціальних послуг; за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці.



Строк надання соціальної послуги: екстрено, (кризово)/одноразово.

¹⁵ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

2.4. Тимчасовий відпочинок для осіб, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування

(018.2 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: забезпечення тимчасового догляду осіб, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування, паліативного догляду, осіб з інвалідністю, на період відсутності осіб, що здійснюють догляд за ними.



Отримувачі послуги: особи, які здійснюють довготривалий догляд за:

- особами, які мають невиліковні хвороби;
- особами, які мають хвороби, що потребують тривалого лікування;
- особами, які потребують паліативного догляду;
- особами з психічними та поведінковими порушеннями;
- особами з інвалідністю.



Місце надання соціальної послуги:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома);
- стаціонарно в приміщенні надавача соціальних послуг.



Строк надання соціальної послуги: тимчасово/одноразово.

2.5. Персональний асистент

(016.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: допомога та догляд, фізичний супровід для забезпечення самостійності та інтеграції у суспільство; сприяння реалізації прав у сферах соціального захисту, зайнятості, охорони здоров'я, освіти і науки, доступність інфраструктури тощо¹⁶.

¹⁶ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатору соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>



Отримувачі послуги:

- діти з інвалідністю (виражена та значна ступінь обмеження життєдіяльності);
- особи з інвалідністю (виражена та значна ступінь обмеження життєдіяльності).



Місце надання послуги:

- за місцем проживання отримувача соціальної послуги;
- за місцем перебування отримувача соціальної послуги.



Строк надання соціальної послуги:

- тимчасово;
- постійно.

2.6. Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями



(021.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: надання допомоги при переміщенні у громадських місцях і транспорті для відвідування органів державної влади та місцевого самоврядування, установ, організацій та закладів освіти, надавачів медичних, соціальних та реабілітаційних послуг тощо, купівлі товарів, робіт і послуг, у тому числі заповнення бланків, написання заяв, читання інформації під час такого відвідування, та інше¹⁷.



Отримувачі соціальної послуги:

Особи з інвалідністю, у тому числі:

- особи з порушенням зору;
- особи з порушенням опорно-рухового апарату;
- особи з інтелектуальними порушеннями;
- особи з психічними порушеннями та поведінковими порушеннями (комбінованими порушеннями).

¹⁷ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

**Місце надання послуги:**

- за місцем перебування отримувача соціальних послуг;
- поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуги.

**Строк надання соціальної послуги:**

- тимчасово;
- постійно;
- одноразово.

2.7. Транспортні послуги

(023.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: перевезення осіб з числа маломобільних груп населення з використанням спеціального транспортного засобу (мікроавтобуса), соціального таксі, з супроводжуючим або придбання (компенсація) вартості палива, одноразова транспортна послуга для осіб, які з об'єктивних (обґрунтованих) причин не можуть скористатись громадським транспортом, щоб дістатись до закладу, який надає соціальні, адміністративні послуги медичну допомогу, здійснює реабілітацію¹⁸.



Отримувачі послуги: дорослі та діти з інвалідністю, особи літнього віку, які мають порушення опорно-рухового апарату та які пересуваються за допомогою технічних засобів реабілітації, з психічними та інтелектуальними порушеннями, а також особи із захворюваннями, які не здатні до самостійного пересування та потребують сторонньої допомоги, в тому числі пацієнти з хронічною нирковою недостатністю, які потребують гемодіалізу; інші маломобільні групи населення.



Місце надання послуги: за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг.



Строк надання соціальної послуги: тимчасово/ постійно/одноразово. Може надаватися екстрено (кризово) під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану.

¹⁸ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

2.8. Надання притулку

(005.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: надання ліжко-місця з комунально-побутовими послугами; забезпечення твердим, м'яким інвентарем, одягом, взуттям, харчуванням; створення умов для здійснення санітарно-гігієнічних заходів, дотримання особистої гігієни; організація збереження особистих речей; допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями, службами¹⁹.



Отримувачі послуги:

- бездомні особи;
- особи, постраждали домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, особи, які постраждали від торгівлі людьми;
- особи / сім'ї, яким завдано шкоду через пожежу, стихійне лихо, катастрофу, бойові дії, терористичний акт, тимчасову окупацію, збройний конфлікт та які залишились без житла або проживання у їхньому житлі є неможливим.



Місце надання послуги: стаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги.



Строк надання соціальної послуги: постійно/тимчасово/одноразово/екстрено (кризово).

2.9. Короткотермінове проживання

(006.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)




Короткий опис послуги: забезпечення тимчасового проживання, соціальний супровід та допомога пошуку постійного місця проживання для особи/сім'ї.



Отримувачі послуги: особи та сім'ї, у тому числі сім'ї з дітьми, що не мають постійного місця проживання, але отримують соціальні послуги або перебувають під соціальним супроводом.


¹⁹ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

 **Місце надання послуги:** стаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги.

 **Строк надання соціальної послуги :** тимчасово/екстрено (кризово).


2.10 Догляд вдома


(015.1 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)

 **Короткий опис послуги:** допомога в самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, годування), пересуванні в побутових умовах, веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання житла, оплата комунальних платежів, прання білизни, дрібний ремонт одягу), в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, працівників комунальних служб, транспортних служб тощо); навчання навичкам самообслуговування; допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; психологічна підтримка; інформування та представництво інтересів²⁰.

 **Отримувачі послуги:**

- особи похилого віку;
- діти з інвалідністю;
- особи з інвалідністю;
- особи з тяжкими формами захворювання (у тому числі до встановлення інвалідності);
- особи з психічними та поведінковими порушеннями (комбінованими порушеннями).

 **Місце надання послуги:** за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома).

 **Строк надання соціальної послуги:** постійно/тимчасово. Може надаватися екстрено (кризово) під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану.

²⁰ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

2.11. Посередництво

(003.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: допомога у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.



Отримувачі послуги: особи / сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах.



Місце надання послуги:

- напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги;
- за місцем, визначеним посередником/медіатором і погодженим з усіма учасниками посередництва (медіації).



Строк надання соціальної послуги: тимчасово.

2.12. Представництво інтересів

(004.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг за його дорученням (за бажанням – нотаріально оформленим); допомога в оформленні або відновленні документів; сприяння в реєстрації місця проживання або перебування; допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків; сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання / перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо; допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації²¹.



Отримувачі послуги: особи / сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах.



Місце надання послуги:

- напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги;
- за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг (крім вулиці).



Строк надання соціальної послуги: одноразово/тимчасово.

21 Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

2.13. Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у СЖО

(010.1 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: консультування, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача соціальної послуги з метою моніторингу виконання завдань, спрямованих на розв’язання складної життєвої ситуації отримувача соціальної послуги; допомога в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними; навчання та розвиток соціальних навичок, навичок виховання та догляду за дітьми, управління домогосподарством; консультування, психологічна підтримка²².



Отримувачі послуги: сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах



Місце надання послуги:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома);
- напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги;
- за місцем перебування отримувача соціальних послуг;
- поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг.



Строк надання соціальної послуги: не більше ніж шість місяців. У разі складного випадку тривалість надання послуги може бути продовжено до одного року.

2.14. Соціально-психологічна реабілітація

(017.2 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: короткотермінове проживання, проведення психологічного консультування та психолого-педагогічної корекції; сприяння в отриманні освітніх послуг; здійснення трудової адаптації; інформування та/або консультування; представництво інтересів; розвиток, формування та підтримка соціальних навичок; надання допомоги в отриманні медичних послуг; повернення дитини до біологічної родини.

²² Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>



Отримувачі послуги:

- діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
- особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- діти з поведінковими порушеннями через розлучення батьків;
- діти та дорослі, які зазнали жорстокого поводження;
- діти та дорослі, які постраждали від домашнього насильства;
- діти та дорослі, які перебувають/перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах, після довготривалого лікування/перебування в медичних закладах.



Місце надання послуги: стаціонарно у приміщенні надавача



Строк надання соціальної послуги: тимчасово

2.15. Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин

(017.3 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: короткотермінове проживання, надання допомоги в отриманні безоплатної правової допомоги; представництво інтересів; розвиток, формування та підтримка соціальних навичок; консультування; соціальна профілактика повторів; надання психологічної допомоги членам сім'ї; соціальний супровід після програм реабілітації; організація отримання медичних послуг, медичного обстеження тощо.



Отримувачі послуги: особи з поведінковими порушеннями через вживання психоактивних речовин.



Місце надання послуги: стаціонарно у приміщення надавача.



Строк надання соціальної послуги: тимчасово

2.16. Соціальна адаптація

(013.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції; представництво інтересів; корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті; надання психологічної підтримки; посередництво та консультування; допомога в оформленні документів; сприяння працевлаштуванню; допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків; організація клубів за інтересами, клубів активного довголіття, університетів третього віку; допомога в організації денної зайнятості та дозвілля; сприяння організації та діяльності груп самопомоги.



Отримувачі послуги:

- особи похилого віку;
- діти та дорослі з інвалідністю, в тому числі з психічними та поведінковими порушеннями, моторними та комплексними порушеннями;
- особи, які перебувають/перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах;
- учасники бойових дій;
- особи, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк



Місце надання послуги:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома);
- в приміщенні надавача соціальної послуги;
- на робочому місці.



Строк надання соціальної послуги: постійно/тимчасово

2.17. Соціальна інтеграція та реінтеграція

(014.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: допомога в оформленні документів; допомога в отриманні реєстрації місця проживання/перебування; сприяння в отриманні житла, працевлаштуванні тощо; корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті; надання психологічної підтримки; допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків; сприяння організації та діяльності груп самопомоги; сприяння в отриманні послуги перекладу, вивчення державної мови; сприяння у встановленні зв'язків із національно-культурними організаціями співвітчизників



Отримувачі послуги:

- внутрішньо переміщені особи;
- особи, постраждалі від торгівлі людьми;
- бездомні особи;
- біженці;
- шукачі притулку;
- національні меншини;
- діти та особи, які перебувають / перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах



Місце надання послуги:

- напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги;
- за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги.



Строк надання соціальної послуги: тимчасово

2.18 Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

(009.0 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)

009.1 – Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю



Короткий опис послуги: забезпечення проживання особи або групи осіб; консультування; навчання, розвиток та підтримка навичок самообслуговування та інших навичок, необхідних для самостійного проживання; допомога в організації розпорядку дня; організація медичного патронажу; допомога у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання); представництво інтересів; допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами²³.



Отримувачі послуги:

- громадяни похилого віку;
- особи з інвалідністю.



Місце надання послуги:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома);
- стаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги.



Строк надання соціальної послуги: постійно/тимчасово.

2.19. Підтримане проживання бездомних осіб

(009.2 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги: забезпечення проживання особи або групи осіб, консультування, навчання, розвиток та підтримка навичок самостійного проживання; допомога в організації розпорядку дня; організація медичного патронажу; допомога у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання); представництво інтересів; допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами²⁴.

23 Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

24 Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>



Отримувачі послуги: бездомні особи.



Місце надання послуги: стаціонарно, в приміщенні надавача соціальної послуги.



Строк надання соціальної послуги: постійно, тимчасово.

2.20. Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок)

(009.3 — код послуги за Класифікатором соціальних послуг)



Короткий опис послуги:

короткотермінове проживання для особи або групи осіб, допомога у вирішенні соціальних проблем, розвиток навичок та вмій необхідних для підготовки до самостійного життя у своїй звичайній обстановці або в умовах підтриманого проживання з групою осіб, де створені умови, наближені до сімейних; забезпечення соціальної підтримки на рівні здатності людини функціонувати і сприяти особистій відповідальності за своє життя²⁵.



Отримувачі послуги:

- випускники інтернатних закладів, у тому числі діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, особи з їх числа;
- особи з інтелектуальними, психічними та поведінковими порушеннями (комбінованими порушеннями).



Місце надання послуги:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома);
- стаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги.



Строк надання соціальної послуги: тимчасово.

25 Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

Тема 3.

Доступне інформування про соціальні послуги²⁶

26 Розділ складено з матеріалів посібника О. Іванова, М. Лебідь. (2022). Доступне інформування про соціальні, реабілітаційні та адміністративні послуги. Посібник. Режим доступу: <https://bit.ly/3q80uXx>

В сфері соціального захисту населення одним з важливих завдань є інформування населення, зокрема щодо:

- переліку надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги;
- отримання медичної, правової допомоги, адміністративних послуг та інших видів допомоги, робіт, послуг;
- тощо.

Згідно Закону України «Про соціальні послуги» інформування повинно відбуватися у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я²⁷.

Інформування громадськості про соціальні послуги здійснюється суб'єктами, що надають соціальні послуги; структурними підрозділами з питань соціального захисту населення, виконавчими органами місцевих рад, обласних державних адміністрацій, Міністерством соціальної політики України тощо, кожен із яких розповсюджує інформацію про соціальні послуги²⁸.

Під час організації роботи з інформування населення щодо соціальних послуг органи виконавчої влади, місцевого самоврядування, суб'єкти, що надають соціальні послуги, мають дотримуватися наступних принципів:

- забезпечення повноти та об'єктивності інформації;
- своєчасність та доступність подання інформації;
- врахування потреб різних соціальних груп; дотримання ключових ідей універсального дизайну, який передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей людей;
- толерантність: інформування населення не повинно жодним чином за будь-яких обставин допускати дискримінацію та стигматизацію людей, які потребують соціальних послуг, воно повинно відбуватися із застосуванням позитивної лексики;
- врахування процесів двосторонності комунікації, коли відбувається як процес передачі певної інформації, так і отримання зворотного зв'язку від різних соціальних груп, залучення їх до процесу інформування;
- міжвідомчий підхід та взаємодія у збиранні та поширенні інформації.

Даний розділ містить детальні рекомендації щодо організації роботи з інформування.

²⁷ Закон України «Про соціальні послуги» №2671-VIII, редакція від 27.04.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

²⁸ Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги» № 828 від 28.10.2014. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0828739-14#Text>

Організація інформування

В ході планування інформування населення про послуги вашої організації користуйтеся матрицею інформування.

Матриця інформування

Зміст (Про що інформувати?)	Цільова група (Кого інформувати?)	Комунікативні можливості/ обмеження (В який спосіб цільові групи не/можуть сприймати інформацію?)	Формат (Як подавати інформацію, враховуючи комунікаційні можливості/ обмеження?)	Канал (Де саме розповсюджувати інформацію?)

Нижче подані роз'яснення щодо заповнення кожного стовпчика таблиці.

Про що інформувати?

Для того, щоб люди користувалися послугами, вони мають знати:

- які послуги існують;
- хто має на них право;
- як їх отримати.

Отже, в інформаційних повідомленнях давайте відповіді на такі питання:

Які послуги пропонуються?

Важливо давати опис послуги простими словами, пояснюючи що конкретно отримає користувач.



Використовуйте прості, зрозумілі слова для опису послуг



Уникайте опису послуг з використанням професійної термінології

Фізична реабілітація:

- заняття з відновлення та покращення координації рухів;
- заняття з формування навичок користування протезами, ортезами та іншими технічними засобами реабілітації.

Фізкультурно-спортивна реабілітація:

- фізкультурно-оздоровчі і спортивні заняття.

Психологічна і педагогічна реабілітація:

- навчання методам регулювання власного психологічного стану.

Комплекс реабілітаційних заходів, що передбачає профілактику, медичну діагностику, лікування і управління реабілітацією осіб усіх вікових категорій зі станами здоров'я, що приводять до обмежень життєдіяльності та їх супутніх станів з метою сприяння їх фізичному, поведінковому функціонуванню, включаючи якість життя, модифікації особистих факторів та факторів навколишнього середовища із застосуванням мультидисциплінарного підходу

Хто може отримати послугу?

- Чи послуга передбачена для якоїсь конкретної категорії користувачів?
- Чи існують обмеження для її отримання?

Хто може звернутися для оформлення послуги?

- Чи має звертатися лише той, хто отримуватиме послугу, чи може звернутися третя особа (родичі, знайомі, законні представники тощо)?
- Чи передбачається оплата за послугу?
- За яких умов можна отримати послугу безоплатно, з частковою оплатою або платно?
- Куди звернутися?

Зазначте декілька каналів зв'язку. Наприклад, телефон, адресу місцезнаходження та поштову адресу (якщо відрізняється від місцезнаходження), електронну пошту або форму для зворотного зв'язку онлайн.

Варто зазначити не лише місцезнаходження, але й те, як дістатися туди громадським транспортом чи автомобілем.

Який час роботи закладу?

- Вкажіть графік роботи закладу. Якщо є визначений час саме для оформлення чи отримання послуги, то вкажіть цей час у першу чергу.

Як звернутися?

Зазначте:

- ▣ Чи потрібно звертатися лише очно чи можна дистанційно?
- ▣ Які документи треба мати при собі? Обов'язково оригінали документів чи копій достатньо?
- ▣ Де можна отримати форму заяви?
- ▣ В який термін приймається рішення?
- ▣ Як буде повідомлятися рішення про надання послуги?



Кого інформувати?

Інформувати потрібно всі категорії, які мають право на отримання певних послуг чи їх представників (наприклад, батьків або законних представників дітей) або тих, які потенційно можуть потребувати таких послуг у майбутньому.

Потенційних отримувачів послуг можна розподілити на умовні групи:

- за віком (діти, молодь, люди середнього або похилого віку);
- за місцем проживання (сільські/ міські жителі);
- за статусом, відповідно до якого призначаються певні пільги, послуги чи допомога (особи з інвалідністю, діти-сироти, учасники бойових дій, внутрішньо переміщені особи, безробітні, тощо);
- за складними життєвими обставинами, в яких вони перебувають чи перебували (особи, які зазнали насильства; особи, які залежні від алкоголю та наркотиків; особи, які постраждали від торгівлі людьми; малозабезпечені тощо);
- за видами функціональних порушень (порушення зору, слуху, мовлення, когнітивні, порушення верхніх кінцівок або порушення здатності пересуватися);
- за іншими ознаками.

Такий розподіл на умовні групи важливий для цілеспрямованого розповсюдження інформації – спрямованого на конкретну категорію населення, будемо називати їх цільові групи.



В який спосіб люди можуть або не можуть сприймати інформацію?

Різні люди мають різні комунікаційні можливості залежно від функціональних порушень, або вікових особливостей.

Комунікаційні можливості – це здатності бачити, у тому числі розрізняти кольори, чути, розмовляти, розуміти та запам'ятовувати інформацію.

Когнітивні функції мозку – це здатність розуміти, пізнавати, вивчати, усвідомлювати, сприймати і переробляти зовнішню інформацію²⁹.

29 Вікіпедія. Вільна енциклопедія. Когнітивні функції мозку. Режим доступу: <https://bit.ly/3KMxTjU>

Так у дітей когнітивні функції мозку ще не розвинуті достатньою мірою, а у деяких людей старшого віку рівень таких функцій може бути знижений. Тому для них важливо подавати інформацію простою мовою або у форматі легкого читання, використовувати зрозумілі картинки або фото для пояснення. Особам зі зниженням когнітивних функцій важливо давати пам'ятки з важливою інформацією, надруковані великим шрифтом.

Є люди, які не чують, тому не сприймають усні повідомлення, для них важливо друкована інформація або спілкування жестовою мовою. Для людей, які не бачать, а тому не можуть прочитати оголошення, доцільно проговорювати інформацію усно, або розміщувати в електронному форматі, щоб вони могли її прослухати з використанням програм екранного доступу.

Якщо людина має порушення мовлення, їй важко розпитувати персонал для отримання необхідної інформації, тому важливо щоб вона одразу отримувала максимально повну інформацію, зокрема у друкованому вигляді, щоб не виникла потреба у перепитуваннях.

Отже, слід використовувати різні формати подання інформації з урахуванням потреб різних людей.



Як подавати інформацію, враховуючи різні комунікаційні можливості людей?

Слід використовувати різні формати подання інформації з урахуванням комунікаційних можливостей людей.

Формати подання інформації

Письмові формати	Усні формати
<ul style="list-style-type: none"> • Великошрифтовий друк • Субтитрування • Шрифт Брайля • Проста мова • Формат Легкого читання • Піктограми, малюнки, фото 	<ul style="list-style-type: none"> • Словесне/ голосове повідомлення • Аудіо-описове коментування • Жестова мова • Проста мова

Великошрифтовий друк — друк шрифтом розміром 14 пт та більше.

Субтитрування/титрування — супроводження аудіовізуального ряду текстовою версією. У тому числі субтитри мають описувати сцени, які не містять розмов, але звуковий супровід має значення. Наприклад, музика, шум листя, або звук кроків, та інше. Субтитри подаються у вигляді тексту в нижній частині екрану синхронізовано з аудіовідеорядом. Як альтернатива транскрипція тексту може подаватися одним блоком нижче відео-екрану чи в окремому файлі.

Шрифт Брайля – рельєфно-крапковий шрифт для написання і читання, що використовується людьми з порушенням зору.

Проста мова – вживається усно та на письмі. Передбачає виклад інформації простими короткими реченнями. Застосовується проста граMATика – без складносурядних та складнопідрядних зворотів. Терміни чи професійний жаргон уникаються або пояснюються. Інформаційне повідомлення структуроване та впорядковане від головної ідеї до другорядних пояснень.

Формат легкого читання – письмовий формат викладу інформації, із застосуванням коротких простих речень та простої граMATики (без складносурядних та складнопідрядних зворотів). Застосовуються прості, загальнозжиті зрозумілі слова. Текст поділяється на короткі інформаційні блоки – абзаци. Текст супроводжується ілюстраціями, розташованими зліва. Текст вирівнюється по лівому краю. Використовується шрифт без зарубок (наприклад, Arial, Tahoma). Розмір шрифту не менше 14.

Аудіо-описове коментування (тифлокоментування) – передбачає опис для осіб з порушенням зору того, що відбувається під час подій (громадських, культурно-мистецьких чи спортивних заходів або видовищ). Описується положення та дії дійових осіб, їх емоції, предмети, які використовуються.

Жестова мова – вид мовлення, в якому літери, слова та словосполучення позначаються комбінаціями долонь та пальців рук.

Для визначення підходящих форматів можна скористатися Таблицею форматів подання інформації залежно від комунікаційних можливостей чи видів порушень.

Таблиця форматів подання інформації залежно від комунікаційних можливостей чи видів порушень

Формати подання інформації	Порушення/можливості					
	Порушення слуху		Порушення зору		Порушення голосу та мовлення	Порушення когнітивних функцій
	Часткові порушення	Повна втрата	Часткові порушення	Повна втрата		
Велико-шрифтовий друк	+	+	+		+	+
Суб/титрування	+	+			+	+
Шрифт Брайля			+	+		
Проста мова		+			+	+
Формат легкого читання		+				+

Словесне (голосове) повідомлення			+	+		+
Аудіо-дискрипція			+	+		+
Жестова мова		+				
Піктограми, малюнки, фото		+			+	+



Де розповсюджувати інформацію?

Після виокремлення цільової групи або груп подумайте та визначте, де вони проживають або перебувають, які заклади відвідують. Куди можуть чи не можуть дістатися для отримання інформації.

Від місць, де найчастіше перебувають чи які відвідують представники цільових груп, а також їх комунікаційних можливостей чи обмежень залежить вибір каналів комунікації.

Наприклад, для дітей молодшого віку, які можуть зазнавати домашнього насильства доцільно розповсюджувати інформацію про телефони довіри в закладах освіти. Для осіб похилого віку – через соціальних або медичних працівників розповідати про можливість отримання соціальних послуг та розповсюджувати листівки з контактною інформацією. Для молодих жінок інформацію про відповідні соціальні послуги можна викладати в соціальних мережах.

Функціональні порушення, що обмежують маніпулювання верхніми кінцівками, можуть спричинити складнощі з отриманням інформації в електронному вигляді через веб-сайти. Складнощі із ходінням означають, що для людини важко прийти у заклад для отримання інформації, тому важливо забезпечити її отримання дистанційно -телефоном, в розсилці через смс-повідомлення або на веб-сайті.

Отже, подумайте та визначте місця перебування цільової групи, для якої ви хочете надати інформацію: вдома, в школі, через сімейного лікаря, через соціальні мережі, на дошці оголошень в адміністративному закладі.

Канали комунікації

- Засоби масової інформації (телебачення, радіо, інтернет-видання).
- Інформаційні дошки.
- Веб-сайти.
- Соціальні мережі.
- Електронні канали та месенджери (електронна пошта, Вайбер, Телеграм, тощо).

- Працівники організації, яка надає послуги.
- Інші організації:
 - соціальні,
 - медичні,
 - освітні,
 - громадські,
 - поліція,
 - інші.

Як організувати інформування через інші організації: алгоритм дій

1. **Визначте організації/ установи які контактують з вашими цільовими групами**, через які доцільно розповсюджувати інформацію про послуги: медичні заклади (наприклад: поліклініка, лікарня, центр первинної медико-соціальної допомоги, пологовий будинок, лікарня, аптека), соціальні служби, реабілітаційні, освітні, адміністративні заклади (Центр надання адміністративних послуг, Прозорий офіс), поліція, пошта, тощо.
2. **Налагодіть партнерство та оформіть взаємовідносини**, у разі потреби, шляхом надсилання листа, укладання угоди про взаємодію.
3. **Проведіть інструктаж для персоналу партнерської організації** – як діяти для того, щоб передати інформацію – що говорити, які матеріали надати, де їх розмістити.
4. **Надайте матеріали:**
 - **письмову інструкцію** для персоналу про те кого саме та як інформувати чи спрямовувати, за яких обставин, чи інформувати усно чи надати інформаційний продукт;
 - **інформаційні продукти для потенційних користувачів** (інфо-листи / листівки/ плакати / буклети/ брошури) з короткою інформацією про послугу – її зміст, для кого надається, на яких умовах, куди звертатися.

Нижче наведено приклади інформаційних продуктів, які ви можете використовувати для інформування про ваші послуги. Вибір інформаційних продуктів залежить від каналу, через який буде розповсюджуватися інформація, цільової групи та її комунікаційних можливостей.

Приклади інформаційних продуктів:

- Стаття
- Відео-сюжет
- Голосове повідомлення
- Інформаційна листівка
- Інфо-лист
- Плакат
- Буклет
- Брошура.

Як забезпечити доступність інформування

Зробіть інформаційні повідомлення зрозумілими

- Інформацію викладіть у порядку її важливості:
 - Спочатку (1) ключове повідомлення, яке є найбільш важливим для читача,
 - потім (2) роз'яснювальна інформація щодо ключового повідомлення,
 - (3) інформація, що пояснює контекст, наприклад, законодавчі документи, що регулюють надання послуги,
 - та (4) довідкова інформація з контактами, переліком необхідних документів тощо.
- Використовуйте прості речення. Одне речення має містити не більше однієї ідеї. Один параграф має містити не більше однієї теми.
- Зробіть речення та заголовки короткими. Речення має мати 7-8 слів, але не більше 15 слів. Бажано, щоб речення вміщувалось в один рядок. В заголовку має бути не більше 8 слів.
- Уникайте використання аббревіатур або розшифруйте їх на початку.
- Уникайте використання складних термінів та професійного жаргону, або, у разі потреби, пояснюйте їх.
Наприклад, пояснюйте терміни типу «реінтеграція», «профілактика», «адаптація», «диференційована оплата», тощо.
- Використовуйте позитивні речення замість негативних.
- Використовуйте активні дієслова замість пасивних.

Приклади використання активних та пасивних дієслів



Пасивні

Фахівцем із соціальної роботи ЦНСП **здійснено** перевірку умов проживання сімей в СЖО.

...**здійснює заходи щодо проведення** соціально-профілактичної роботи,...



Активні

Фахівець із соціальної роботи Центру надання соціальних послуг **перевірив** умови проживання сім'ї, що перебуває в складних життєвих обставинах.

...**проводить** соціально-профілактичну роботу,...

Оформлюйте текстові повідомлення правильно

- Використовуйте зображення та відступи між параграфами, щоб розділити великі масиви інформації або проілюструвати інформацію, що викладається.
- В тексті використовуйте такі інтервали:
 - подвійні інтервали між параграфами,
 - 1,5 інтервали між рядками,
 - 0,16 інтервал між словами,
 - 0,12 інтервал між буквами.
- Текст вирівнюйте по лівому краю.
- Використовуйте марковані списки.
- Використовуйте правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (ОХХ ХХХ ХХХ ХХ).
- Уникайте розміщення тексту на зображеннях або фонах з візерунками.
- Якнайменше використовуйте курсив для виділення інформації всередині тексту.
- Текст з підкресленням використовуйте лише для гіперпосилань.
- Уникайте написання всього речення ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. Таким способом можна виділити лише одне слово чи словосполучення.
- Використовуйте шрифт розміром не менше 12 пт.
- Використовуйте шрифт такого дизайну, що легко читається, а саме БЕЗ зарубок, БЕЗ декоративних елементів, БЕЗ тіней, НЕ курсивний, із однаковою товщиною та висотою літер. Наприклад, Arial (окрім Arial Narrow), Verdana, Ubuntu, Tahoma або Calibri.

Приклади шрифтів



Використовуйте



Уникайте

Бланк для заповнення (Tahoma)

Бланк для заповнення (Courier New)

Бланк для заповнення (Ubuntu)

Бланк для заповнення (Mistral)

Бланк для заповнення (Verdana)

Бланк для заповнення (Times New Roman)

Бланк для заповнення (Arial)

Бланк для заповнення (Arial Narrow)

- Для передачі інформації використовуйте не лише кольори, але і текст та різні графічні чи геометричні форми. Так люди з порушеннями сприйняття кольору зможуть теж отримати інформацію.

Використовуйте гіперпосилання коректно

- Зробіть текст самих гіперпосилань змістовним:
 - тексту посилання має бути достатньо, щоб зрозуміти його функцію, не потрібно для цього читати текст навколо гіперпосилання;
 - текст кожного гіперпосилання є унікальним та не повторюється на сторінці;
 - відсутні фрази типу «тисніть тут», «посилання на» в тексті гіперпосилань.
- Уникайте гіперпосилань, що включають повне речення або параграф.



Робіть так



Уникайте такого

[Догляд вдома](#)

Інформаційна картка послуги догляд вдома [тут](#)

[Написати нам](#)

[Посилання на контакту форму](#)

Перегляньте [інформаційну картку догляд вдома](#), щоб дізнатися про послугу.

Щоб отримати інформацію про послугу догляд двома, [тисніть тут](#)

- Надайте додаткове пояснення щодо документів чи сторінок, на які спрямовує користувача посилання:
 - вказано формат та розмір документу, якщо він автоматично завантажується за натисканням.
 - [Звіт про діяльність Центру \(PDF, 235 MB\)](#)
 - Уникайте розміщення декількох гіперпосилань в рядок. Натомість гіперпосилання розміщуйте у форматі списку.

Використовуйте кольори в текстових повідомленнях відповідно до вимог

- Забезпечте контрастне співвідношення кольорів тексту та фону не менше **3:1 для шрифтів розміром від 18 пт та 4,5:1 для тексту меншого розміру**.
Порада: використовуйте [WebAIM для перевірки контрасту кольорів](#)³⁰.
- Уникайте використання комбінації червоного та зеленого кольорів для подачі важливої інформації, оскільки людям з порушенням сприйняття кольорів складно їх розрізнити.

30 Покликання на сервіс перевірки контрасту кольорів: <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

Інформуйте через веб-сайти доступно для всіх

- Зробіть веб-сайт доступним для всіх користувачів. Для цього має відповідати [Настанові з доступності веб-контенту](#).
- Впорядкуйте інформацію логічно, щоб її можна було легко знайти будь-якому користувачеві без знань про структуру чи роботу організації. Не очікуйте від користувачів знання того, які саме установи відповідають за які саме послуги чи яким структурним підрозділом може надаватися та чи інша послуга.
- Надайте кожному елементу веб-сторінки правильне семантичне значення, наприклад, кнопка або заголовок рівня 1 чи рівня 2. В разі, якщо заголовок виділено лише жирним шрифтом, без надання значення заголовку, програма екранного доступу сприйматиме його як звичайний текст.
- Забезпечте веб-сайт функцією масштабування, тобто збільшення розміру шрифту та іншої інформації зі збереженням того ж розміру інтерфейсу.

Застосовуйте мультимедіа та зображення правильно

- Уникайте контент, що блимає з частотою більше, ніж 3 рази на секунду.
- Забезпечте субтитри для будь-яких відео матеріалів, розміщених на веб-сайті.
- Для відео використовуйте субтитри.
- Супроводжуйте відео без субтитрів та аудіо матеріали їхнім транскриптом на тій самій сторінці, де розміщене мультимедіа або надайте покликання на документ із транскриптом.
- Уникайте розміщення тексту субтитрів або будь-яких надписів на зображеннях.
- Забезпечте текст заміщення (alt text) для зображень, якщо вони важливі для донесення повної інформації або надайте посилання на оригінальний ресурс мультимедіа чи зображення, де наявний текст заміщення.

Принципи комунікації та надання інформації при зверненні

Повнота відповіді

- Призначте посадову особу, уповноважену надавати інформацію про послуги та умови їх надання. Посадова особа має володіти повною інформацією щодо послуг, включаючи необхідні документи, умови надання та оплати тощо.
- Посадова особа має надавати відповідь на додаткові запитання. У разі, якщо посадова особа не має відповіді, вона має з'ясувати цю інформацію та надати її особі, що звернулася або запропонувати додаткові контакти, за якими відповідь можна отримати самостійно.
- Надавайте однакову інформацію про послугу при розповсюдженні через різні інформаційні канали – веб-сайт, телефонний дзвінок, електронну пошту тощо.

Зрозумілість відповіді

- Надавайте відповіді, що дозволяють легко зрозуміти як можна скористатись послугою.
- При відповіді використовуйте просту мову, не використовуйте професійний жаргон, аббревіатури розшифруйте, терміни пояснюйте, мову юридичних документів розтлумачуйте.
- Використовуйте інформаційні продукти та інструменти, які спрощують розуміння та запам'ятовування інформації (листівки, буклети, записи, парафраз тощо).

Терпимість при відповіді

- Відповідайте на додаткові питання та запити з терпимістю та розумінням.
- Охоче надавайте роз'яснення незрозумілих термінів, аббревіатур тощо.

Враховання комунікаційних потреб осіб з різними функціональними порушеннями

Порушення слуху та мовлення

- Надайте в закладі можливість підключення послуги он-лайн перекладача жестової мови або запрошення перекладача жестової мови на запит. Узгоджуйте з особою зручний час для візиту з перекладачем жестової мови.
- На прохання говорити голосніше, посадова особа має реагувати спокійно та починати говорити голосніше та чіткіше, впевнюючись, що її почули.
- На прохання надіслати інформацію в письмовому вигляді надсилайте максимально повну інформацію.

Порушення зору

- На прохання розповісти про маршрут, яким дістатись до місця надання послуги пропонуйте відео чи аудіо-опис маршруту, докладно пояснюйте як дістатися самостійно або пропонуйте зустріти на зупинці громадського транспорту.
- На запитання щодо можливості заповнити всі документи в електронному форматі, що доступний для програми екранного зчитувача, пропонуйте надіслати шаблони документів у доступному форматі на електронну пошту.

Когнітивні порушення

- На перепитування через «забудькуватість» та нерозуміння слів реагуйте спокійно та пояснюйте незрозумілу інформацію або повторюйте інформацію стільки разів, скільки потрібно для того, щоб людина зрозуміла та запам'ятала або записала.
- Впевнюйтеся, шляхом уточнюючих запитань, в тому, що людина зрозуміла та запам'ятала чи записала інформацію.
- Надайте можливість продублювати інформацію на електронну пошту або надайте інформацію в друкованому вигляді.

Тема 4.
Волонтерський
менеджмент



Під час воєнного або надзвичайного стану значно зростає кількість осіб, які потребують підтримки, збільшується попит на соціальні послуги і допомогу. Надавачі соціальних послуг, стикаючись зі стрімким зростанням потребуючих, спрямовують усі свої зусилля, щоб забезпечити всіх бажаючих необхідною підтримкою. При цьому вони швидко вичерпують власні наявні ресурси.

Для того аби розширити можливості організацій охоплювати ширше коло людей під час війни спрощені критерії до надавачів соціальних послуг. Згідно Постанови КМУ «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» № 185 від 03.03.2020³¹, на час дії воєнного або надзвичайного стану допускається залучення до надання соціальних послуг працівників і волонтерів, які не мають документів, що підтверджують їх фаховий рівень, з укладенням договорів відповідно до законодавства.

Волонтерську діяльність розглядають як форму благодійної діяльності. Волонтерство передбачає роботи і послуги, що безоплатно виконуються і надаються волонтерами³².

Здійснюючи волонтерську діяльність, роздаючи гуманітарну допомогу, волонтери можуть бути залучені до виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах³³.

Крім того, волонтерська діяльність може здійснюється за різними напрямками, серед яких є наступні:

- підтримка малозабезпечених, безробітних, багатодітних, бездомних, безпритульних, осіб, які потребують соціальної реабілітації, осіб, які перебувають у СЖО;
- здійснення догляду за хворими, особами з інвалідністю, самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості потребують підтримки та допомоги;
- надання волонтерської допомоги громадянам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного чи природного характеру, дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, у результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвам кримінальних правопорушень, біженцям, внутрішньо переміщеним особам;

31 Постанова КМУ «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» № 185 від 03.03.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#n10>

32 ЗУ «Про волонтерську діяльність» № 3236-VI, редакція від 01.01.2023. режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

33 Постанова КМУ «Порядок організації надання соціальних послуг» № 587 від 01.06. 2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

- надання волонтерської допомоги особам/сім'ям, які опинилися у СЖО через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, збройною агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України;
- тощо³⁴.

Ці напрями тісно перетинаються зі змістом ряду соціальних послуг.

Тож, ж волонтери можуть бути залученими до діяльності громадських, благодійних та інших організацій, роботи гуманітарних штабів, роздачі гуманітарної чи натуральної допомоги надання деяких соціальних послуг.

Зокрема, поширена практика залучення волонтерів до інформування населення з різних питань за допомогою сучасних каналів комунікації (наприклад, мобільні додатки, чат-боти), консультування на гарячих лініях (консультативний кризовий телефон); надання соціальної послуги підтриманого проживання; догляду вдома; денного догляду; забезпечення вразливих осіб транспортними послугами чи за потреби послугами перекладача жестової мови тощо.

Цей розділ висвітлює базові поняття та уявлення про волонтерство, розуміння яких сприятиме більш успішній взаємодії організацій з волонтерами та волонтерському менеджменту.

Волонтерство — добровільна, неприбуткова, суспільно корисна діяльність, спрямована на вирішення або пом'якшення соціальної проблеми.

Волонтери не завжди можуть вирішити проблему, адже вона часто є комплексною та масштабною, проте як мінімум, вони прагнуть пом'якшити проблему для конкретної цільової групи або на конкретній території.

Волонтерство — це інвестиція свого часу, зусиль та таланту у те, аби світ ставав кращим. Волонтер не має інвестувати свої кошти, адже він інвестує час, зусилля та талант.

«Три кити волонтерства»:

- добровільність;
- неприбутковість;
- суспільна користь.

Без цих характеристик діяльність не може вважатись волонтерською.

Добровільність передбачає, що ніхто не може бути змушеним до волонтерської діяльності. Кожна людина має обирати зручний для себе спосіб, час, форму та сферу надання волонтерської допомоги.

34 ЗУ «Про волонтерську діяльність» № 3236-VI, редакція від 01.01.2023. режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

Безоплатність передбачає, що волонтерська діяльність надається без очікування вигоди чи винагороди. Волонтери можуть отримувати кошти у якості відшкодування витрат, здійснених під час волонтерства, але це в жодному разі не може бути винагорода за роботу.

Суспільна користь передбачає, що в основі волонтерської допомоги завжди є вирішення чи пом'якшення соціальної проблеми. Не може бути волонтерства без вирішення певної суспільної проблеми.

Основні принципи волонтерства:

- рівність;
- відкритість;
- законність;
- гуманність.

Волонтерський менеджмент — керована система залучення, координації, мотивації та побудови тривалих відносин з людьми, яка дозволяє їм зростати через змістовну особистісну участь у поліпшенні життя громади та допомозі іншим.

Моделі взаємодії з волонтерами:

- **волонтер-помічник** — передбачає залучення волонтерів для надання непрофесійної допомоги більш професійній організації чи волонтерській групі. Ролі і задачі волонтера є чітко визначеними та обмеженими. Наприклад, помічниками будуть волонтери, долучені до акції прибирання або публічного заходу.
- **волонтер-експерт** — передбачає тимчасове залучення волонтерів із відповідним професійним досвідом та навичками до виконання роботи, що потребує особливих знань та має чітко окреслені часові рамки. Наприклад, юрист або тренер, який безкоштовно надає свої послуги некомерційному проєкту, буде вважатись волонтером-експертом.
- **волонтер-менеджер** — передбачає залучення волонтерів у якості координаторів проєктів, ініціатив чи інших волонтерських груп. Волонтер розглядається як автономний керівник з чітко визначеними цілями, правами та обов'язками. Наприклад, координатор заходу або координатор волонтерів може виконувати таку роботу на волонтерських засадах.
- **волонтер-партнер** — передбачає участь волонтерів як рівноправних гравців, що поділяють функції порівну з іншими членами організації. Волонтери розглядаються так само, як співробітники та інші члени команди. Є самостійними у своїй роботі та можуть пропонувати і реалізовувати власні проєкти та ідеї в рамках визначених цілей та завдань.

Цикл волонтерського менеджменту — цілісний інструмент, що дозволяє якісно спланувати та реалізувати роботу з волонтерами.

Цикл зображає «шлях» в ініціативі чи організації та складається з восьми етапів.

Етапи волонтерського менеджменту

- 1. Планування роботи** — на цьому етапі починається робота з волонтерами; має сформулювати розуміння того, що волонтер має робити, які функції виконувати, варто проаналізувати те, хто та як саме буде координувати роботу з волонтерами.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Скільки волонтерів нам потрібно для реалізації проєкту?
- Чим будуть займатись волонтери? Які функції виконувати?
- Хто з нашої команди буде працювати з ними?
- Хто буде координувати діяльність волонтерів?
- Скільки коштів та часу треба присвятити волонтерам?
- Яку користь для нашої організації матиме робота з волонтерами?
- Яку користь волонтери матимуть від участі у нашому проєкті?
- Яку користь матиме громада від реалізації цього проєкту за участі волонтерів?

- 2. Залучення волонтерів** — на цьому етапі організація має сформулювати уявлення про волонтерів, яких необхідно долучити, опис завдань для них, а також спланувати і реалізувати комунікаційну кампанію із залучення волонтерів, підготувати анонс про волонтерські можливості, поширюють його серед потенційних волонтерів та розповідають про можливість долучитись до проєкту.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Якого волонтера ми шукаємо? Що він має вміти та знати?
- Який волонтер точно не підходить нашій організації?
- Якими особистими якостями має володіти волонтер?
- Якими професійними навичками має володіти волонтер?
- Якими соціальними мережами користуються потенційні волонтери?
- Що ми маємо сказати або написати, щоб волонтер подав заявку саме до нашої організації?

- 3. Відбір волонтерів** — на цьому етапі організація має проаналізувати всі отримані заявки від потенційних волонтерів та обрати тих, які будуть корисними для організації, і для кого волонтерська діяльність теж матиме користь. На етапі відбору організатори можуть використовувати такі інструменти, як аналіз анкет, мотиваційних листів, виконання тестового завдання, проведення зустрічей та інтерв'ю.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Скільки волонтерів ми готові запросити до нашої волонтерської команди?
- Як ми зрозуміємо, хто з волонтерів, які подали заявку, підходить нашій організації?
- Які інструменти ми можемо використати, щоб знайти «своїх» волонтерів?
- Чи треба нам провести додаткові зустрічі для того, щоб відібрати «своїх» волонтерів?
- Як ми повідомимо волонтерам, що не можемо запросити їх до команди? Яка процедура відмови?

4. Адаптація волонтерів — на цьому етапі волонтерам потрібно дати себе відчувати частиною організації та розказати, що відбувалося до того, як вони долучилися до вас, а також надати всі необхідні матеріали для виконання їх ролей. Для цього координатори можуть проводити інструктажі, неформальні зустрічі, на яких знайомити волонтерів з іншими волонтерами та командою проєкту, а також надавати пам'ятки, проводити лекції та тренінги.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Як ми включаємо волонтера у життя організації?
- Що волонтер має знати та вміти до початку волонтерства?
- Що ми хочемо знати про волонтера і що він має знати про нас?
- Як волонтер має діяти під час волонтерства?
- Чому ми маємо навчити волонтера, щоб його робота була більш ефективною?
- Яких навичок, знань та компетенцій не вистачає нашим волонтерам?
- Які документи ми маємо надати волонтеру, щоб він почувався впевнено?
- Чи потрібно нам підписати з волонтером офіційні документи?

5. Мотивація волонтерів — на цьому етапі координатори мають проаналізувати, які переваги можуть мати волонтери від участі у проєкті, та підтримати їх у здійсненні волонтерської діяльності. На початку коли волонтери тільки долучаються до проєкту, їхня мотивація є високою. У процесі волонтерства учасники можуть стикатись з різними ситуаціями, завдяки яким мотивація може змінюватись. Тому важливо, аби координатори підтримували мотивацію волонтерів та створювали можливості для їхньої реалізації у проєкті.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Чому волонтери долучаються до нашого проєкту або організації?
- Що ми можемо зробити для того, щоб підтримати мотивацію наших волонтерів?
- Що нам перестати робити для того, щоб не демотивувати волонтерів?
- Які подарунки, відзнаки, тощо волонтери отримують під час волонтерства?

- 6. Супровід та підтримка волонтерів** — на цьому етапі організація супроводжує і підтримує волонтерів, допомагає їм відчувати постійний зв'язок з організацією та більше відповідальності за те, що вони роблять. Постійна підтримка є частиною роботи з мотивацією волонтерів, яка допомагає вирішувати проблеми швидко та якісно. На цьому етапі волонтерів координують, захищають від вигорання, вирішують конфлікти та допомагають реалізувати себе у волонтерстві.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Які канали комунікації з волонтерами під час заходів найкращі?
- Хто з нашої команди відповідає за координацію волонтерів?
- Як ми слідкуємо за настроєм та самопочуттям волонтера?
- Як ми вирішуємо конфлікти та кризові ситуації?

- 7. Оцінка та визнання** — на цьому етапі організатори підбивають підсумки, збирають зворотній зв'язок, а також відзначають та нагороджують волонтерів, які долучились до проєкту. Оцінка роботи з волонтерами важлива як для організації, так і для волонтерів. Останнім важливо розуміти, чи цінною була їхня робота, яких результатів вдалось досягнути спільно.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Як ми оцінюємо роботу волонтера та нашу роботу з ним?
- Як ми підбиваємо підсумки та дякуємо волонтерам?
- Чи видаємо ми волонтерам грамоти або сертифікати?
- Які зустрічі ми проводимо для того, щоб відсвяткувати результати?
- Як ми прощаємось з волонтерами?

- 8. Залучення до спільноти** — на цьому етапі організатори підтримують зв'язок з волонтерами між акціями, а також запрошують їх у інших ролях (амбасадорів, добровольців, експертів). Після завершення волонтерської програми, важливо не втрачати зв'язок з волонтером. Рекомендовано тримати волонтерів в курсі нових можливостей, залучати до інших проєктів, нових напрямків та ініціатив.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Як ми спілкуємось з волонтерами між проєктами?
- Який канал комунікації ми використовуємо для спілкування з волонтерами?
- Якщо волонтер не підходить для нашої організації, які ще організації ми можемо йому порекомендувати?
- Як ми підтримуємо зв'язок з тими, хто раніше був нашим волонтером?
- Як волонтери, які не готові більше активно нам допомагати, можуть бути частиною нашого проєкту або хоча б бути в курсі того, що відбувається?

Портрет волонтера — опис та характеристики потенційного волонтера, який відповідає меті та завданням волонтерського проєкту.

Портрет волонтера зазвичай включає інформацію про:

- вік;
- досвід;
- професійні навички;
- особисті якості та цінності.

Канали комунікації та комунікаційне повідомлення формуються на основі портрету потенційного волонтера.

В ході використання цього інструменту застосовують допоміжні питання:

1. Хто наш волонтер?
2. Чим він займається?
3. Чого прагне у житті? Про що мріє?
4. Що вміє? Які має знання, навички?
5. Де проводить свій вільний час?
6. Які власні потреби волонтер може задовольнити завдяки волонтерству в нашій організації?

Канали комунікації з волонтерами — місце або спосіб, у який організація звертається до потенційного волонтера, запрошує долучитись до ініціативи.

Приклади каналів комунікації:

- соціальні мережі (де можна розмістити анонс про пошук волонтерів);
- афіші та постери (можна розмістити на вулицях або у школі);
- живі виступи;
- презентації проєктів;
- волонтерські платформи, молодіжні центри.

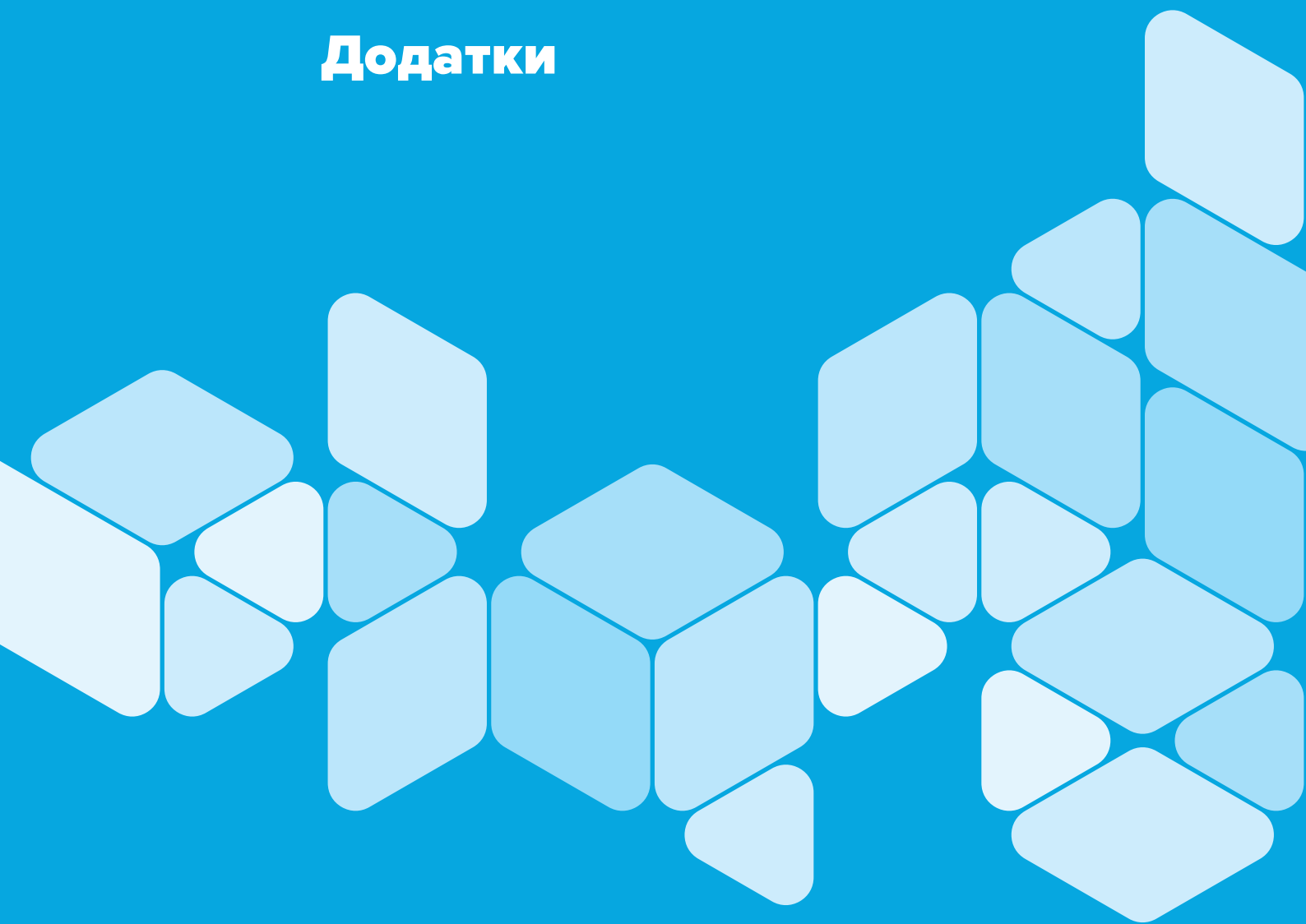
Обирати варто ті канали комунікації, де ці волонтери є присутніми.

Комунікаційне повідомлення — основний текст, який організація хоче донести до потенційного волонтера. Комунікаційне повідомлення включає в себе анонс проєкту, інформацію про завдання та шляхи долучення до проєкту. Комунікаційне повідомлення має бути привабливим для потенційних волонтерів.

Основним нормативно-правовим актом, який регламентує волонтерську діяльність є Закон України «Про волонтерську діяльність» від 19.04.2011 № 3236-VI³⁵.

35 Закон України «Про волонтерську діяльність» від 19.04.2011 № 3236-VI. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

Додатки



Додаток 1

(для надавачів соціальної послуги 002.0 Консультування)

Види консультування

- **вуличне консультування** – консультування отримувачів соціальної послуги в нестационарних умовах (поза приміщеннями, у яких працюють надавачі соціальних послуг), у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп (бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності), у місцях, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час;
- **групове консультування** – консультування, учасниками якого є дві чи більше осіб з подібними складними життєвими обставинами або однаковим запитом щодо очікуваної допомоги;
- **дистанційне консультування** – заочне консультування, здійснюване за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги;
- **індивідуальне консультування** – персональне консультування отримувача соціальної послуги, спрямоване на розвиток його компетентності щодо подолання складних життєвих обставин, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню;
- **інформаційно-мотиваційне консультування** – консультування з метою надання отримувачу інформації та підтримки, що допомагають йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін;
- **консультування в стаціонарних умовах** – здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає умовам, необхідним для забезпечення якісного консультативного процесу, або за місцем перебування/проживання отримувача соціальної послуги (за потреби);
- **консультування за принципом «рівний – рівному»** – передбачає залучення до надання послуги у якості консультанта особи, вік, особливості стану здоров'я, сексуальна орієнтація, віросповідання, соціально-економічне становище якої такі самі, як в отримувача соціальної послуги, або із досвідом подолання таких самих складних життєвих обставин;
- **консультування, орієнтоване на виконання завдання** – покликане допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети;
- **короткотермінове консультування** – вид психологічної допомоги, яке здійснюється упродовж трьох-чотирьох зустрічей, кожна з яких триває близько 60 хвилин і передбачає цілеспрямований вплив на особистісний, поведінковий та інтелектуальний рівні функціонування особи, сім'ї;

- **кризове консультування** – застосовується у разі необхідності надання отримувачам соціальної послуги, які перебувають у стані кризи, термінової допомоги, спрямованої на емоційну підтримку й увагу до їхніх переживань, усвідомлення впливу кризової ситуації, розширення свідомості та підвищення психологічної компетентності, зміну ставлення до проблеми (від «глухого кута» до «вибору рішення»), підвищення стресової та кризової толерантності, відповідальності отримувача, засвоєння нових моделей поведінки;
- **разове консультування** – проводиться у випадках, коли більш тривала робота з особою, сім'єю з якихось причин виявляється недоцільною або неможливою. Тривалість консультації – 45-60 хвилин;
- **середньотривале консультування** – вид психологічної допомоги, яке здійснюється протягом 10-15 зустрічей та передбачає психокорекційну роботу з отримувачем соціальної послуги для усунення недоліків у розвитку особистості та створення умов для повноцінного її становлення;
- **сімейне консультування** – консультування отримувачів соціальної послуги, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю;
- **соціально-психологічне консультування** – консультування (вид психологічної допомоги), що полягає у визначенні психологом-консультантом разом з отримувачем його особистісних психологічних проблем з подальшою корекцією поведінки в особистому житті, професійній діяльності, навчанні та інших життєвих сферах для виходу зі складної життєвої ситуації;
- **тривале консультування** (застосовується в особливих випадках) – консультування, зорієнтоване на особистісні зміни отримувача соціальної послуги, що передбачає глибоку психотерапевтичну роботу з отримувачем соціальної послуги та здійснюється протягом року

Додаток 2

(для надавачів соціальної послуги 012.0 Екстрене (кризове) втручання)

Основні терміни та поняття щодо екстреного (кризового) втручання

- **Кризова ситуація** – ситуація, в якій з’являється набір травматичних подій, обставин, з яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість можливих варіантів змінювати ці обставини незначна, будь-яка спроба змін обставин традиційними чи звичайними способами може призвести до погіршення ситуації, до зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій.
- **Основні завдання соціальної послуги кризового та екстреного втручання** – попередити розвиток кризової ситуації, залагодити її, запобігти підвищенню ризику, надати конкретні інструкції отримувачу соціальної послуги щодо зменшення ризику, вирішення проблем, які спровокували кризову ситуацію.
- **Оцінка кризової ситуації** – аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги.
- **Екстрена допомога** надається в разі загрози життю та здоров’ю отримувача соціальної послуги негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію.
- **Завдання екстреної допомоги** – усунути загрозу, небезпеку для здоров’я та життя отримувача соціальної послуги, надати безпечне місце, психологічну підтримку, знизити рівень напруження та стресу, забезпечити базові потреби отримувача соціальної послуги.

В процесі надання екстреної допомоги відповідальність за прийняття рішень щодо ситуації покладається на надавачів соціальної послуги.

Екстрена допомога може бути частиною кризового та екстреного втручання.

Короткочасна допомога надається протягом 48 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію.

Види кризового (екстреного) втручання

Виділяють види кризового (екстреного) втручання:

- телефонне консультування («гаряча лінія» – за наявності);
- екстрена допомога;
- короткочасна кризова допомога;
- кризове консультування.

Отримувач соціальної послуги має право звернутися на телефонну лінію анонімно. Телефонне консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або самостійним видом – кризовою допомогою.

Надавач соціальної послуги здійснює оцінку кризової ситуації зі слів отримувача соціальної послуги, за потреби надає чіткі інструкції щодо зменшення небезпеки, інформує його про можливості отримання допомоги і починає телефонне консультування або перенаправляє отримувача соціальної послуги в організацію, діяльність якої відповідає заявленим потребам і проблемам.

Додаток 3

(для надавачів соціальної послуги 018.2 – Тимчасовий відпочинок для осіб, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування)

Приклад організації соціальної послуги тимчасовий відпочинок для осіб, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування в умовах воєнного стану Програма «Повертаємось до дому, до України!».

Реалізується ГО «Асоціація захисту прав та допомоги людям з інвалідністю «Відкриті серця» у місті Вінниця.

В рамках програми родини можуть залишити особу з інвалідністю (члена родини) під наглядом фахівців організації на визначений період часу для того, щоб поїхати додому, перевірити власне житло щодо його придатності до проживання, і у разі потреби підготувати житло до повернення всіх членів сім'ї.

Програма розрахована на 45 місць.

Термін перебування особи з інвалідністю в організації – 15 днів.

Окрім різних заходів, отримувачі послуги забезпечуються трьох разовим харчуванням, з урахуванням їх стану здоров'я.

Додаток 4

(для надавачів соціальної послуги 021.0 – Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями)

Рекомендації щодо фізичного супроводу осіб з інвалідністю

Фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору здійснює підготовлений соціальний робітник, який виконує заходи, що становлять зміст соціальної послуги, з урахуванням індивідуальних потреб отримувача.

Питання фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними (порушення слуху), фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями лишаються нерегламентованими.

Вимоги до особи, яка буде здійснювати фізичний супровід

Така особа повинна мати:

- належну фізичну підготовку;
- швидку реакцію;
- хороший зір та слух;
- врівноваженість та стійкість до стресових ситуацій;
- навички надання першої невідкладної медичної допомоги;
- бути обізнана з техніками і методиками супроводу і надання допомоги особам з інвалідністю з різними видами порушень.

Чинники, що впливають на визначення необхідного обсягу послуги фізичного супроводу:

- рівень порушення у людини з інвалідністю;
- рівень адаптації особи з інвалідністю до оточуючого середовища;
- рівень індивідуальної мобільності (сформовані навички і дії, які особа може виконати самостійно або періодично зі стороннім втручанням; чи дії, які особа може виконати лише зі сторонньою допомогою).

Алгоритм дій під час забезпечення фізичного супроводу:

- знайомство (представлення; звернення до людини на ім'я);
- проведення інструктажу з техніки супроводу та маршруту;
- уточнення обсягу необхідної допомоги;
- визначення способів комунікації (усно, письмово, простою мовою);
- отримання згоди на вчинення визначених дій;
- супровід до пункту призначення та у зворотному напрямку;

- забезпечення фізичної безпеки (уникнення дотиків до людини з інвалідністю, чи її засобів реабілітації);
- забезпечення діяти самостійно з урахуванням можливостей людини.

Під час надання послуги фізичного супроводу мають бути побудовані партнерські стосунки між отримувачем та надавачем послуги. Допомогу людині з інвалідністю потрібно пропонувати, а не нав'язувати; не варто привертати увагу оточуючих.

Фізичний супровід осіб з порушеннями опорно-рухового апарату

Категорії людей з порушеннями опорно-рухового апарату з:

- травмою хребта і ураженнями спинного мозку;
- розсіяним склерозом;
- м'язовою міопатією;
- церебральним паралічем;
- ампутаціями кінцівок;
- захворюваннями суглобів;
- недосконалим остеогенезом (ламкістю кісток).

Правила супроводу:

- вибір найбільш короткого й безпечного шляху;
- чіткий розподіл обов'язків (у разі здійснення супроводу кількома особами);
- заборона відволікатися від надання допомоги;
- спостереження за ситуацією на шляху, уникнення зіткнення з іншими людьми й предметами;
- уникнення або усунення відчуття незручності в тілі особи з інвалідністю (до прикладу, встановлення крісла колісного у стійке положення).

Рекомендації для осіб, які здійснюють фізичний супровід, задля уникнення надмірного навантаження та мінімізації ризиків травмування:

- згинати коліна, а не спину;
- тримати спину максимально прямо і перпендикулярно до підлоги;
- використовувати рухи м'язів ніг, а не спини чи живота;
- тримати тулуб у бік стегон;
- повертати стопи для зміни напрямку тулуба;
- спиратися на всю стопу;
- тримати коліна зігнутими;
- врахувати фізичні можливості щодо міри навантаження.

Фізичний супровід осіб з порушеннями зору

Види сліпоти:

- тотальна (абсолютна) сліпота;
- світловідчуття;
- залишковий зір;
- слабозорість;
- наявність порушень зору без віднесення осіб до таких, що належать до незрячих або слабозорих.

Правила спілкування під час фізичного супроводу особи з порушенням зору

Особа, яка здійснює супровід людини з порушенням зору, має:

- попередньо уточнити, чи хоче людина, щоб їй детально все описували;
- коментувати (кожну дію чи намір під час супроводу; ситуацію);
- вербально попереджати про всі перешкоди;
- обирати найбільш безпечний і зручний для людини маршрут і темп руху;
- контролювати швидкість руху, емоційний та психологічний стан людини, яку супроводжує;
- періодично уточнювати щодо комфорту особи;
- дотримуватися правил техніки супроводу, обмежити фізичний контакт виключно;
- не брати в руки особисті речі людини з інвалідністю, її документи чи гроші;
- подавати людині з інвалідністю інформацію дослівно;
- уникати контакту із службовим собакою (усі питання що стосуються службового собаки вирішує сама людина з порушенням зору);
- застосовувати слова: «прямо», «позаду», «зліва», «справа», «зліва попереду», «справа позаду».

Фізичний супровід осіб з порушеннями слуху

Основні перешкоди для осіб з порушеннями слуху:

- брак можливості отримання аудіо інформації;
- відсутність можливості голосового спілкування;
- наявність електромагнітних перешкод для носіїв кохлеарних імплантів;
- відсутність можливості отримання послуг перекладача української жестової мови для отримання інформації та спілкування, подолання інформаційних бар'єрів.

Засоби для спілкування та інформування:

- жестова мова;
- фрази та візуальна інформація на екрані електронного пристрою;
- написання фраз та інформаційних повідомлень на аркуші паперу;

- відео зв'язок з перекладачем жестової мови (до прикладу, система відео зв'язку з перекладачами жестової мови «Сервіс УТОГ»);
- послуги перекладача жестової мови при прямому спілкуванні;
- інформаційні термінали.

Правила спілкування з людиною з порушенням зору під час супроводу:

- дивіться прямо на людину;
- говоріть чітко, зрозуміло, повільно;
- при спілкуванні через перекладача жестової мови, звертайтеся безпосередньо до людини;
- зважайте, що обличчя особи, яка здійснює фізичний супровід, має бути добре освітлене та видиме людині з інвалідністю;
- у разі потреби привернення уваги особи з інвалідністю, помахайте рукою чи торкніться її плеча;
- уточніть у людини з інвалідністю про найбільш зручний спосіб спілкування;
- занотуйте інформацію, яка містить номер, технічну або іншу термінологію, адресу.

Фізичний супровід осіб із психічними та інтелектуальними порушеннями

Під час фізичного супроводу із психічними та інтелектуальними порушеннями зважайте на особливості цієї цільової групи: індивідуальний рівень навичок використання мови; притаманну людині модель спілкування.

Правила спілкування:

- оберіть максимально комфортне місце для спілкування з людиною з психічними та інтелектуальними порушеннями;
- спілкуйтеся простою мовою, короткими реченнями й зрозумілими словами;
- надавайте інформацію у звуковому та візуальному форматах (за можливості);
- повторюйте та підсумовуйте;
- залучайте до спілкування мінімальну кількість співрозмовників;
- давайте людині додатковий час для роздумів і підготовки відповіді;
- зведіть до мінімуму візуальні та слухові сигнали у приміщенні;
- починайте запитання зі слів «хто», «що» і «де» (людина з інтелектуальним порушенням сприймає такі запитання легше, ніж ті, які починаються словами «коли», «чому» і «як»).

Корисні посилання з теми:

- 1) Вебпортал для людей з інвалідністю та осіб старшого віку³⁶
- 2) Довідник деяких видів гарантій, пільг і послуг, встановлених законодавством для осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та членів їхніх сімей³⁷.
- 3) Методичний посібник «Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю. Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури»³⁸.

Додаток 5

(для надавачів соціальної послуги 015.1 – Догляд вдома)

Особливості організації соціальної послуги догляду вдома в умовах воєнного стану

У зв'язку з війною та ситуацією, що склалася, надавачі соціальних послуг, зокрема соціальні робітники, не завжди можуть в повному обсязі забезпечити надання послуг з догляду вдома усім потребуючим.

Міністерство соціальної політики пропонує органам місцевого самоврядування та надавачам соціальних послуг за згодою громадян організовувати їх спільне проживання для забезпечення можливості надання їм необхідного догляду вдома.

Для організації догляду вдома в умовах спільного проживання надавачі соціальних послуг можуть розробити пропозиції щодо спільного проживання отримувачів соціальних послуг, де визначити:

- отримувачів послуг з догляду вдома, які можуть та бажають бути поселені в приміщення для спільного проживання;
- приміщення призначене та придатне до проживання, яке забезпечує умови для проживання (опалення, електрику, можливості для приготування їжі (чи її доставка), водопостачання, дотримання особистої гігієни тощо). Таким приміщенням також може бути будинок (квартира) мешканця громади чи одного з отримувачів послуг, де можна розмістити 4-5 осіб;

36 Вебпортал для людей з інвалідністю та людей похилого віку. Режим доступу: <https://dopomoha-info.org.ua/>

37 Довідник деяких видів гарантій, пільг і послуг, встановлених законодавством для осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та членів їхніх сімей. Режим доступу: https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2021/12/Dovidnyk_NAIU_2021.pdf

38 Методичний посібник «Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю. Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури». Режим доступу: https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2022/06/Metodychni-rekomendatsiyi_compressed-1.pdf

- ресурси та персонал, у тому числі волонтерів, які будуть забезпечувати догляд. При цьому доцільно максимально використовувати ресурси, наявні у самих отримувачів послуг (постільна білизна, посуд, тощо), релігійної громади та мешканців громади;
- графік цілодобового чергування соціальних робітників, соціальних працівників в приміщенні для спільного проживання.

Такі пропозиції не потребують затвердження наказом керівника виконавчого органу сільської/селищної/міської ради та можуть реалізовуватись лише з узгодженням їх із відповідним виконавчим органом³⁹.

Додаток 6

(для надавачів соціальної послуги 010.1 – Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у СЖО)

Особливості організації послуги соціального супроводу сімей / осіб, які перебувають у СЖО в умовах воєнного стану

В умовах надзвичайного або воєнного стану соціальна послуга соціального супроводу може надаватися екстрено (кризово), що передбачає:

- звернення отримувача за послугою (письмове або усне);
- здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач послуги (протягом однієї доби з дати одержання звернення);
- прийняття структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або суб'єктом, що надає соціальну послугу, рішення про надання / відмову у наданні соціальної послуги (невідкладно, протягом однієї доби);
- надання послуги. Строк надання соціальної послуги екстрено (кризово) визначається індивідуально, але не може перевищувати 30 календарних днів. Якщо після 30-денного строку надання соціальної послуги екстрено (кризово) особа продовжує перебувати у складних життєвих обставинах, суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує складання індивідуального плану та вжиття заходів, що становлять зміст соціальної послуги відповідно до цього Державного стандарту.
- складання акту про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)⁴⁰ – (протягом місяця з початку надання соціальної послуги).

39 Методичні рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Міністерство соціальної політики, 2022. Режим доступу: https://auc.org.ua/sites/default/files/sectors/u-140/lystoda-rekomendacii_socposlugy_1646898338.pdf

40 Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)» від 18 квітня 2022 року № 135

У разі надання соціальної послуги екстрено (кризово) складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги не здійснюється.

Міністерство соціальної політики України розробило рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Частина з них стосуються соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема:

- виявлення сімей, які перебувають у СЖО мають здійснювати фахівці із соціальної роботи (далі – ФСР) та інші суб'єкти соціальної роботи;
- всю інформацію про осіб/сім'ї, які опинилися у СЖО (заяви, повідомлення) негайно доводити до відома ФСР/осіб, на яких покладено виконання функцій ФСР для оперативного проведення оцінювання їхніх потреб у соціальних послугах;
- у разі оцінювання потреб заповнювати лише розділи Акту оцінки потреб, які мають життєво важливе значення;
- допускається складання акту потреб у телефонному режимі або з використанням будь-яких доступних ресурсів;
- в процесі соціального супроводу сімей, які перебувають в СЖО, підтримувати зв'язок з сім'єю за допомогою різних сучасних каналів комунікації (телефонного зв'язку, доступних месенджерів);
- у разі необхідності вивезення сімей на безпечні території, особливо при залученні до цього процесу волонтерів, вести облік сімей, які евакуйовані і які ще потребують вивезення.

Додаток 7

(для надавачів соціальної послуги 009.0 – підтримане проживання)

Особливості організації соціальної послуги підтриманого проживання екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

Соціальна послуга «Підтримане проживання» (код 009.0 згідно Класифікатора соціальних послуг) включає:

- 009.1 Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
- 009.2 Підтримане проживання бездомних осіб
- 009.3 Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок).

Ця послуга є альтернативою інтернатним закладам. Вона передбачає значний рівень самостійності мешканців, але разом з тим забезпечує їх необхідною підтримкою. Попит на цю послугу зростає у воєнний час, коли значна кількість людей, насамперед, тих, хто належить до вразливих груп населення (люди похилого віку, люди з інвалідністю) втрачають домівку, рідних і близьких людей, які за звичайних умов забезпечували їх необхідною підтримкою і допомогою. Ця соціальна послуга в умовах воєнного стану може призначатися екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги. Оцінка проводиться за зверненням (письмовим або усним) отримувача соціальної послуги протягом однієї доби з дати відповідного звернення. За результатами оцінки фахівці складають акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)⁴¹. В акті визначають перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання допомоги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту населення.

41 Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)» № 135 від 18 квітня 2022 року. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0512-22#Text>