ДЕРЖАВНІ СТАНДАРТИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
УКРАЇНА

ДЕРЖАВНІ СТАНДАРТИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Упорядник – І.Б.Іванова

Київ

Університет «Україна»

2023

УДК 364.01

Рекомендовано до друку
Науково-методичною радою Університету «Україна»
(протокол № 3 від «16» лютого 2023 р.)

Рецензенти:
Таланчук І.В., кандидат юридичних наук, магістр соціальної роботи, доцент кафедри цивільного, адміністративного, господарського права та правоохоронної діяльності Університету «Україна», начальник служби Президента Університету «Україна».
Чайковський М.Є., доктор педагогічних наук, професор, директор Хмельницького інституту соціальних технологій.

Державні стандарти соціальних послуг: збірка документів / Упорядник І.Б.Іванова / За заг.редакцією І.В.Маслянікової [Електронний ресурс] – К.: Університет «Україна», 2023, 475 с.

До збірки документів «Державні стандарти соціальних послуг» включено 16 Державних стандартів надання соціальних послуг, які впроваджено в Україні з 2013 року. Може бути використаний в процесі викладання навчальних дисциплін «Ведення професійної документації», «Методи соціальної роботи», «Система організацій соціальної сфери», «Практикум із соціальної роботи», «Право соціального захисту» та інших навчальних дисциплін, які викладаються на спеціальності «Соціальна робота».

УДК.364.01
©І.Б..Іванова
Університет «Україна»,
2023

ЗМІСТ **Стор.**

Державні стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми. Від 30.07.2013 № 458. 4

Державний стандарт денного догляду. Від 30.07.2013 № 452 11

Державний стандарт інтеграції та реінтеграції бездомних осіб. Від 19.09.2013 № 596 59

Державний стандарт соціальної адаптації. Від 18.05.2015 № 514. 68

Державний стандарт соціальної послуги соціального консультування. Від 2.07.2015 № 678 88

Державний стандарт соціальної послуги профілактики. Від 10.09.2015 № 912. 108

Держаний стандарт соціальної послуги представництва інтересів. Від 30.12.2015 № 1261. 129

Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Від 17.08.2016 № 892. 144

Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності. Від 29.02.2016 № 198. 157

Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Від 31.03.2016 № 318. 204

Державний стандарт паліативного догляду. Від 29.01.2016 № 58. 254

Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання. Від 01.07.2016 № 716. 286

Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ). Від 26.09.2016 № 1067. 306

Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку і людей з інвалідністю. Від 7.06.2017 № 956. 344

Державний стандарт соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування. Від 11.08.2017 № 1307. 389

Державний стандарт догляду вдома. Від 16.06.2021 № 335 404

Державні стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми. Від 30.07.2013 № 458.

http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1327-13

СТАНДАРТ
надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми
І. Загальні положення

1.1. Цей Стандарт розроблено відповідно до пункту 1 Завдань і заходів з виконання Державної цільової соціальної програми протидії торгівлі людьми на період до 2015 року, визначених додатком 2 до Державної цільової соціальної програми протидії торгівлі людьми на період до 2015 року, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 21 березня 2012 року № 350, та підпункту 55.2 пункту 55 розділу V Національного плану дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки „Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”, затвердженого Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128.

1.2. Цей Стандарт розроблено з метою реалізації прав громадян на отримання належного соціального захисту, визначення мінімуму послуг, необхідних для надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми та представникам групи ризику, упорядкування надання послуг у сфері протидії торгівлі людьми соціальними працівниками на державному рівні.

1.3. Цей Стандарт забезпечує надання однаково доступних, кваліфікованих і якісних послуг їх надавачами (підприємствами, установами, організаціями та закладами незалежно від форми власності, фізичними особами- підприємцями, які відповідають критеріям діяльності суб’єктів, що надають соціальні послуги, а також фізичними особами, які надають соціальні послуги) (далі - надавачі послуг) та є комплексом соціальних норм і нормативів, на базі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій щодо забезпечення обізнаності населення з питань торгівлі людьми з метою уникнення потрапляння осіб в такі ситуації.

1.4. Соціальні норми і нормативи із запобігання торгівлі людьми - це сукупність прийомів та способів діяльності, що використовуються для запобігання потраплянню населення в ситуації торгівлі людьми, формування уявлення про поведінку та відповідальне ставлення до життя з метою уникнення ситуацій, що можуть бути пов’язані з торгівлею людьми, а також виходу з таких ситуацій.

1.5. Стандарт упроваджується з метою забезпечення всебічної, своєчасної, доступної та достовірної інформації стосовно існування і розповсюдження проблеми торгівлі людьми в Україні та за кордоном, основних причин потрапляння особи до ситуації торгівлі людьми, ознак небезпеки, ризикової поведінки та способів уникнення таких ситуацій.

ІІ. Вимоги щодо організації та надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

2.1. Суб’єктами надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми відповідно до цього Стандарту є надавачі послуг, визначені пунктом 1.3 розділу І цього Стандарту.

2.2. Заходи із профілактики торгівлі людьми у межах компетенції здійснюють:

місцеві органи виконавчої влади;

закордонні дипломатичні установи;

заклади допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми.

У здійсненні заходів, спрямованих на протидію торгівлі людьми, беруть участь органи місцевого самоврядування, а також, за згодою, підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські організації та окремі громадяни.

{Абзац п'ятий пункту 2.2 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1531 від 14.12.2016}

2.3. Цільова група - громадяни України, іноземці та особи без громадянства (далі - отримувачі послуг).

2.4. Соціальні послуги з профілактики торгівлі людьми надаються з урахуванням реального поширення торгівлі людьми та пов'язаних з нею кримінальних правопорушень як у цілому по Україні, так і по адміністративно-територіальних одиницях, а також серед окремих категорій населення, насамперед молоді.

2.5. Соціальні послуги з профілактики торгівлі людьми передбачають доведення до населення достатньої, аргументованої, прийнятної, з урахуванням культурного рівня та етичних стандартів інформації, яка повинна сприяти виробленню у широких верств населення негативного ставлення до явища торгівлі людьми та пов'язаних з нею кримінальних правопорушень.

2.6. Інформація, спрямована на пропагування моральних цінностей, висвітлення негативних наслідків можливого потрапляння в ситуації торгівлі людьми та пов’язані з нею кримінальні правопорушення підлягають опублікуванню та висвітленню в засобах масової інформації.

2.7. Проведення конкурсів щодо створення фільмів, радіопередач та програм, документальних та художніх творів, спрямованих на протидію торгівлі людьми, із залученням неурядових організацій, благодійних фондів, організація виступів представників органів державної влади, фахівців з проблем торгівлі людьми та пов'язаних з нею кримінальних правопорушень.

2.8. Інформація стосовно проблем, які відповідають потребам отримувача послуг, повинна надаватися своєчасно у достатньому обсязі та з урахуванням особливостей сприйняття цільовою групою.

2.9. Місце, де надаються послуги, повинно відповідати потребам отримувачів послуг, цілям та характеру цих послуг.

2.10. Контактна інформація повинна містити інформацію про місцезнаходження надавача послуг, номери телефонів та перелік послуг, що ним надаються.

2.11. Просвітницькі матеріали повинні містити посилання на джерело інформації, статистичні дані чи дослідження, в рамках яких були отримані зазначені факти.

2.12. Послуги можуть бути разовими чи багаторазовими, різної тривалості у часі.

2.13. При наданні послуг за цим Стандартом використовуються форми та методи роботи, що є найбільш ефективними та розповсюдженими, а також сприяють зменшенню загрози до потрапляння в ситуації торгівлі людьми та формуванню безпечного середовища.

2.14. Основними формами роботи при наданні послуги з профілактики торгівлі людьми є:

консультації, бесіди, лекції, тренінги, відеолекторії, масові заходи, акції тощо;

співпраця із засобами масової інформації;

замовлення, тиражування та розповсюдження соціальної реклами, видань з тематики запобігання торгівлі людьми.

2.15. Цей Стандарт застосовується надавачами послуг та суб’єктами, визначеними пунктом 2.2 цього розділу.

2.16. Для виконання обсягу робіт з надання соціальної послуги надавач послуг на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів (за їх згодою).

2.17. Зміст соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

1) проведення заходів з профілактики торгівлі людьми передбачають формування розуміння і ставлення суспільства до:

дотримання прав людини, поваги до її честі та гідності;

відповідальності за порушення прав і законних інтересів людини, заподіяння їй шкоди;

недопустимості дискримінації за ознакою статі, раси, мови, кольору шкіри, віку, національного чи соціального походження, стану здоров'я, релігії, культури, звичаїв і традицій, сімейного стану тощо;

нетерпимості до експлуатації особи;

негативного ставлення до осіб, які здійснюють торгівлю людьми або свідомо користуються результатами експлуатації особи, яка постраждала від торгівлі людьми;

толерантного ставлення до осіб, які постраждали від торгівлі людьми;

правової культури, самоповаги та відповідальності за особисте життя;

2) зміст соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

а) інформування населення про явище „торгівлі людьми";

б) інформування про законодавчу базу у сфері протидії торгівлі людьми, можливостей для реабілітації та реінтеграції осіб, постраждалих від торгівлі людьми;

в) інформування про правила безпечної поведінки з метою запобігання потрапляння в ситуації торгівлі людьми та про алгоритм дій особи у випадку потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

г) формування стратегічної поведінки та життєвих вмінь для можливості їх застосування в ситуаціях торгівлі людьми;

ґ) навчання розпізнавання ситуацій торгівлі людьми, ризиків потрапляння в них та відповідному реагуванню на них;

д) здійснення впливу на формування правової культури громадян;

е) інформування про діяльність органів державної влади, громадських та міжнародних організацій у сфері протидії торгівлі людьми, їхніх зобов'язань і можливостей;

є) формування готовності населення звертатися за необхідними послугами у сфері протидії торгівлі людьми до органів державної влади, громадських та міжнародних організацій;

ж) виявлення осіб, постраждалих чи ймовірно постраждалих від торгівлі людьми;

з) формування толерантного відношення до постраждалих від торгівлі людьми.

ІІІ. Місце й строки та принципи надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

3.1. Місце та строки надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми визначаються надавачами послуг та передбачають:

розповсюдження печатних інформаційних матеріалів з протидії торгівлі людьми;

соціальну рекламу з питань протидії торгівлі людьми на телебаченні, радіо, через мережу Інтернет та на рекламних носіях;

проведення просвітницьких заходів, реалізацію освітніх програм у навчальних закладах (проведення лекцій, тренінгів, семінарів тощо);

соціальну роботу на вулицях.

3.2. Принципи надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

1) доступність отримувачів послуг до надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

отримувачі послуг, які знаходяться в уразливому стані, члени їх родин, опікуни мають бути поінформовані про можливість отримання послуг з питань протидії торгівлі людьми та у разі необхідності направлені до відповідного надавача послуг для отримання необхідних послуг;

2) незалежність отримувача послуг:

а) надавач послуг сприяє отримувачам послуг у самостійному прийнятті рішення щодо їхнього власного життя, забезпечуючи, за потреби, інформацією, допомогою та підтримкою;

б) надавачі послуг проявляють до отримувача послуг ввічливість, увагу, витримку, передбачливість, терпіння та враховують їх фізичний і психічний стан;

3) конфіденційність інформації про осіб, які постраждали від торгівлі людьми.

IV. Робота з отримувачем послуг

4.1. Профілактична робота з питань протидії торгівлі людьми потребує ґрунтовного підходу з боку надавачів послуг у сфері протидії торгівлі людьми та передбачає дослідження проблем адміністративно-територіальної одиниці за такими ключовими напрямами:

1) аналіз загальної ситуації в адміністративно-територіальній одиниці (основні показники соціально-економічного розвитку адміністративно-територіальної одиниці, її інфраструктура, аналіз історичного та культурного підґрунтя цієї адміністративно-територіальної одиниці);

2) аналіз статистичних даних щодо проблеми у цій адміністративно-територіальній одиниці (кількість населення, молоді, безробітних, кількість шкіл, вузів, громадських організацій за напрямами відповідної діяльності, кількість попередніх заходів та акцій з певної проблематики);

3) оцінка обізнаності населення із проблемою на основі проведених досліджень адміністративно-територіальної одиниці.

4.2. Надання профілактичних послуг передбачає комплекс послуг, спрямованих на роботу з особами, які знаходяться в уразливому стані, для зниження ступеня їх вразливості потрапляння в ситуацію торгівлі людьми та створення безпечних умов для підвищення рівня їх життєдіяльності.

4.3. Надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми не потребує складання індивідуального плану, оскільки спрямовано насамперед на інформування широких верств населення з питань протидії торгівлі людьми.

V. Захист та безпека отримувача послуг

5.1. Надавач послуг провадить свою діяльність з метою недопущення будь-якої форми насильства чи експлуатації щодо отримувачів послуг, включаючи фізичне, фінансове, психологічне, сексуальне насильство, зневагу, дискримінацію чи приниження або нелюдське ставлення.

5.2. Отримувачу послуг повинна бути надана доступна інформація про процедуру подання скарг у випадку непрофесійних дій або загрозливого ставлення з боку надавачів послуг.

У випадку якщо звинувачення, інцидент чи порушення поведінки мали місце з боку працівників надавача послуг, відповідна інформація про такі порушення зазначається в особових справах працівників.

5.3. Надавач послуг вживає заходів щодо захисту персональних даних отримувача послуг, відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”, та конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг або їх законних представників.

VI. Використання ресурсів під час організації надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

6.1. З метою забезпечення комплексного надання послуг надавач послуг відповідно до вимог цього Стандарту може залучати фахівців, які за своїми повноваженнями, цілями й видами діяльності, а також професійною діяльністю здійснюють всі чи будь-який з видів послуг, які включають надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми, з інших підприємств, установ, організацій, закладів до процесу надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми.

6.2. Надавачі послуг можуть залучати до співпраці фізичних осіб, зокрема волонтерів, які пройшли відповідне навчання.

Рівень освіти працівників надавачів послуг та їхні практичні навички повинні відповідати потребам отримувачів послуг та забезпечувати якість наданих послуг.

Надавачами послуг також можуть бути залучені до надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми медичні та соціальні працівники, психологи, юристи тощо, які надають послуги на безоплатній основі.

6.3. Загальні вимоги до кваліфікації працівників надавача послуг передбачають:

наявність базових знань, умінь та навичок консультування та надання інформації;

наявність знань про сучасну ситуацію з торгівлею людьми;

наявність знань чинного законодавства України та міжнародних договорів України, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України у сфері протидії торгівлі людьми.

Підвищення кваліфікації працівників надавачів послуг здійснюється на спеціалізованих курсах, семінарах, тренінгах не менше одного разу на три роки.

6.4. Надавачі послуг щорічно проводять навчання (короткотермінові курси та/або стажування).

6.5. Надавач послуг повинен мати відповідні приміщення для здійснення заходів з надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми.

Надавач послуг повинен забезпечити працівників робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їх обов'язків.

Надавач послуг за потреби повинен надати транспортні засоби для перевезення отримувачів соціальної послуги.

6.6. Надавач послуг організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, постійно проводить моніторинг інформації щодо чинності нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері протидії торгівлі людьми.

Забезпечує працівників нормативними, методичними та інструктивними матеріалами щодо надання послуг, проведення професійної діяльності.

6.7. Оцінка ефективності надання соціальної послуги з профілактики торгівлі людьми здійснюється під час проведення зовнішнього (здійснюється зовнішніми експертами з метою збору інформації щодо впровадження соціальних послуг) та внутрішнього моніторингу (здійснюється структурними підрозділами надавача послуг з метою перевірки ефективності надання соціальних послуг).

Надавач послуг здійснює опитування отримувачів послуги та/або їх законних представників з метою отримання інформації та пропозицій стосовно організації та надання послуги.

Результати опитувань обговорюються надавачем послуг під час проведення аналізу діяльності надавача послуги та враховуються у подальшій роботі, у тому числі для вдосконалення власної діяльності, підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

VII. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми

7.1. Перелік соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми, визначено Законами України „Про протидію торгівлі людьми", „Про соціальні послуги" та іншими нормативно-правовими актами.

7.2. Надавач послуг (підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності) здійснює діяльність щодо надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми відповідно до установчих документів (положень).

7.3. Показники якості надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми наведено у додатку до цього Стандарту.

VIII. Механізми моніторингу й контролю дотримання стандарту надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми

8.1. Надавач послуг підлягає зовнішньому моніторингу (здійснюється зовнішніми експертами) та внутрішньому моніторингу (здійснюється структурними підрозділами надавача послуг) й контролю з метою визначення відповідності його діяльності вимогам чинного законодавства.

8.2. Результати проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу й контролю якості надання соціальної послуги із профілактики торгівлі людьми оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність надавач послуг.

8.3. Основою моніторингу надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми відповідно до цього Стандарту є планова звітна та оперативна інформація.

8.4. Основним критерієм моніторингу є оцінка якості наданих послуг.

8.5. Надавачем послуг проводиться процедура самоаналізу з питань якості надання соціальних послуг з метою перегляду та корекції завдань та методів їх надання.

8.6. Для здійснення зовнішнього моніторингу оцінки та ефективності послуг застосовуються опитування отримувачів послуг. Їхня оцінка є пріоритетною для загального висновку щодо якості послуг їх надавача.

IX. Фінансово-економічне обґрунтування вартості послуг із профілактики торгівлі людьми

Надавачі послуг організовують свою діяльність за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань), коштів одержувачів соціальних послуг та інших джерел, передбачених законодавством.

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

{Розділ IX доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1531 від 14.12.2016}

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів

{Розділ IX доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1531 від 14.12.2016}

Додаток
до Стандарту соціальної профілактики
торгівлі людьми
(пункт 7.3)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

1. Кількісні показники:

кількість проведених інформаційно-просвітницьких заходів із запобігання торгівлі людьми (од.);

кількість осіб, які взяли участь у проведенні інформаційних кампаній з протидії торгівлі людьми (осіб);

частка залученої молоді до проведення профілактичних кампаній з протидії торгівлі людьми (%);

кількість заходів щодо навчання надавачів послуг з питань протидії торгівлі людьми (од.).

2. Якісні показники:

2.1. Адресність та індивідуальний підхід

Критерії оцінювання:

визначення потреб отримувачів соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми у відповідній адміністративно-територіальній одиниці;

наявність критеріїв щодо актуальності надання соціальних послуг, що відповідає визначеним потребам отримувачів послуг у відповідному регіоні;

забезпечення вдосконалення надання послуг з профілактики торгівлі людьми.

2.2. Результативність

Критерії оцінювання:

підвищення рівня обізнаності населення щодо сучасних проявів торгівлі людьми, а також засобів і методів, що використовуються торгівцями людьми (проведення опитування населення), (%);

процедури проведення опитувань, збору інформації та реагування на скарги, проведення роботи щодо їх роз'яснення серед отримувачів соціальних послуг;

результат проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу.

2.3. Своєчасність

Критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення потреб отримувачів послуг, підготовка планів надання соціальних послуг у встановлені цим Стандартом строки та терміни;

строки та терміни надання соціальних послуг постійно дотримуються.

2.4. Доступність та відкритість

Критерії оцінювання:

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг до надавача послуг;

висвітлення інформації для отримувачів соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми про порядок, умови та зміст соціальних послуг.

2.5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

опитування отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них;

формулювання записів про отримувача соціальної послуги здійснюється з дотриманням поваги, без дискримінації та віктимізації;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про надавачів послуг (підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності, фізичних осіб-підприємців, а також фізичних осіб, які надають соціальні послуги);

збереження конфіденційної інформації про отримувачів соціальної послуги.

2.6. Професійність

Критерії оцінювання:

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги із профілактики торгівлі людьми;

розроблено графік навчання працівників;

наявність документів про освіту працівників;

складено графік проведення робочих нарад з питання чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг з протидії торгівлі людьми.

Державний стандарт денного догляду. Від 30.07.2013 № 452

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
денного догляду

{У тексті Державного стандарту слова "інваліди" та "діти-інваліди" в усіх відмінках замінено відповідно словами "особи з інвалідністю" та "діти з інвалідністю" у відповідних відмінках згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

І. Загальні положення

1.1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги денного догляду, показники її якості для суб'єктів всіх форм власності, які надають цю послугу.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю осіб, визначених в пункті 1.2 розділу I цього Державного стандарту, соціальна послуга денного догляду може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1.1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

1.2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги денного догляду особам похилого віку, у тому числі з когнітивними розладами психіки; особам з інвалідністю, у тому числі із психічними розладами (крім осіб, які скоїли суспільно небезпечну дію та отримують амбулаторну примусову психіатричну допомогу за рішенням суду) та інтелектуальними порушеннями, дітям з інвалідністю від трьох років, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги (далі - особи похилого віку та особи з інвалідністю);

моніторингу та оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду;

визначення тарифу на платну соціальну послугу денного догляду.

Соціальна послуга денного догляду в обсязі, визначеному цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

{Пункт 1.2 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

1.3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги денного догляду (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги денного догляду, у якому зазначено заходи, що здійснюються для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

{Абзац другий пункту 1.3 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

моніторинг та оцінка якості надання соціальної послуги денного догляду - це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

{Абзац третій пункту 1.3 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включається не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, сестра медична з лікувальної фізкультури тощо;

надавач соціальної послуги денного догляду (працівник) (далі - надавач соціальної послуги) - фахівці у сфері надання соціальних послуг, соціальні робітники або мультидисциплінарна команда, які (яка) безпосередньо виконують(є) заходи, що складають зміст соціальної послуги денного догляду;

отримувач соціальної послуги денного догляду (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, потребує надання соціальної послуги денного догляду або отримує таку послугу;

соціальна послуга денного догляду - комплекс заходів, що здійснюється протягом робочого дня суб'єкта, що надає соціальну послугу денного догляду, і спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які частково або повністю втратили здатність/не набули здатності до самообслуговування, без надання їм місця постійного проживання;

суб'єкт, що надає соціальну послугу денного догляду (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України «Про соціальні послуги», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про психіатричну допомогу» та іншими нормативно-правовими актами.

{Абзац дев'ятий пункту 1.3 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги денного догляду

2.1. Підставою для отримання соціальної послуги денного догляду є звернення потенційного отримувача соціальної послуги / його законного представника до органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу міських, районних у містах (крім міст Києва та Севастополя) рад, сільських, селищних рад об'єднаних територіальних громад (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) або суб'єкта, що надає соціальну послугу, із заявою та документом, що посвідчує особу отримувача соціальної послуги / його законного представника (для недієздатних осіб - документа, що підтверджує повноваження законного представника).

{Пункт 2.1 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

2.2. Рішення про надання соціальної послуги денного догляду чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення (подання заяви) отримувача(ем) соціальної послуги / його законного(им) представника(ом) та з урахуванням його індивідуальних потреб.

{Пункт 2.2 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

{Пункт 2.3 розділу II виключено на підставі Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

2.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги у її наданні, якщо він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги, у тому числі через недостатній для отримання соціальної послуги ступінь індивідуальних потреб, визначений відповідно до розділу III цього Державного стандарту. Відмова має супроводжуватися поясненням причин та довідковою інформацією (у разі її наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що

надає соціальну послугу. Копія рішення про відмову у соціальній послузі направляється місцевому органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування.

{Пункт 2.3 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

2.4. Підставою для припинення надання соціальної послуги денного догляду є:

відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги денного догляду;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів постійного перебування;

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги денного догляду (у тому числі усі хвороби в гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров'я, гострі інфекційні захворювання, гострі стадії психічних захворювань і хронічні психічні захворювання у стані загострення);

{Абзац п'ятий пункту 2.4 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

поліпшення стану здоров'я дітей з інвалідністю, перехід в іншу вікову групу;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги денного догляду;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб

3.1. Соціальна послуга денного догляду надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після здійснення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги денного догляду.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги денного догляду згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту проводиться протягом 10 календарних днів з дати звернення (подання заяви) отримувача(ем) соціальної послуги / його законного(им) представника(ом).

{Пункт 3.1 розділу III доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

3.2. Форма визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться надавачем соціальної послуги (фахівцем у сфері надання соціальних послуг, соціальним працівником або мультидисциплінарною командою (за потреби)) із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

{Абзац другий пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається:

{Абзац третій пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями - за кількістю балів, зазначених у таблиці 1 додатка 1 до цього Державного стандарту з урахуванням балів за шкалою оцінки можливостей виконання елементарних дій та шкалою оцінки можливостей виконання складних дій (таблиці 2, 3 додатка 1 до цього Державного стандарту відповідно). Для отримання соціальної послуги сумарний результат оцінки можливостей виконання елементарних та складних дій має бути не менше ніж 25 балів, для дітей з інвалідністю - не менше ніж 32 бали;

{Абзац пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

для осіб з когнітивними розладами психіки та/або інтелектуальними та/або психічними розладами - відповідно до шкали оцінки навичок проживання за основними категоріями та картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (далі - Картка), наведених відповідно у таблицях 4, 5 додатка 1 до цього Державного стандарту. Для отримання соціальної послуги рівень навичок проживання за категоріями «Організація харчування», «Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни», «Здоров'я», «Утримання помешкання», «Дотримання правил безпеки та поведінки в разі надзвичайних ситуацій», «Міжособистісні відносини», «Знання ресурсів громади», «Обізнаність у юридичній сфері» має бути щонайменше задовільним, а сумарний результат за цими категоріями має становити не менше ніж 35 балів, за іншими категоріями - щонайменше базовим, а сума балів за такими категоріями має бути не менше ніж 25.

{Абзац пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

3.3. Результати комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги денного догляду.

{Пункт 3.3 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

3.4. Через 30 днів з початку надання соціальної послуги соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

{Абзац перший пункту 3.4 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за потреби, але не рідше ніж один раз на рік.

{Абзац другий пункту 3.4 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду

4.1. Індивідуальний план згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту є основою для надання соціальної послуги денного догляду та ґрунтується на результатах комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

{Пункт 4.1 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

4.2. Індивідуальний план складається протягом 5 робочих днів після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

{Абзац перший пункту 4.2 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги або його законному представникові, другий залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4.3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги денного догляду;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги денного догляду та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається разом з отримувачем соціальної послуги або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі - раз на рік.

{Абзац сьомий пункту 4.3 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

V. Укладання договору про надання соціальної послуги денного догляду

5.1. З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником протягом 7 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги денного догляду укладається договір про її надання.

5.2. Укладення договору про надання соціальної послуги денного догляду здійснюється за участю отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

5.3. Договір підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги денного догляду

6.1. Соціальна послуга денного догляду надається у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого дня.

6.2. Соціальна послуга денного догляду може надаватись постійно, періодично, тимчасово.

Строки надання соціальної послуги денного догляду узгоджуються з отримувачем соціальної послуги або його законним представником після проведення комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги денного догляду.

VII. Принципи надання соціальної послуги денного догляду

7.1. Доступність соціальної послуги денного догляду:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування потенційних отримувачів соціальної послуги про зміст соціальної послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, викладається на контрастному фоні шрифтом, розмір якого дає змогу вільно прочитати текст, у тому числі особам із порушеннями зору, та має бути візуально доступною для осіб, що переміщуються у кріслах колісних. Інформація також надається у спеціальних листівках, буклетах, брошурах, за потреби - із застосуванням рельєфно-крапкового шрифту (шрифту Брайля) для отримувачів соціальної послуги, які не бачать, але читають за допомогою цього шрифту. Інформація для отримувачів соціальної послуги подається мовою, доступною для розуміння та читання особами з інвалідністю з інтелектуальними порушеннями. Інформація розміщується в засобах масової інформації, на веб-сайтах суб'єктів, що надають соціальну послугу, тощо.

{Абзац третій пункту 7.1 розділу VII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

7.2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні й громадські організації, до

повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

7.3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства відносно надавача соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо.

7.4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про психіатричну допомогу», конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників;

{Абзац другий пункту 7.4 розділу VII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

7.5. Під час надання соціальної послуги забезпечується дотримання інших принципів, визначених законодавством.

{Розділ VII доповнено новим пунктом 7.5 згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

VIII. Зміст соціальної послуги денного догляду

8.1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги денного догляду осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту передбачають:

для отримувачів соціальної послуги I, II груп рухової активності:

забезпечення умов для денного перебування;

забезпечення харчуванням (від одного до чотирьох разів на добу (за потреби));

спостереження за станом здоров'я, надання реабілітаційних послуг;

формування та підтримку навичок самообслуговування;

психологічну підтримку;

організацію денної зайнятості, дозвілля;

для отримувачів соціальної послуги III групи рухової активності:

забезпечення умов для денного перебування;

забезпечення харчуванням (від одного до чотирьох разів на добу (за потреби));

допомогу у самообслуговуванні (під час вдягання, пересування у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу);

спостереження за станом здоров'я, надання реабілітаційних послуг;

формування та підтримку навичок самообслуговування;

психологічну підтримку;

організацію денної зайнятості, дозвілля;

для отримувачів соціальної послуги IV, V груп рухової активності:

забезпечення умов для денного перебування;

забезпечення харчуванням (від одного до чотирьох разів на добу (за потреби));

допомогу у самообслуговуванні (особиста гігієна, руховий режим, приймання ліків, годування);

спостереження за станом здоров'я, надання реабілітаційних послуг, у тому числі допомогу у виконанні лікувальних фізичних вправ;

формування та підтримку навичок самообслуговування, у тому числі навчання користуванню технічними допоміжними та обов'язковими гігієнічними засобами (за потреби);

психологічну підтримку;

організацію денної зайнятості, дозвілля;

для осіб з когнітивними розладами психіки та/або інтелектуальними та/або психічними розладами:

забезпечення умов для денного перебування;

забезпечення харчуванням (від одного до чотирьох разів на добу (за потреби));

допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, приймання ліків, годування);

спостереження за станом здоров'я, надання реабілітаційних послуг;

формування та підтримку навичок самообслуговування, у тому числі навчання користуванню технічними допоміжними та обов'язковими гігієнічними засобами (за потреби);

психологічну підтримку;

організацію денної зайнятості, дозвілля;

представництво інтересів;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;

транспортні послуги з підвезення отримувачів соціальної послуги до відділення (групи) денного догляду і назад до місця проживання.

{Пункт 8.1 розділу VIII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

8.2. Зміст та обсяг соціальної послуги денного догляду для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги денного догляду.

Орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги денного догляду, та їх періодичність наведено в додатку 3 до цього Державного стандарту.

Для осіб з когнітивними розладами психіки та/або інтелектуальними та/або психічними розладами зміст та обсяг соціальної послуги денного догляду визначаються за результатами оцінювання навичок незалежного проживання за основними категоріями, що проводиться відповідно до Картки, з урахуванням групи рухової активності.

{Пункт 8.2 розділу VIII доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги денного догляду

9.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги та згідно зі штатним розписом, складеним в установленому порядку.

{Пункт 9.1 розділу IX із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

9.2. Безпосереднє надання соціальної послуги денного догляду здійснюють надавачі соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги денного догляду інших спеціалістів, зокрема логопедів, дефектологів, психологів, реабілітологів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги денного догляду, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації тощо.

9.3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 «Соціальні послуги», затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

{Пункт 9.3 розділу IX в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

9.4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу денного догляду, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги;

запобігання професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, зокрема шляхом організації обміну досвідом і супервізій.

{Пункт 9.4 розділу IX доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

9.5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

9.6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

10.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів з надання соціальної послуги денного догляду (кімнати для санітарно-гігієнічних процедур, прийому їжі, відпочинку й денного сну тощо).

10.2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним та протипожежним вимогам та бути забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів згідно з вимогами законодавства.

{Пункт 10.2 розділу X із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

10.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів з надання цієї соціальної послуги повинен мати:

твердий та м'який інвентар (меблі, посуд тощо);

лікарські засоби для надання першої медичної допомоги;

транспорт (за потреби), пристосований для перевезення отримувачів соціальної послуги.

10.4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх обов'язків із здійснення денного догляду.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги денного догляду

11.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

11.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема, щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги денного догляду

13.1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги денного догляду здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

13.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги денного догляду.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги денного догляду.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги денного догляду

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту денного догляду

15.1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці на відповідність професійним, законодавчим вимогам.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду застосовуються показники якості соціальної послуги денного догляду, наведені в додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

15.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги денного догляду, що ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

15.3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги денного догляду вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

15.4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги денного догляду

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

{Абзац другий розділу XVI із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

XVII. Особливості надання соціальної послуги денного догляду екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

17.1. Соціальна послуга денного догляду надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги денного догляду. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги денного догляду, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту населення із направленням одного примірника акта.

17.2. Підставою для отримання соціальної послуги денного догляду є рішення про надання соціальної послуги денного догляду, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги денного догляду. Строк надання соціальної послуги денного догляду визначається індивідуально.

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

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги денного догляду, що надавалась екстрено (кризово), суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

17.4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги денного догляду, визначаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

17.5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги денного догляду іншим суб'єктом (за можливості).

17.6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги денного догляду, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

17.7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує підготовку та облаштування захисних споруд цивільного захисту, підвалів або інших приміщень, придатних для укриття отримувачів соціальної послуги та надавачів соціальної послуги і безпечного перебування в них, перевірку та забезпечення наявності опалення, водопостачання, електроенергії, забезпечення необхідного запасу продуктів харчування, води, лікарських засобів, засобів гігієни, одягу, взуття тощо.

17.8. Оцінка якості надання соціальної послуги денного догляду не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту
денного догляду
(пункти 2.2, 3.2)

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги денного догляду

1. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями визначається на підставі оцінки можливості виконання елементарних та складних дій:

Таблиця 1

Група рухової активності	Сума балів за шкалами оцінки виконання елементарних та складних дій	Ступінь	Характеристика ступенів індивідуальної потреби
I група	127 балів	0	Сторонньої допомоги не потребує
II група	100 - 126 балів	1	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, прийняття ванни, душу, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом лікарських засобів, користування телефоном, транспортом, ведення домашнього господарства, прибирання, прання, заняття рукоділлям, розпоряджання особистими коштами, здійснення покупок та отримання послуг) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається поза помешканням і двором без віддалення на великі відстані. Користується транспортом. Має труднощі при підйомі крутими сходами. Може потребувати сторонньої допомоги при здійсненні покупок або отриманні послуг. Незначна залежність від сторонньої допомоги. З урахуванням наявних факторів ризику отримувач соціальної послуги може потребувати сторонньої допомоги й догляду у незначному обсязі (часткової сторонньої підтримки потребує виконання

			отримувачем соціальної послуги менше ніж 10% простих та складних дій)
III група	88 - 99 балів	2	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається в межах двору біля помешкання й на невеликі відстані. Користується транспортом. Має труднощі при підйомі сходами. Ванну чи душ приймає самостійно, може періодично потребувати сторонньої допомоги (присутність сторонньої особи з метою уникнення травм). Може потребувати незначної допомоги у веденні домашнього господарства, часткової допомоги при пранні, занятті рукоділлям, у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях, що не знаходяться поблизу місця проживання. Помірно виражена залежність від сторонньої допомоги. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 20% простих та складних дій)
	75 - 87 балів	3	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом лікарських засобів, користування телефоном, розпоряджання особистими коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування в більшості випадків обмежується помешканням. Може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи в супроводі сторонньої особи пішки або на транспорті. Може мати значні труднощі при підйомі сходами або не може самостійно (без сторонньої допомоги) підніматися сходами. Під час прийняття ванни чи душу може потребувати часткової сторонньої допомоги.

			Може потребувати незначної допомоги при вдяганні та взуванні, при приготуванні їжі, веденні домашнього господарства; часткової допомоги при пранні, у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Помірно виражена залежність у сторонній допомозі. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності та умов проживання і факторів ризику (часткової та повної сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 40% простих і складних дій)
	63-75 бали	4	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. В окремих випадках може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи з супроводжуючою особою пішки або на транспорті. Не може підніматися сходами без сторонньої допомоги. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при вдяганні та взуванні, при приготуванні та прийомі їжі, у веденні домашнього господарства, при пранні, при прийнятті ванни чи душу. Потребує допомоги у здійсненні покупок чи в отриманні послуг. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність у сторонній допомозі й догляді, у тому числі з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності та умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 50% простих і складних дій)

IV група	54-62 бали	5	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. В окремих випадках може пересуватися на невеликі відстані з супроводжуючою особою пішки або на транспорті. Не може підніматись сходами без сторонньої допомоги. Може вести домашнє господарство невеликого обсягу при великих часових затратах. Не може прати великі речі. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при прийнятті ванни чи душу, при одяганні й взуванні, при приготуванні та прийомі їжі. Потребує допомоги у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності та умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 90% простих та складних дій)
	43 - 53 бали	6	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу з частковою сторонньою допомогою. Може частково контролювати акти сечовиділення та дефекації. Пересування в більшості випадків обмежене кімнатою. В окремих випадках може виходити у двір із супроводжуючою особою. Приймає ванну чи душ із сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги для збереження рівноваги при вдяганні, роздяганні). Основні види домашнього господарства вести не може. Може приготувати прості страви й випрати невеликі речі. Потребує допомоги у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Може користуватись телефоном. Приймає лікарські засоби самостійно чи з незначною допомогою. Може розпоряджатися особистими коштами. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги та догляду, у

			тому числі з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності та умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги та догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100% простих та складних дій, із них 60% і більше потребують часткової сторонньої допомоги)
	32 - 42 бали	7	Може вмиватися, розчісувати волосся, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу, приймати ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги для збереження рівноваги при вдяганні, роздяганні). Пересування обмежене кімнатою. При переході з ліжка на крісло іноді потребує мінімальної допомоги чи нагляду. Не може вести домашнє господарство, готувати прості страви, прати. Викликає труднощі самостійний прийом лікарських засобів. Часто не може розпоряджатися власними коштами. Може користуватися телефоном з незначною допомогою. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності та умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100% простих та складних дій, із них близько 50% потребують часткової сторонньої допомоги)
V група	25 - 31 бал	8	Приймає ванну чи душ, вмивається, розчісує волосся, чистить зуби, вдягається, взувається зі сторонньою допомогою. Потребує часткової допомоги при прийомі їжі. Акт сечовиділення й дефекації може контролювати повністю або частково. Пересування обмежене ліжком і простором навколо нього. При переході з ліжка на крісло може потребувати часткової сторонньої допомоги. Користуватися туалетом може самостійно чи зі сторонньою допомогою (крісло-туалет біля ліжка чи судно). Користується телефоном чи має труднощі при користуванні ним. Не може самостійно готувати їжу, вести домашнє господарство, прати, займатися рукоділлям. Не може самостійно приймати лікарські засоби та розпоряджатися особистими коштами. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги. Часткова залежність

			складає менше ніж 50% випадків виконання простих і складних дій та обумовлена станом здоров'я і можливістю пересування
	12 - 24 бали	9	Отримувач соціальної послуги постійно перебуває в ліжку. Потребує сторонньої допомоги при переході з ліжка на крісло. Може здійснювати активні рухи у межах ліжка. Може самостійно сидіти. Сідає самостійно чи з незначною допомогою. Контролює акти сечовиділення й дефекації частково чи повністю. Користується судном чи кріслом-туалетом. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги
	0 - 11 балів	10	Отримувач соціальної послуги постійно перебуває в ліжку. Пересувається тільки зі сторонньою допомогою. Вмивання, купання, вдягання й роздягання, прийом їжі здійснює тільки зі сторонньою допомогою. Не сідає самостійно й не може сидіти. Не контролює акти сечовиділення й дефекації. Необхідний постійний цілодобовий догляд. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги

2. Вивчення можливості виконання отримувачем соціальної послуги різних видів життєдіяльності здійснюється за допомогою анкетування, яке проводиться з використанням шкали оцінки можливості виконання елементарних дій (таблиця 2) та шкали оцінки можливості виконання складних дій (таблиця 3) з метою визначення:

залежності від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду)*;

можливості самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;

ступеня залежності** і передбачуваної тривалості індивідуальної потреби у сторонній допомозі, причин, що її викликають.

3. Ступінь залежності отримувача соціальної послуги від сторонньої допомоги визначається оптимальним для конкретної ситуації методом: шляхом опитування отримувача соціальної послуги, членів його сім'ї, законних представників, надавача соціальної послуги, шляхом здійснення фахівцями безпосереднього спостереження за отримувачем соціальної послуги.

4. При застосуванні зазначених шкал обрані відповіді на питання повинні відображати реальні дії отримувача соціальної послуги. Оцінка проводиться на підставі інформації за попередні 24-48 годин (у разі потреби оцінка проводиться за довший період часу).

5. Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій визначає повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування та можливості пересуватися (таблиця 2). Оцінка рівня виконання елементарних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат становить 100 балів, мінімальний - 0 балів.

Таблиця 2
Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій

№ з/п	Критерій	Характеристика	Бали
1	Прийом їжі	Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно, користується посудом, столовими приборами та побутовою технікою без труднощів	10
		Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно, але за довший проміжок часу	9
		Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно із застосуванням спеціального посуду та технічних засобів реабілітації (далі - ТЗР)	8
		Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно або за допомогою ТЗР	7
		Приймає їжу самостійно або за допомогою ТЗР, але не може приготуватися до прийому їжі (покласти їжу в тарілку чи налити рідину у стакан тощо)	6
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги при приготуванні до прийому їжі та прийомі їжі (наприклад при розрізанні продуктів харчування, приготуванні бутербродів тощо) (до 25% дій чи часу)	5
		Необхідний постійний нагляд або часткова допомога при прийомі їжі (до 50% дій чи часу приймання їжі)	3
		Потребує значного обсягу допомоги при прийомі їжі	1
		Не може самостійно приймати їжу	0
2	Купання	Приймає ванну чи душ самостійно без труднощів	5
		Приймає ванну чи душ самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу, наприклад при виході з ванни чи душу, при роздяганні (до 25% дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу (до 50% дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу	1
		Купання здійснюється тільки зі сторонньою допомогою в межах ліжка, у тому числі за допомогою ванни-простирадла	0
3	Особистий туалет (вмивання, розчісування, чищення зубів, гоління, маніпуляції із зубними протезами)	Самостійно без труднощів	5
		Самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги (до 25% дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги (до 50% дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1
		Не може самостійно здійснювати особистий туалет	0
4	Одягання і взування	Вдягається і взувається самостійно без труднощів	10
		Вдягається і взувається самостійно із застосуванням ТЗР без труднощів	9

		Повільно вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	8
		З труднощами вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	7
		При вдяганні і взуванні потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги, наприклад при застібанні ґудзиків, зав'язуванні шнурків (до 25% дій чи часу)	5
		Потребує сторонньої допомоги при вдяганні і взуванні (до 50% дій чи часу)	3
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги при вдяганні і взуванні	1
		Не може самостійно вдягатися і взуватися	0
5	Контроль дефекації	Повністю контролює, у разі потреби може використовувати клізму чи свічки без сторонньої допомоги	10
		Має функціонуючу колостому, за якою доглядає самостійно із застосуванням калоприймача	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на тиждень, або потребує допомоги при використанні клізми і свічок (не частіше 1 разу на тиждень)	5
		Періодично (2-3 рази на тиждень) не контролює дефекацію, або потребує використання клізми за допомогою надавача соціальної послуги або має функціонуючу колостому, за якою може доглядати самостійно з частковою сторонньою допомогою із застосуванням калоприймача	2
		Практично не контролює (порушення більше 3-х разів на тиждень), за колостомою доглядати самостійно не може	1
		Постійно не контролює або потребує застосування клізми чи догляду за колостомою, що здійснюється надавачем соціальної послуги	0
6	Контроль сечовиділення	Повністю контролює без сторонньої допомоги	10
		Самостійно справляється з уростомою із застосуванням сечоприймача та інших спеціальних засобів або самостійно справляється з катетером	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на добу	5
		Періодично (2-3 рази на добу) не контролює сечовиділення, або є функціонуюча уростома, за якою може доглядати з частковою сторонньою допомогою із застосуванням сечоприймача	2
		Практично не контролює (порушення більше 3 разів на добу), за уростомою доглядати самостійно не може, використовуються памперси	1
		Постійно не контролює чи потребує використання катетера, яким не може користуватися самостійно; постійно використовуються памперси, або	0

		відмовляється від їх використання (внаслідок психічних порушень чи інших причин)	
7	Відвідування й здійснення туалету	Відвідує та здійснює туалет самостійно без труднощів	10
		Відвідує та здійснює туалет самостійно із застосуванням ТЗР	9
		Насилу відвідує та здійснює туалет із використанням крісла-туалету, ТЗР без сторонньої допомоги	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги та нагляду під час відвідування й здійснення туалету, застосування крісла-туалету, наприклад для збереження рівноваги, при роздяганні, вдяганні й інших діях	5
		Потребує значної сторонньої допомоги при відвідуванні та здійсненні туалету	3
		Потребує постійної сторонньої допомоги при відвідуванні та здійсненні туалету	2
		Туалет здійснюється тільки із застосуванням спеціальних засобів безпосередньо у ліжку (судно, памперси)	0
8	Вставання й перехід з ліжка	Переходить самостійно без труднощів	15
		Переходить за допомогою ТЗР	12
		При переході потребує нагляду (чи мінімальної допомоги)	10
		Переходить самостійно чи за допомогою ТЗР з труднощами	7
		Може самостійно сидіти в ліжку, при переході необхідна часткова стороння допомога	5
		Може сидіти, але перехід здійснюється при постійній сторонній допомозі	3
		Може сідати та сидіти тільки за підтримки, перехід здійснюється при постійній сторонній допомозі	1
		Не може сидіти та встати з ліжка навіть при сторонній допомозі	0
9	Пересування	Може без сторонньої допомоги пересуватися на відстань більше 500 метрів. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	15
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань більше 500 метрів із застосуванням ТЗР. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	14
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань більше 500 метрів із застосуванням ТЗР повільно та з труднощами. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	11
		Може пересуватися зі сторонньою допомогою в межах 500 метрів. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	10

		Може самостійно пройти до 100 метрів або пересувається за допомогою крісла-коляски. Пересувається по помешканню повільно із зупинками на відпочинок	5
		Може пройти до 100 метрів із застосуванням ТЗР. По помешканню пересувається з труднощами	3
		Може пройти до 100 метрів тільки із сторонньою допомогою. По помешканню пересувається зі сторонньою допомогою	2
		Не може самостійно рухатись на відстань більше 50 метрів чи не може пересуватися	0
10	Підйом по сходах	Може підніматись самостійно	10
		Піднімається самостійно за допомогою ТЗР	9
		Потребує багато часу для самостійного чи за допомогою ТЗР підйому по сходах	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги (чи нагляду)	5
		Підніматися по сходах може тільки зі сторонньою допомогою	2
		Не може підніматися сходами навіть зі сторонньою допомогою	0
	Сума балів		

6. Шкала оцінки можливості виконання складних дій визначає складні дії людини за допомогою 9 критеріїв (таблиця 3). Оцінка рівня виконання складних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат становить 27 балів, мінімальний - 10 балів.

Таблиця 3
Шкала оцінки можливості виконання складних дій

№ з/п	Критерій	Характеристика	Бали
1	Користування телефоном	Може користуватися самостійно	3
		Може користуватися тільки спеціально обладнаним телефоном (наприклад через слабкий слух чи зір)	2,5
		Може користуватися з невеликою допомогою чи набираючи тільки добре знайомі номери	2
		Може говорити по телефону, якщо хтось набере необхідний номер	1,5
		Не може користуватися	1
2	Пересування на відстані, куди не можна дійти пішки	Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі. Планує поїздки самостійно	3
		Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі, після докладних словесних інструкцій	2,5
		Може пересуватися самостійно із незначною сторонньою допомогою, у тому числі громадським транспортом чи на таксі	2

		Може пересуватися тільки з постійним супроводом громадським транспортом чи на таксі	1,5
		Не пересувається	1
3	Дрібні покупки в магазині	Може робити покупки самостійно	3
		Може робити покупки з незначною допомогою	2
		Робить покупки за умови сторонньої допомоги й супроводу	1,5
		Не у змозі робити покупки	1
4	Приготування їжі	Може готувати самостійно	3
		Може готувати із напівфабрикатів	2,5
		Може готувати з незначною допомогою	2
		Може тільки розігрівати їжу	1,5
		Не може готувати	1
5	Ведення домашнього господарства	Може вести самостійно	3
		Може робити самостійно нетрудомісткі види робіт	2,5
		Може вести з незначною допомогою	2
		Потребує сторонньої допомоги при виконанні більше ніж половини робіт	1,5
		Не може вести домашнє господарство	1
6	Дозвілля, у тому числі рукоділля	Дозвілля може організувати самостійно	3
		Може організувати деякі види свого дозвілля самостійно	2,5
		Дозвілля може організувати самостійно з незначною допомогою	2
		Не може організувати своє дозвілля самостійно	1
7	Прання	Може прати самостійно	3
		Може прати самостійно тільки за допомогою пральної машини	2,5
		Може прати самостійно з незначною допомогою, наприклад при розвішуванні білизни	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1,5
		Не може займатись пранням	1
8	Прийом лікарських засобів	Може приймати лікарські засоби самостійно (правильно дозуючи та у відповідний час)	3
		Може приймати лікарські засоби самостійно з незначною допомогою (застосування сторонньої допомоги необхідно при дозуванні лікарських засобів та нагадуванні про необхідність їх прийняти)	2
		Може приймати лікарські засоби самостійно, якщо стороння особа постійно контролює їх прийом	1,5
		Не може самостійно приймати лікарські засоби	1
9	Розпорядження особистими коштами	Розпоряджається самостійно	3
		Розпоряджається самостійно з незначною допомогою	2
		Здійснює поточні витрати самостійно, але планувати бюджет не може	1,5
		Розпоряджатися не може	1
	Сума балів		

_____

* Необхідність у нагляді й словесній допомозі означає, що отримувач соціальної послуги належить до категорії тих, хто потребує сторонньої допомоги (залежний від сторонньої допомоги).

** Категорія "незалежний" допускає використання допоміжних технічних засобів реабілітації.

7. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб похилого віку з когнітивними розладами психіки та осіб з інвалідністю з інтелектуальними та/або психічними розладами визначається на підставі оцінки навичок проживання за основними категоріями (таблиця 4), що проводиться відповідно до Картки (таблиця 5) та оцінки можливості виконання елементарних та складних дій (для визначення ступеня рухової активності).

8. Метою заповнення Картки є оцінка навичок проживання особи шляхом визначення кількісних показників потреби в соціальній послузі, що базується на уніфікованих показниках рівня володіння навичками виконання елементарних та складних дій у 14 категоріях життєдіяльності.

9. В оцінюванні навичок проживання отримувача соціальної послуги беруть участь особа, яку оцінюють, фахівці мультидисциплінарної команди, законні представники, інші особи, які здійснюють догляд і знають навички отримувача соціальної послуги.

10. Для кожної з 14 категорій життєдіяльності запропоновано 25 характеристик володіння навичками, поділених за складністю на 5 рівнів (від найнижчого до високого) по 5 характеристик для кожного. За кожне підтвердження наявності в особи, яку оцінюють, певної характеристики нараховується один бал.

11. Оцінювання навичок проживання починається з найнижчого рівня. До наступного рівня оцінювання переходять за наявності ствердних відповідей щодо всіх п’яти характеристик, за які відповідно зараховується п’ять балів.

Якщо на найнижчому рівні ствердними є відповіді на чотири або менше запитань, рівень володіння навичками оцінюється як найнижчий.

Якщо на рівнях від базового до високого ствердними є відповіді на одне або два запитання, рівень володіння навичками оцінюється як попередній; якщо ствердними є три або чотири відповіді, зараховується цей рівень володіння навичками.

12. Отримувач соціальної послуги може мати високий рівень навичок проживання за однією категорією, але базовий чи найнижчий - за іншою.

13. Найнижчий рівень навичок для всіх категорій життєдіяльності означає, що особа не виявляє ознак розуміння необхідності виконання певних функцій та здатності їх виконувати без сторонньої допомоги і тому потребує значної підтримки фахівця.

Таблиця 4

Шкала оцінки навичок проживання за основними категоріями

№ з/п	Категорії	Рівень навичок проживання за категоріями	Характеристика володіння навичками
1	2	3	4
1	Управління фінансами / обізнаність у сфері споживання	Найнижчий	☐ Відрізняє гроші від папірців ☐ Розуміє, що гроші заробляють ☐ Розуміє, що в магазині товари без грошей не дають ☐ Відрізняє банк від магазину ☐ Розуміє, у якому магазині, що купують

		Базовий	☐ Розуміє вартість монет та паперових грошей ☐ Може здійснити покупки в магазині та порахувати решту ☐ Має уявлення про відмінність між розкішшю та необхідністю у харчуванні, транспорті, одязі, житлі ☐ Знає відмінність між ціною зі знижкою та звичайною ціною ☐ Може визначити спосіб заощадження грошей на покупках
		Задовільний	☐ Знає, як відкрити банківський рахунок (розрахунковий або ощадний) ☐ Знає, як зробити та зняти банківський вклад ☐ Може обмежити бюджет на один тиждень (демонструє деяке вміння заощаджувати) ☐ Розуміє відмінність між нарахованою та фактично отриманою заробітною платою ☐ Може використовувати калькулятор, щоб додавати, віднімати, ділити і множити
		Добрий	☐ З допомогою може скласти місячний бюджет, що покриває витрати для самостійного життя ☐ Стійкий до впливів маркетингових кампаній (розпродажів, акцій, дешевих кредитів тощо) ☐ Знає, як звернутися до банку та отримати виписку з банківського рахунку ☐ Може порівнювати магазини відповідно до цін у них ☐ Знає, як обрізати і використовувати різноманітні акційні купони
		Високий	☐ Може заощадити та відкласти кошти для непередбачуваних ситуацій, сезонних рахунків тощо ☐ Розуміє, що означають покупки в кредит, відсотки та пеня ☐ Розуміє відрахування із заробітної плати, податки, страхування ☐ Може заповнити коротку форму для податкової декларації ☐ Має регулярну програму заощадження
2	Організація харчування	Найнижчий	☐ Миє руки перед їжею без нагадування ☐ Розуміє, які продукти можна їсти без приготування, а які потрібно обробляти та готувати ☐ Знає, що овочі та фрукти потрібно мити, чистити ☐ Користується столовими приборами, такими як ложка, виделка ☐ Прибирає після себе посуд зі столу
		Базовий	☐ Миє руки перед вживанням чи приготуванням їжі ☐ Поводиться належним чином за столом

			☐ Може замовити їжу у кафе чи закладі швидкого харчування ☐ Знає про продукти, які рекомендовано вживати для підтримання здорового способу життя ☐ Знає назви кухонного приладдя та те, як його використовувати
		Задовільний	☐ Може замовити їжу в ресторані, використовуючи меню ☐ Може приготувати сніданок чи обід на одну людину ☐ Може скласти список необхідних покупок для походу в магазин ☐ Може ефективно і безпечно використовувати кухонне приладдя для приготування їжі (ножі, тертки, консервні ножі, картоплечистки тощо) ☐ Уміє правильно накрити на стіл
		Добрий	☐ Виявляє продукти, які швидко псуються і мають зберігатися в холодильнику ☐ Розрізняє ознаки зіпсованої їжі ☐ Уміє дотримуватися інструкцій з приготування консервованих або заморожених продуктів ☐ Уміє купувати продукти для тижневого меню та не перевищувати бюджет на продукти харчування ☐ Уміє здійснити покупки у магазині (обрати товари зі списку покупок та сплатити за них касиру)
		Високий	☐ Готує страви за рецептами ☐ Уміє змінити рецепт, щоб приготувати страву для більшої чи меншої кількості людей ☐ Розуміє, як використовувати товари до закінчення терміну придатності для запобігання їх псуванню ☐ Уміє планувати щотижневе меню із поживних страв ☐ Розуміє та вміє використовувати ціни для порівняння магазинів
3	Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни	Найнижчий	☐ Одягається з допомогою інших осіб ☐ Користується туалетом і купається з допомогою інших ☐ Миє руки, чистить зуби, розчісує волосся з допомогою ☐ Може поголитися з допомогою (для чоловіків). Може з допомогою дотримуватися правил особистої гігієни, у тому числі під час менструального циклу (для жінок) ☐ Замінює брудний одяг з нагадуванням/допомогою
		Базовий	☐ Самостійно одягається і взувається відповідно до сезону

			☐ Знає, коли потрібно змінити білизну і брудний одяг ☐ Самостійно купається ☐ Використовує мило, шампунь, дезодорант, крем для гоління, інші засоби з урахуванням статі ☐ Регулярно самостійно чистить зуби
		Задовільний	☐ Регулярно приймає душ та миється ☐ Доглядає за волоссям, підтримує його чистим та охайним ☐ Може самостійно скористатися послугами перукарні ☐ Одягається в досить чистий одяг ☐ Сушить взуття за потреби
		Добрий	☐ Може читати етикетки на одязі та визначити спосіб прання відповідних речей ☐ Може сортувати одяг для прання в пральній машині ☐ Знає вартість та може запланувати в бюджеті гроші для спеціальних процедур з волоссям, нігтями (фарбування, плетіння, манікюр тощо) ☐ Може самостійно прасувати одяг ☐ Може пришивати ґудзики і робити дрібний ремонт одягу
		Високий	☐ Може прати речі руками, виконуючи інструкції на етикетці ☐ Знає, який одяг потрібно одягнути майже для будь-якої події ☐ За потреби може віднести до ательє одяг для складного ремонту, орієнтується в послугах ательє та цінах ☐ Знає, яка косметика підходить саме йому/їй ☐ Уміє безпечно користуватися побутовою технікою для догляду за власною зовнішністю (феном, електробритвою, електроепілятором тощо)
4	Здоров'я	Найнижчий	☐ Може сказати, що погано себе почуває ☐ Може показати/сказати, де болить ☐ Знає, що таке ліки і де вони зберігаються і продаються ☐ Не бере ліки без дозволу ☐ Розуміє, що у разі хвороби потрібно звертатися до лікаря
		Базовий	☐ Знає, що не можна брати чужі ліки, і не бере їх ☐ Знає, що вживання наркотиків, алкоголю або тютюну шкодить здоров'ю ☐ Знає основи анатомії людини ☐ Знає про методи контрацепції ☐ Знає, як і де отримати невідкладну медичну допомогу

		Задовільний	☐ Може розпізнавати й описувати симптоми застуди, грипу та інших найбільш поширених захворювань ☐ Погоджується пройти медичні процедури на прохання людини, якій довіряє ☐ Знає, що робити при незначному порізі, опіку чи як витягнути скабку ☐ Розуміє ризики вагітності та захворювань, що передаються статевим шляхом ☐ Розуміє ризики зловживання наркотиками і алкоголем
		Добрий	☐ Може доглядати за собою під час застуди чи грипу, виміряти собі температуру ☐ Розпізнає / правильно вживає ліки, які продаються без рецептів ☐ Може викликати лікаря або записатися до нього на прийом і дотримуватися лікарських інструкцій ☐ Вміє без нагляду безпечно приймати ліки, що входять до аптечки першої допомоги ☐ Знає методи контролю народжуваності (контрацепції), як їх отримати і запобігти поширенню захворювань, що передаються статевим шляхом
		Високий	☐ Усвідомлює необхідність здорового харчування, фізичних вправ, правильного харчування та інших профілактичних заходів для здорового способу життя ☐ Може визначити, коли треба звернутися в лікарню за невідкладною допомогою та коли піти до сімейного лікаря чи в поліклініку ☐ Усвідомлює необхідність повноцінного сну та прогулянок на свіжому повітрі ☐ Знає про заклади планування сім'ї ☐ Знає, що таке належне допологове спостереження
5	Утримання помешкання	Найнижчий	☐ Знає, що потрібно дотримуватися чистоти в помешканні ☐ Відрізняє брудне помешкання від чистого ☐ Може прибрати брудний посуд зі столу ☐ Знає назви основних предметів для прибирання, де вони зберігаються ☐ Може скласти свій одяг з допомогою інших
		Базовий	☐ Може мити посуд, використовуючи мийні засоби та гарячу воду ☐ Може поміняти лампочку ☐ Може застелити ліжко ☐ Може самостійно винести сміття ☐ Як правило, кладе речі на свої місця
		Задовільний	☐ Вміє правильно використовувати пилосос і чистити його, чистити унітаз і ванну ☐ Може міняти постільну білизну

			☐ Знає, як не допустити засмічення раковини й унітаза ☐ Знає, як підмітати й мити підлогу, вікна, витирати пил ☐ Знає відповідні мийні засоби для різних видів очищення
		Добрий	☐ Знає, як користуватися вантузом для прочищення унітаза чи раковини ☐ Може розморожувати холодильник за потреби ☐ Знає, як економити електроенергію і воду ☐ Виконує рутинні та генеральні прибирання, щоб підтримувати будинок в досить чистому стані ☐ Правильно використовує ящики і шафи для зберігання речей
		Високий	☐ Знає, що ремонт має виконувати власник будинку, і може подати запит щодо проведення ремонтних робіт ☐ Може зробити невеликий побутовий ремонт ☐ Може поміняти запобіжник або вимикач ☐ Може виміряти вікно для встановлення жалюзі чи штор ☐ Знає, як позбутися тарганів і як не завести шкідників тощо
6	Обізнаність у сфері нерухомості	Найнижчий	☐ Може відрізнити житловий будинок від будинку іншого призначення ☐ Може сказати, в якому будинку проживає (приватний чи багатоквартирний) ☐ Знає людей, з якими проживає в будинку ☐ Знає працівників, які регулярно надають йому/їй послуги для задоволення базових потреб (догляду) ☐ Розуміє, до кого звертатися з питаннями про умови проживання
		Базовий	☐ Розуміє поняття "здається в оренду" ☐ Знає, як дістатися до аварійного виходу в будівлі ☐ Може правильно написати свою адресу ☐ Розрізняє в межах спільного приміщення, до яких кімнат може входити без дозволу, а до яких має постукати ☐ Може самостійно без допомоги користуватися ліфтом
		Задовільний	☐ Може читати і розуміє оголошення про оренду ☐ Розуміє основні терміни (власне житло, оренда, попросити довідку тощо) ☐ Може розрахувати витрати, пов'язані з

			орендою різного виду житла ☐ Знає правила поведінки із сусідами ☐ Уміє звернутися по допомогу, щоб орендувати житло
		Добрий	☐ Може визначити тип житла, що можна орендувати в межах власного бюджету і відповідає сучасним вимогам щодо житла ☐ Може розрахувати початковий внесок (депозити, плата за підключення, застава, оренда - перший місяць, придбання меблів та інших предметів домашнього вжитку) ☐ Може заповнити заяву про оренду житла і обговорити її з орендодавцем ☐ Знає, що потрібно оглянути квартиру, щоб переконатися, що господар будинку надав правдиву інформацію про квартиру та сусідів ☐ Розуміє наслідки, якщо права інших мешканців щодо майна чи можливого шуму не дотримуються
		Високий	☐ Демонструє здатність налагоджувати контакт та спілкуватися з іншими мешканцями й орендодавцем ☐ Знає, як отримати допомогу, якщо є конфлікт з орендодавцем ☐ Може викликати майстра у сфері комунальних послуг за потреби ☐ Уміє враховувати права інших співмешканців у разі проживання в орендованій квартирі ☐ Може регулярно сплачувати орендну плату та комунальні платежі
7	Користування транспортом	Найнижчий	☐ Знає, що можна пересуватися за допомогою транспорту ☐ Може відрізнити громадський транспорт від приватного, вантажівку від легкового авто ☐ Розрізняє різні види громадського транспорту ☐ Знає, що за проїзд у громадському транспорті потрібно платити ☐ Розуміє важливість дотримання правил дорожнього руху
		Базовий	☐ Розуміє важливість безпеки та використовує ремені безпеки під час поїздки в авто ☐ Ознайомлений із будь-якими формами доступного громадського транспорту ☐ Знає найближчі зупинки громадського транспорту біля свого будинку ☐ Знає вартість користування кожним видом громадського транспорту ☐ Може самостійно дістатися на громадському транспорті від дому до установи, яку відвідує регулярно

		Задовільний	☐ Може безпечно їздити на велосипеді ☐ Вміє сплатити вартість поїздки або пред'явити документ про пільговий проїзд ☐ Усвідомлює наслідки водіння без прав та страхування ☐ Знає, як викликати таксі та приблизну вартість поїздки на таксі ☐ Якщо є пояснення, може їздити в громадському транспорті з кількома пересадками
		Добрий	☐ Може організувати щоденне пересування транспортом на роботу чи навчання ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати права водія ☐ Знає дорожні знаки ☐ Може полагодити велосипед ☐ Може орієнтуватися по карті
		Високий	☐ Може скористатися альтернативним маршрутом громадського транспорту у разі, якщо регулярний маршрут не працює ☐ Знає, як здійснювати основне обслуговування автомобіля ☐ Може оцінити вартість утримання та експлуатації автомобіля на місяць/рік, включаючи вклади і страхування ☐ Уміє знайти інформацію про проїзд у громадському транспорті до іншого населеного пункту ☐ Може здійснити проїзд в обидва кінці на міжміському громадському транспорті
8	Організація навчального процесу	Найнижчий	☐ Вміє читати ☐ Розрізняє поняття "один" і "багато" на прикладі конкретних предметів ☐ Може у складі групи проводити певний період часу за трудовою діяльністю (працетерапією) і для виконання роботи готовий освоювати певні трудові операції ☐ Відрізняє робочий час від дозвілля і поводить себе відповідно ☐ Розуміє, що кожен повинен працювати і що необхідно добре вчитися, щоб працювати
		Базовий	☐ Виявляє уподобання у певній сфері трудової діяльності під час групових занять із працетерапії ☐ Виявляє бажання освоювати нові трудові навички під час групових або індивідуальних трудових занять ☐ Розуміє поняття "професія" і виявляє бажання набути певної професії ☐ Має реалістичний погляд на свою майбутню професію

			☐ Розуміє, що таке школа, професійне училище, технікум, університет
		Задовільний	☐ Може писати заяви під час вступу на освітні програми ☐ Має загальне уявлення про те, яка освіта необхідна для роботи, яку він/вона хоче виконувати ☐ Може обговорювати освітні/професійні плани з вчителями/консультантами ☐ Знає, як дізнатися про умови для вступу на навчальні програми ☐ Має уявлення про те, де зможе працювати після отримання бажаної освіти
		Добрий	☐ Знає, як писати конспекти ☐ Розуміє різницю між лекцією та практичним заняттям ☐ Розуміє освітні потреби/навички, необхідні для обраної роботи ☐ Знає вартість навчальних курсів ☐ Розуміє, що таке стипендія і як її отримати
		Високий	☐ Може вибрати освітній заклад, де можна здобути бажану професію ☐ Знає, де знайти і як отримати доступ до освіти або професійної підготовки в громаді ☐ Знає, як отримати фінансову допомогу для додаткової освіти ☐ Розуміє перспективи та можливі стандарти життя відповідно до рівня освіти і спеціалізованих навичок ☐ Розуміє, що повинен про себе турбуватися сам, якщо здобуватиме освіту в іншому місті, і готовий до самостійного проживання і самообслуговування
9	Навички пошуку роботи	Найнижчий	☐ Знає, що дорослій людині потрібно працювати, щоб заробляти на життя ☐ Розрізняє різні види діяльності ☐ Розуміє різницю між працетерапією і найманою працею ☐ Усвідомлює, що улюблене заняття може не приносити прибутку ☐ Знає, що на роботі може виникнути потреба робити те, що скажуть, а не те, що хочеш
		Базовий	☐ Знає, що зазвичай працюють у робочі дні, а відпочивають у вихідні ☐ Уміє підготуватися до виходу на роботу вранці (вчасно встати, вдягтися, зібрати необхідні речі, замкнути двері) ☐ Має відповідне уявлення про типи роботи, доступні для нього/неї ☐ Знає, що за роботу людина отримує відповідну заробітну плату

			☐ Знає, на яку роботу та оплату може розраховувати
		Задовільний	☐ Може написати стандартну форму заяви на роботу ☐ Може шукати оголошення про роботу й знаходити відповідні вакансії для себе ☐ Може пройти співбесіду, даючи підходящі відповіді на потенційні запитання ☐ Може домовитися про час для проходження співбесіди ☐ Знає про відповідний одяг для співбесіди
		Добрий	☐ Може написати резюме і підготуватися до співбесіди ☐ Може пройти співбесіду ☐ Знає функції Державної служби зайнятості України і може звернутися до неї ☐ Знає функції посередників із зайнятості та розуміє, що вони беруть плату за свої послуги ☐ Може визначити оголошення про працевлаштування
		Високий	☐ Має резюме ☐ Вміє реалістично зважувати переваги однієї роботи над іншою ☐ Розуміє прояви дискримінації на роботі і те, де шукати допомогу в таких випадках ☐ Може реалістично оцінити свою здатність виконувати посадові обов'язки після ознайомлення з ними ☐ Знає, до кого звернутися за консультацією у разі, якщо необхідно вибрати одну роботу із декількох вакансій і проаналізувати ризики
10	Організація роботи (зайнятості)	Найнижчий	☐ Знає, що потрібно ходити на роботу / у трудові майстерні регулярно ☐ Знає, що на роботі / у трудовій майстерні працюють люди в колективі ☐ Може виконувати роботи/завдання з постійним супроводом, наглядом ☐ Потребує частих змін видів діяльності протягом робочого часу ☐ Потребує частих відпочинків протягом робочого часу
		Базовий	☐ Одягається на роботу належним чином ☐ Уміє розрахувати час, щоб дістатися до роботи вчасно ☐ Вчасно звітує про виконану роботу ☐ Знає свої посадові обов'язки і те, як виконувати завдання на роботі ☐ Знає, як зв'язатися з роботодавцем, якщо не може вийти на роботу
		Задовільний	☐ Уміє відповідно спілкуватися на роботі ☐ Уміє відрізняти робочі стосунки від приватних, розуміє робочу ієрархію і

			дисципліну ☐ Знає, як отримати розрахунковий листок ☐ Знає, через яку поведінку його/її буде одразу звільнено ☐ Знає, як звернутися по допомогу під час проблем на роботі
		Добрий	☐ Знає, коли має право на лікарняний, відпустку або особистий час ☐ Знає, яка процедура подання та розгляду скарг ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати підвищення ☐ Знає, де і коли не можна говорити з колегами ☐ Знає, як упоратися з гнівом у разі, якщо гнів направлений на керівника, колег або клієнтів
		Високий	☐ Може справлятися з гнівом у більшості випадків ☐ Знає "неписані правила" компанії і може виконувати їх ☐ Знає, як просити про підвищення або збільшення заробітної плати ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб мати право на просування по службі ☐ Знає законні права працівника
11	Дотримання правил безпеки та поведінки під час надзвичайних ситуацій	Найнижчий	☐ Знає про типові небезпечні ситуації і про їх наслідки ☐ Знає про необхідність звернутися по допомогу у таких ситуаціях ☐ Знає, що у небезпечну ситуацію можуть потрапити і близькі люди, яким потрібна буде допомога ☐ Розрізняє звукові та візуальні сигнали небезпеки ☐ Виконує інструкції доглядальника або професійного рятувальника у разі небезпечної ситуації
		Базовий	☐ Знає функції поліції, швидкої допомоги та пожежної, а також номери телефонів, за якими можна викликати кожну із служб ☐ Знає, що несправні прилади можуть призвести до пожежі ☐ Знає правильний спосіб утилізації недопалків, якщо палить ☐ Вміє закривати і відкривати двері та вікна ☐ Розуміє, що таке пожежна сигналізація і що робити у разі її спрацювання
		Задовільний	☐ Розуміє основні протипожежні заходи ☐ Знає, як правильно евакуюватися у разі пожежі ☐ Може розпізнати запах газу у разі його витоку ☐ Знає, що робити, і кому дзвонити, якщо

			відчутно запах газу у разі його витоку ☐ Дотримується правил дорожнього руху
		Добрий	☐ Знає правила купання у водоймі та дотримується їх ☐ Знає, як правильно зберігати мийні засоби ☐ Дотримується правил безпеки під час побутового використання мийних засобів та електроприладів ☐ Може, як правило, визначити, коли потрібна професійна медична допомога, допомога пожежників, поліції ☐ Знає, як користуватися вогнегасником
		Високий	☐ Уміє плавати ☐ Знає і застосовує на практиці застережні заходи для орієнтації у місті або на місцевості ☐ Чітко виконує правила спілкування з незнайомцями, не ініціює контактів з незнайомими людьми ☐ Уміє безпечно користуватися газовою плитою ☐ Знає, що робити, коли зупинився ліфт
12	Знання ресурсів громади	Найнижчий	☐ Знає, що існують магазини, школи, поліклініки, лікарні тощо, куди звертаються люди ☐ Знає, що в певних установах потрібно платити за послуги ☐ Знає, де розташований найближчий супермаркет або торговельний центр ☐ Знає про існування парків, кафе, кінотеатрів тощо для проведення дозвілля та відпочинку ☐ Може назвати по іменах своїх сусідів
		Базовий	☐ Знає, як отримати потрібну інформацію по телефону ☐ Може подзвонити найближчим родичам чи знайомим для вирішення певних проблем ☐ Знає, до кого звернутися у разі поранення або хвороби ☐ Знає, як отримати доступ до їжі та притулку в екстрених ситуаціях ☐ Знає, як користуватися посвідченням для безоплатного проїзду в транспорті, пільгового придбання їжі, отримання знижок в певних торговельних мережах
		Задовільний	☐ Знає, де знаходиться районне управління соціального захисту і питання, за якими можна туди звернутися ☐ Знає ті установи соціальної інфраструктури, де послуги надаються безоплатно ☐ Може використовувати довідники, щоб отримати інформацію ☐ Знає місцезнаходження найближчої недержавної організації

			☐ Знає розташування найближчого поштового відділення та як користуватися його послугами
		Добрий	☐ Знає, до кого звернутися, якщо є проблеми з отриманням комунальних послуг ☐ Знає, де і як вирішуються питання щодо військового обліку ☐ Знає, до якої релігійної громади може звернутися по допомогу ☐ Знає "спеціалізовані" ресурси в громаді (консультування щодо психічного здоров'я, консультування як споживача, клініки щодо репродуктивного та сексуального здоров'я, офіси допомоги людям з інвалідністю, контролю за тваринами, місця масового відпочинку тощо) ☐ Розуміє важливість проведення благодійних заходів і з готовністю бере в них участь
		Високий	☐ Знає, хто обраний представником (депутатом) від територіальної громади і як до нього звернутися по допомогу ☐ Має абонентський квиток для відвідання спортивного клубу або басейну ☐ Знає, де знаходяться громадські організації, в яких можна отримати допомогу ☐ Знає, від яких благодійних програм можна отримати допомогу і яким чином (харчування, одяг, волонтерська допомога тощо) ☐ Має постійних друзів, родичів, приятелів, які регулярно надають психологічну підтримку та практичну допомогу у вирішенні певних життєвих ситуацій
13	Міжособистісні відносини	Найнижчий	☐ Відрізняє чужих людей від близького оточення ☐ Дивиться в очі іншій людині та потискає руку, якщо інша людина це пропонує ☐ Виявляє інтерес до людей навколо себе, спостерігає за ними ☐ Демонструє адекватні мімічні реакції ☐ Адекватно коментує картинки про стосунки між людьми та їх взаємодію
		Базовий	☐ Може реагувати на звернення та відповідати на прості запитання ☐ Може визначити одного друга ☐ Може недовго поговорити з іншою людиною (обличчя в обличчя) ☐ Спілкується принаймні з однією людиною на тиждень ☐ Розрізняє сімейні стосунки від приятельських і виробничих (ділових)
		Задовільний	☐ Може представитися, в тому числі попросивши інших представити себе ☐ Розуміє межі спілкування, не завдає шкоди

			іншим людям ☐ Може звернутися по допомогу ☐ Може пояснити власні почуття ☐ Може визначити стосунки, які можуть бути шкідливі або небезпечні
		Добрий	☐ Може визначити свої сильні сторони і потреби (з допомогою, якщо необхідно) ☐ Бере активну участь у роботі громадської організації ☐ Знає, де можна отримати допомогу, якщо сам не в змозі вирішити міжособистісні конфлікти ☐ Утримується від фізичного насильства як засобу вирішення міжособистісних конфліктів ☐ Знає, як сказати "ні" тому, хто намагався переконати його/її зробити щось неправильне, уникає стосунків, які ображають чи несуть небезпеку
		Високий	☐ Визначає та висловлює гнів або інші сильні почуття належним чином, проговорює проблеми ☐ Може розробити реалістичний план з відповідними кроками для досягнення цілей і виконати його з чиєюсь допомогою ☐ Може передбачити з обмеженою участю інших, які наслідки можуть бути пов'язані з різними варіантами поведінки ☐ Знає, як висловити людині свою повагу та подяку ☐ Може описати зв'язок між діями і наслідками
14	Обізнаність у юридичній сфері	Найнижчий	☐ Може назвати своє ім'я та прізвище ☐ Може назвати імена своїх опікунів/доглядальників ☐ Відрізняє власні речі від чужих ☐ Знає найменування та розташування установи соціального захисту, освіти чи забезпечення денної зайнятості, яку регулярно відвідує ☐ За відсутності матері/доглядальника знає, до кого звернутися по допомогу
		Базовий	☐ Має номер телефону особи, якій може подзвонити у разі певних життєвих негараздів ☐ Розуміє, які дії порушують закон та які будуть наслідки від такої поведінки ☐ Знає, хто такий поліцейський, юрист, нотаріус ☐ Знає свої основні права ☐ Може висловити правильне припущення про дії інших осіб, які порушують його/її права
		Задовільний	☐ Знає особисті права, якщо його/її заарештовано, а також функції адвоката в цій ситуації ☐ Знає дозволений вік для покупки алкоголю і

			тютюнових виробів ☐ Розуміє значення поняття "повноліття" в юридичних термінах (те, що можна робити, а чого не можна) ☐ Вміє читати договори і розуміє їх значення ☐ Знає, як і де зареєструватися, щоб голосувати
		Добрий	☐ Усвідомлює потребу в юридичній допомозі під час підписання будь-якої угоди ☐ Розуміє, що є безкоштовні юридичні послуги і в яких випадках доцільно звертатися по юридичну допомогу ☐ Знає, де і яким чином можна отримати безкоштовну юридичну допомогу ☐ Розуміє наслідки підписання контракту або договору оренди ☐ Має уявлення про штрафи за різні види проступків та злочинів
		Високий	☐ Показує себе хорошим громадянином і розуміє права й обов'язки громадянина ☐ Виконує обов'язки волонтера у своїй громаді ☐ Зареєстрований для голосування ☐ Знає, куди йти голосувати ☐ Знає відмінність між поняттями "кримінальний злочин", "проступок", "порушення"
		Задовільний	☐ Знає особисті права, якщо його/її заарештовано, а також функції адвоката в цій ситуації ☐ Знає дозволений вік для покупки алкоголю і тютюнових виробів ☐ Розуміє значення поняття "повноліття" в юридичних термінах (те, що можна робити, а чого не можна) ☐ Вміє читати договори і розуміє їх значення ☐ Знає, як і де зареєструватися, щоб голосувати
		Добрий	☐ Усвідомлює потребу в юридичній допомозі під час підписання будь-якої угоди ☐ Розуміє, що є безкоштовні юридичні послуги і в яких випадках доцільно звертатися по юридичну допомогу ☐ Знає, де і яким чином можна отримати безкоштовну юридичну допомогу ☐ Розуміє наслідки підписання контракту або договору оренди ☐ Має уявлення про штрафи за різні види проступків та злочинів

Таблиця 5

Картка визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

Висновок. Отримувач соціальної послуги

Рівень навичок проживання	Категорії													
	управління фінансами / обізнаність у сфері споживання	організація харчування	зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни	здоров'я	утримання помешкання	обізнаність у сфері нерухомості	користування транспортом	організація навчального процесу	навички пошуку роботи	організація роботи (зайнятості)	дотримання правил безпеки та поведінка під час надзвичайних	знання ресурсів громади	міжособистісні відносини	обізнаність у юридичній сфері
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Найнижчий														
Базовий														
Задовільний														
Добрий														
Високий														
Загальна кількість балів														

_____

(П.І.Б.)

загалом володіє навичками проживання на _____ рівні, за уніфікованою оцінкою нараховано усього _____ балів, потребує в середньому ___ годин соціальної послуги на тиждень.

Особи, які брали участь в оцінюванні навичок проживання особи	Посада / ким доводиться отримувачу	Дата	Підпис

Особа, яка провела оцінювання (відповідальна особа)

_____ _____ _____

(П.І.Б.) (підпис) (дата)

{Додаток 1 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

Додаток 2
до Державного стандарту
денного догляду
(пункт 4.2)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги денного догляду*

Інформація про отримувача соціальної послуги:
Прізвище, ім’я, по батькові:_____
Вік:_____
Стать:_____
Сімейний стан:_____
Мова спілкування:_____
Інвалідність, група:_____
Ступінь індивідуальної потреби в наданні соціальної послуги денного догляду:_____
Додаткова інформація про отримувача соціальної послуги (за наявності):_____
_____
Дата звернення:_____
Прізвище, ім’я, по батькові надавача соціальної послуги:_____
Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців:_____

Послуга	Заходи, що складають зміст послуги	Ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, матеріали)	Періодичність та строки виконання (час, що витрачається на здійснення заходу)	Виконавці
Денний догляд	1			
	2			
	3			
	4			
Моніторинг/поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				

Надавач соціальної послуги _____
(підпис)

Отримувач соціальної послуги або його законний представник _____
(підпис)

*Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги денного догляду, захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Додаток 3
до Державного стандарту
денного догляду
(пункт 8.1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги денного догляду осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (індивідуальна/ групова (І/Гр)	Періодичність, орієнтовний час виконання (хв, середній показник)*	Нормативи забезпечення
1	2	3	4	5
І	**Забезпечення умов для денного перебування**			
1.1	Створення соціально-побутових умов для денного перебування (забезпечення твердим та м’яким інвентарем, посудом)	І	Постійно	Відповідно до наказів Мінсоцполітики від 09 жовтня 2013 року № 653 «Про затвердження Типового положення про відділення денного догляду для дітей-інвалідів», зареєстрованого в Мін’юсті 04 грудня 2013 року за № 2057/24589, та від 18 серпня 2015 року № 852 «Про затвердження Типового положення про відділення денного догляду для осіб похилого віку та інвалідів», зареєстрованого в Мін’юсті 04 вересня 2015 року за № 1057/27502
ІІ	**Забезпечення харчуванням**			
2.1	Організація харчування	І/Гр	Від одного до чотирьох разів на день (за потреби)	Відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 року № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики» та від 20

				жовтня 2010 року № 953 «Про встановлення норм харчування на підприємствах, в організаціях та установах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики»
III	**Спостереження за станом здоров'я, надання реабілітаційних послуг**			
3.1	Спостереження за виконанням рекомендацій лікарів відповідно до медичних показань	I	15	
3.2	Контроль за прийомом ліків за приписом лікаря	I	15 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
3.3	Вимірювання артеріального тиску	I	10 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
3.4	Закапування крапель	I	5 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
3.5	Надання реабілітаційних послуг	I	відповідно до індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю в межах відповідної діяльності установи	
	сприяння перегляду індивідуальної програми реабілітації	I	за потреби	
	моніторинг надання реабілітаційних послуг у разі їх отримання в інших суб'єктів відповідно до індивідуальної програми реабілітації	I	за потреби	
	нагляд і допомога під час проведення	I	60 / за потреби	

	реабілітаційних заходів			
	допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації	І	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
	навчання та вироблення практичних навичок самостійного користування технічними та іншими засобами реабілітації	І	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
	організація спортивно-оздоровчої, технічної, художньої діяльності тощо	І/Гр	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
IV	**Формування та підтримання навичок самообслуговування**			
4.1	Проведення навчальних занять з різноманітної тематики щодо здорового способу життя та раціонального харчування тощо	І/Гр	30 / 60 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
4.2	Відновлення вмінь і навичок з орієнтування в домашніх умовах	І/Гр	60 / 150 за потреби	
4.3	Навчання навичкам самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самопредставництва, спілкування, комунікації, позитивної поведінки	Гр	150 за потреби згідно з графіком	
4.4	Проведення навчання з питань дотримання особистої гігієни, користування засобами гігієни тощо	Гр	150 за потреби згідно з графіком	

4.5	Навчання, формування, розвиток та підтримка соціально-побутових навичок (самообслуговування, приготування їжі, користування грошима, здійснення дрібних покупок та планування щоденного бюджету, користування громадським транспортом, орієнтування в просторі та часі тощо)	І/Гр	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
V	**Психологічна підтримка**			
5.1	Бесіди, спілкування, допомога в аналізі життєвих ситуацій	І/Гр	15 / 60 щодня (за винятком вихідних та святкових днів)	
5.2	Консультації психолога, соціального працівника, соціального педагога з метою профілактики та контролю депресії, депресивного стану, страху й тривожності, станів шоку, розпачу, розвитку реактивного психозу; мотивації до активності тощо	І	30 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком, в критичний момент	
5.3	Проведення заходів щодо емоційного та психологічного розвантаження	І/Гр	60 одноразово/ за потреби	
5.4	Проведення заходів щодо подолання психотравматичних ситуацій та стресів, кризових ситуацій, інших психологічних проблем	І/Гр	45 / 150 за потреби згідно з графіком	

5.5	Навчання прийомам емоційного та психологічного розвантаження, саморегуляції й аутотренінгу	Гр	60 / 90 за потреби згідно з графіком	
5.6	Формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, розв'язання конфліктних ситуацій, відповідальності за дії та прийняті рішення	І/Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком	
5.7	Надання консультацій з питань психічного та психологічного здоров'я	І/Гр	45 / за потреби	
5.8	Корекція поліпшення взаємодії із соціальним оточенням (бесіди, спілкування, мотивація до активності та позитивного мислення)	І/Гр	90 / 150 за потреби	
5.9	Подолання боязкості у виявленні власної думки, підвищеної чутливості до критики та оцінок оточення	І/Гр	90 / 150 за потреби	
5.10	Корекція, спрямована на відновлення та розвиток психічних процесів (пам'яті, уваги, мислення, уяви, сприймання)	І/Гр	60 / 150 за потреби	
5.11	Сприяння психосоціальній стабілізації, кращому розумінню себе (своєї ситуації та інших), розвитку навичок прийняття та реалізації рішень	І/Гр	60 / 150 за потреби	

5.12	Корекція соціальних наслідків психологічної проблеми, що виникла внаслідок набуття інвалідності або у зв'язку з похилим віком	І/Гр	90 / 150 за потреби	
5.13	Корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті	І	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
VI	**Організація денної зайнятості, дозвілля**			
6.1	Залучення до трудових заходів (за можливості)	І/Гр	60 / 90 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
6.2	Перегляд телепрограм, читання книжок, журналів, газет, спільні ігри тощо)	І/Гр	60 / 90 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
6.3	Допомога у написанні та читанні листів	І	60 / 90 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
6.4	Допомога під час занять рукоділлям, малюванням тощо; проведення ігор	І	60 / 90 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
6.5	Організація екскурсій, виїздів на природу, залучення до участі в релігійних та обрядових заходах	Гр	240 / 300 1 раз на місяць	
6.6	Залучення до життєдіяльності територіальної громади (інформування про проведення місцевих свят, конкурсів, фестивалів та інших заходів, організація участі у них або їх відвідування)	І/Гр	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
6.7	Сприяння в налагодженні та збереженні соціальних зв'язків	І/Гр	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	

	(підтримка та відновлення зв'язків із родичами, друзями, мешканцями територіальної громади)			
VII	**Допомога у самообслуговуванні (під час вдягання, пересування у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу)**			
7.1	Допомога під час вдягання, роздягання, взування	І	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
7.2	Надання допомоги під час пересування у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу	І	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
VIII	**Допомога у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування)**			
8.1	Допомога під час вмивання, обтирання, обмивання	І	20 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
8.2	Допомога під час зміни натільної білизни	І	15 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
8.3	Допомога під час зміни постільної білизни	І	20 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
8.4	Допомога під час користування туалетом	І	20 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
8.5	Допомога у користуванні сечо-, калоприйомниками	І	40 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
8.6	Допомога у виконанні лікувальних фізичних вправ (за потреби)	І	45 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
8.7	Навчання користуванню технічними допоміжними та обов'язковими гігієнічними засобами (за потреби)	І/Гр	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	

8.8	Допомога у прийомі їжі	І	60 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
IX	**Представництво інтересів**			
9.1	Допомога в оформленні або відновленні документів	І	30 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 року № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України» (зі змінами)
9.2	Сприяння в реєстрації місця проживання або перебування	І	30 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 02 березня 2016 року № 207 «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру»
X	**Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами**			
	Допомога у написанні заяв, скарг, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг	І	45 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
XI	**Допомога в отриманні безоплатної правової допомоги**			
	Консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги	І	45 / за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
XII	**Транспортні послуги**			
	Забезпечення перевезення отримувачів соціальної послуги	І/Гр	за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	

	до відділення (групи) денного догляду			

_____

* Час може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

{Додаток 3 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

Додаток 4
до Державного стандарту
денного догляду
(пункт 15.1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги денного догляду

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги денного догляду);

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги денного догляду);

чисельність отримувачів соціальної послуги денного догляду, у яких відбулося покращення/погіршення емоційного, психологічного, фізичного стану за оцінкою мультидисциплінарної команди;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги денного догляду (відсоток від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги денного догляду (відсоток від загальної кількості отримувачів соціальної послуги денного догляду);

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (відсоток від загальної кількості отримувачів соціальної послуги денного догляду);

перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду (відсоток від загальної кількості отримувачів соціальної послуги денного догляду);

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою денного догляду (за оцінками отримувачів соціальної послуги денного догляду);

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги денного догляду;

кількість планів заходів з удосконалення роботи суб'єкта, що надає соціальну послугу;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги денного догляду, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги денного догляду, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги денного догляду відповідно до встановлених строків;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги денного догляду відповідно до встановлених строків;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги денного догляду зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність і відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень із розумним пристосуванням чи універсальним дизайном відповідно до державних будівельних норм і стандартів, а також вимог, визначених Державним стандартом соціальної послуги денного догляду, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 30 липня 2013 року № 452, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 09 серпня 2013 року за № 1363/23895;

наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, спеціальних ліфтів, пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги денного догляду до суб'єкта, що надає соціальну послугу денного догляду;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги денного догляду про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги денного догляду, в тому числі доступних для сприйняття особами з порушеннями зору, особами, які пересуваються в кріслах колісних, та особами з інтелектуальними порушеннями;

наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги денного догляду;

5) повага до отримувача соціальної послуги денного догляду:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги денного догляду щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги денного догляду положень щодо дотримання принципу конфіденційності;

наявність скриньки/книги для скарг і пропозицій;

6) професійність:

критерії оцінювання:

сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу денного догляду, штатний розпис;

затверджені посадові інструкції та їх відсоток від загальної кількості посад;

розроблена програма стажування для надавачів соціальної послуги денного догляду;

затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) надавачів соціальної послуги денного догляду;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та відсоток проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги;

наявність програми та проведення заходів з покращення діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, з урахуванням результатів оцінювання якості надання соціальної послуги.

{Додаток 4 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1834 від 07.12.2018}

Державний стандарт інтеграції та реінтеграції бездомних осіб. Від 19.09.2013 № 596
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1671-13#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

І. Загальні положення

1.1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

1.2. Цей Державний стандарт застосовується для: організації надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції повнолітнім особам, які перебувають у соціальному становищі бездомності; здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції повнолітнім особам; визначення тарифу платної соціальної послуги за надання послуги соціальної інтеграції та реінтеграції бездомним особам.

1.3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, у якому зазначено заходи, що здійснюються для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб - це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, медичний працівник, юрисконсульт, психолог тощо;

надавач соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець у сфері надання соціальної послуги, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, які (яка) безпосередньо виконують(є) заходи, що складають зміст соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;

отримувач соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, яка через складні життєві обставини, спричинені соціальним становищем бездомності, потребує надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб або отримує таку послугу;

соціальна послуга щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів з надання допомоги бездомним особам, що здійснюється протягом строку, необхідного для надання їм допомоги, і спрямований на поступове повернення бездомної особи до самостійного повноцінного життя в суспільстві з урахуванням індивідуальних потреб та наданням притулку;

суб'єкт, що надає соціальну послугу щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України "Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей", "Про соціальні послуги" та іншими нормативно-правовими актами.

ІІ. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

2.1. Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) отримувача соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2.2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає цю соціальну послугу, протягом 10 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви отримувачем соціальної послуги, документів, що посвідчують особу, виписки з медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого (облікова форма № 027/о) (за наявності)) та з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги у її наданні, якщо він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність у отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання). Відмова повинна супроводжуватись письмовим поясненням причин та довідковою інформацією (за наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2.4. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

закінчення строку дії та/або порушення умов договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, яке поставило під загрозу життя чи здоров'я інших отримувачів соціальної послуги чи надавачів соціальної послуги (насилля, агресивна поведінка, збереження зброї чи наркотичних речовин, заборонених законодавством, гострий психічний розлад тощо);

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів постійного проживання;

отримання житла, яке отримувач соціальної послуги може використовувати для проживання і в якому може зареєструвати своє місце проживання/перебування;

смерть отримувача соціальної послуги.

ІІІ. Визначення індивідуальних потреб

3.1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 днів з моменту звернення (подання заяви).

3.2. Форма визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) із залученням отримувача соціальної послуги.

3.3. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

3.4. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) проводиться повторне визначення

індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

4.1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

4.2. Індивідуальний план складається та узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги, другий залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4.3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається разом з отримувачем соціальної послуги через місяць з дня початку її надання, надалі - раз на півроку.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

5.1. З кожним отримувачем соціальної послуги після прийняття рішення про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб укладається договір про її надання.

5.2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги.

5.3. Договір підписується отримувачем соціальної послуги та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

6.1. Соціальна послуга надається у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу.

6.2. Соціальна послуга надається протягом строку, необхідного отримувачу соціальної послуги для забезпечення його соціальної інтеграції та реінтеграції.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги після проведення комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

VII. Принципи надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

7.1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, де надається соціальна послуга. Крім того, суб'єкт, що надає соціальну послугу, інформує населення про порядок і умови її надання, зокрема шляхом розповсюдження буклетів, інших інформаційних матеріалів у засобах масової інформації.

7.2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

7.3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства відносно надавача соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо.

7.4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

8.1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

розвиток, формування та підтримку соціальних навичок;

допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу із складної життєвої ситуації;

залучення отримувача до вирішення власної складної життєвої ситуації;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

представництво інтересів;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;

допомогу в оформленні документів;

допомогу в отриманні реєстрації місця проживання/перебування;

сприяння в отриманні житла, працевлаштуванні тощо;

корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;

надання психологічної підтримки;

допомогу у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків;

сприяння організації та діяльності груп самодопомоги.

8.2. Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача

соціальної послуги та зазначаються в договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

9.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому порядку.

9.2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших фахівців, зокрема психологів, педагогів соціальних, юрисконсультів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації тощо.

9.3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним "Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 "Соціальні послуги", затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

9.4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

9.5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

9.6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

10.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги.

10.2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним та протипожежним вимогам і бути забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

10.3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для виконання заходів з надання цієї соціальної послуги забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх обов'язків із здійснення соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

11.1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

11.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів.

XIII. Оцінка ефективності соціальної послуги

13.1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

13.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються у подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

15.1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці на відповідність професійним, законодавчим вимогам України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги, наведені в додатку 2 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

15.2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, що ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

15.3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

15.4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів послуги про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів послуги до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної інтеграції
та реінтеграції бездомних осіб
(пункт 4.2)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб*

Інформація про отримувача соціальної послуги:
Прізвище, ім’я, по батькові _____
Вік: _____
Стать: _____
Сімейний стан: _____
Ступінь індивідуальної потреби у наданні соціальної послуги: _____
_____
Додаткова інформація про отримувача соціальної послуги:
Дата звернення: _____
Прізвище, ім’я, по батькові надавача соціальної послуги:
_____
_____
Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців: _____
_____

Послуга	Заходи, що становлять зміст послуги	Ресурси (обладнання, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність і строк (термін) виконання	Виконавці
Соціальна інтеграція та реінтеграція	1			
	2			
	3			
	4			
Моніторинг виконання індивідуального плану/поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				
Надавач соціальної послуги	_____ (П.І.Б.)		_____ (підпис)	
Отримувач соціальної послуги	_____ (П.І.Б.)		_____ (підпис)	

_____
* Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб та захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної інтеграції
та реінтеграції бездомних осіб
(пункт 15.1)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ

соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, у яких сталося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

співвідношення чисельності звернень за отриманням соціальної послуги та чисельності обслугованих отримувачів соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (у разі потреби);

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;

співвідношення строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним під час проведення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб положень щодо дотримання принципу конфіденційності;

дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов’язкових медичних оглядів;

графік проведення робочих нарад з питання законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги щодо соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб.

Державний стандарт соціальної адаптації. Від 18.05.2015 № 514.
http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної адаптації

{У тексті Державного стандарту слова „інваліди", „люди з обмеженими фізичними можливостями" у всіх відмінках замінено словами „особи з інвалідністю" у відповідних відмінках згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціальної адаптації, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги соціальної адаптації особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі особам, які не мають медичних протипоказань для перебування в колективі: особам похилого віку; особам з інвалідністю; особам, які перебувають/перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах; особам, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк;

{Абзац другий пункту 2 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання послуги соціальної адаптації;

визначення тарифу платної послуги соціальної адаптації.

3. Соціальна послуга соціальної адаптації в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного визначення стану індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальної адаптації, у якому зазначено заходи, що здійснюються для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, який надає соціальну послугу, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, реабілітолог та інші, які працюють у штаті установи;

надавач соціальної послуги соціальної адаптації (працівник) (далі - надавач соціальної послуги) - фахівці у сфері надання соціальних послуг (мультидисциплінарна команда), які (яка) безпосередньо виконують(є) заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації;

отримувач соціальної послуги соціальної адаптації (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк та іншими причинами, отримує соціальну послугу соціальної адаптації або потребує її;

{Абзац шостий пункту 4 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

соціальна послуга соціальної адаптації (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного

пристосування осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, осіб, які перебували у спеціалізованих або інтернатних закладах, осіб, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк, до змінених умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, збереження та продовження їхньої соціальної активності;

{Абзац сьомий пункту 4 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціальної адаптації (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законом України "Про соціальні послуги" та іншими нормативно-правовими актами.

II. Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги

1. Підставою для отримання соціальної послуги соціальної адаптації є звернення (заява) потенційного отримувача або його законного представника до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення), або суб'єкта, що надає послугу.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги (подання заяви, форми первинної облікової документації № 027/о "Виписка із медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого", затвердженої наказом Міністерства охорони здоров'я України від 14 лютого 2012 року № 110, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 28 квітня 2012 року за № 661/20974 (за наявності)) та з урахуванням виду та ступеня індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги, встановлених під час комплексного визначення індивідуальних потреб, складеного індивідуального плану надання соціальної послуги.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією (за наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4. Соціальна послуга надається суб'єктом після здійснення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складення індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

5. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги;

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

надана соціальна послуга досягла поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги та/або порушення умов такого договору;

грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги;

порушення громадського порядку (сварки, бійки тощо);

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

ІІІ. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється комплексно суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Карти визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги соціальної адаптації, наведеної в додатку 1 до цього Державного стандарту, та його спеціалізації.

Визначення стану отримувача соціальної послуги та його індивідуальних потреб здійснюється протягом 5 днів з дати його звернення (подання заяви) спеціально уповноваженими надавачами соціальної послуги (за потреби - членами мультидисциплінарної команди), які володіють навичками спілкування та мають відповідну кваліфікацію/пройшли навчання щодо визначення індивідуальних потреб, із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

2. Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

3. Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, надалі - раз у квартал.

ІV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план надання соціальної послуги складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням побажань отримувача соціальної послуги за умови, що заявлені побажання не суперечать правилам внутрішнього розпорядку суб'єкта, що надає соціальні послуги, та вимогам чинного законодавства.

Індивідуальний план надання соціальної послуги соціальної адаптації складається за формою згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представникові, інший залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу VIII;

періодичність та строки виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план надання соціальної послуги переглядається разом з отримувачем соціальної послуги або його законним представником через місяць з дня початку її надання з метою коригування (за потреби), надалі - щокварталу (за потреби).

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. З кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 3 днів з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

2. Укладання договору про надання соціальної послуги здійснюється за участі отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце і строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається в приміщенні суб'єкта, що надає соціальні послуги, у денний час протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування отримувача соціальної послуги до нових умов соціального середовища.

2. Соціальна послуга може надаватись короткостроково, періодично, довгостроково відповідно до індивідуального плану її надання.

3. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача послуг залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення індивідуальних потреб та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з інвалідністю;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням і порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, де надається соціальна послуга, а також веб-сайтах, сторінках соціальних мереж тощо.

{Абзац третій пункту 1 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги та/або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації, форми роботи та орієнтовний час їх виконання (додаток 3) передбачають:

допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення;

залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу із складної життєвої ситуації та допомога у його реалізації;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

представництво інтересів;

надання психологічної допомоги;

корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;

навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;

участь в організації та діяльності груп самодопомоги;

допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків;

участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомогу в організації денної зайнятості та дозвілля;

сприяння зайнятості;

сприяння ресоціалізації отримувача соціальної послуги, який звільнився з місця відбування покарання;

забезпечення транспортом;

сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб.

2. Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших спеціалістів, зокрема соціальних педагогів, логопедів, дефектологів, психологів, реабілітологів, юрисконсультів, культорганізаторів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів.

3. Працівники повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним у "Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги", затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів для надання соціальної послуги (кімнати для проведення групових занять, дозвілля, відпочинку, виконання фізичних вправ, гурткової та тренінгової роботи тощо).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам і бути забезпечені водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

У приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, для проведення індивідуальної роботи та забезпечення конфіденційності під час проведення зустрічей і консультацій з отримувачем соціальної послуги має бути окрема кімната та кімната для групової роботи.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів із надання цієї соціальної послуги повинен мати:

твердий та м'який інвентар;

транспорт (за потреби), пристосований для перевезення отримувачів соціальної послуги;

інше необхідне обладнання.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, робочим одягом та витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов'язків із надання соціальної послуги.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

XIII. Оцінювання ефективності надання соціальної послуги

1. Оцінювання ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників (за їх згодою) з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

{Абзац перший пункту 2 розділу XIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються при подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання цієї соціальної послуги.

XIV. Документація щодо організації надання соціальної послуги

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства України.

XV. Механізм оцінки дотримання стандарту соціальної послуги

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці на відповідність професійним вимогам та законодавству України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги соціальної адаптації, наведені у додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, їхніми законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної адаптації
(пункт 1 розділу III)

КАРТА
визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги соціальної адаптації

_____
_____
(повне найменування) (дата заповнення)

Основна проблема та причина звернення_____

I. Відомості про отримувача соціальної послуги
П.І.Б. _____
Стать □ чоловік □ жінка
Дата народження _____
Місце проживання, телефон _____
Досвід роботи, зайнятість _____
_____
_____
_____
Освіта _____
Професія_ _____
Стиль життя (інтереси, уподобання) _____
_____

II. Соціальний статус
□ особа похилого віку
□ інвалід (вказати групу) _____
□ інший (вказати, який статус) _____

III. Сім'я та оточення
Сімейний стан
□ одружений (а) □ одинокий (а)
□ має рідних □ проживає самостійно
Наявність працездатних рідних
_____
_____
(П.І.Б., місце проживання)

IV. Соціальне функціонування
Можливості отримувача соціальної послуги (зі слів отримувача та/або його законного представника) _____
_____
Чи надається отримувачу соціальної послуги допомога _____
Якщо так, то хто надає _____
Чи є достатньою ця допомога
□ так □ ні

Користування громадським транспортом_____

Інше (вказати)_____

V. Стан здоров'я та функціонування
Фізичний стан здоров'я
Зі слів отримувача/його законних представників _____
_____
_____
За даними індивідуальної програми реабілітації та/або медичного висновку про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі _____
_____
_____
Емоційно-психологічний стан з врахуванням ризиків (включно з оцінкою схильності до насильства чи створення ризику небезпеки для себе й інших, здатність вести самостійний спосіб життя) _____
_____
Медичні протипоказання для перебування в колективі
□ є
□ відсутні
Проблеми, що виникли в результаті захворювання
Рухові _____
Емоційно-вольові _____
Чуттєві _____
Когнітивні* (пізнавальні) _____
Взаєморозуміння в сім'ї та оточенні _____
Побутові умови проживання_____
Професійна та фінансова ситуація _____
Правова ситуація _____
Вміння користуватись технічними засобами реабілітації (за потреби) _____

VI. Потреби отримувача соціальної послуги
_____
_____
_____
_____
Потреби в наданні соціальної послуги
Зміст та обсяг послуги (необхідне відмітити)
□ допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення _____
□ залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомога у його реалізації_____
□ надання інформації з питань соціального захисту населення _____
□ представництво інтересів _____
□ надання психологічної допомоги _____
□ корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті _____
□ навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції _____
□ участь в організації та діяльності груп самодопомоги _____
□ допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків _____

□ участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомога в організації денної зайнятості та дозвілля_____
_____

□ сприяння зайнятості_____

□ сприяння в ресоціалізації отримувачів соціальної послуги, які звільнилися з місць відбування покарання _____

□ забезпечення транспортом _____

□ сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб _____

Потреба в реабілітаційному обладнанні/допоміжних засобах

Назва обладнання/пристрою_____

Використовується

_____

Потреба _____

Рекомендації_____

_____

Потреби в інших послугах _____

Огляд (обстеження) іншими фахівцями, їхні коментарі

_____

_____

Висновки_____

_____

_____

_____

Підпис фахівця,
що здійснював визначення індивідуальних потреб _____ _____
(прізвище, ініціали)

_____

Примітка. Карта індивідуальних потреб у наданні соціальної послуги заповнюється на підставі даних опитування, спостереження та аналізу документів (форма первинної облікової документації № 027/о «Виписка із медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого», затверджена наказом Міністерства охорони здоров'я України від 14 лютого 2012 року № 110, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 28 квітня 2012 року за № 661/20974 (за наявності)). За необхідності може доповнюватись інформацією відповідно до спеціалізації надавача соціальної послуги

_____

*До когнітивних процесів людської свідомості належать функції пам'яті, уваги, почуттів, подання інформації, логічного мислення, уяви, здатності до прийняття рішень

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної адаптації(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги соціальної адаптації

Інформація про отримувача соціальної послуги*
Прізвище, ім'я, по батькові _____
Вік _____
Стать _____
Сімейний стан _____
Професія/спеціальність _____
Інвалідність, група _____
Індивідуальні потреби у наданні соціальної послуги_____
Додаткова інформація про отримувача соціальної послуги _____
Дата звернення _____

Прізвища, імена, по батькові надавачів соціальної послуги
_____
_____

Інформація щодо залучення інших фахівців
_____
_____

Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації складних життєвих обставин	Заходи, що становлять зміст соціальної послуги	Ресурси (обладнання, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність і строки (терміни) виконання (час, що витрачається на здійснення заходу)	Виконавці
	1.	-	-	-

	2.			
	3.			
Моніторинг виконання індивідуального плану/поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				

Я ознайомлений(а), погоджуюся зі змістом індивідуального плану надання соціальної послуги. Отримав (ла) його у письмовому вигляді та сприятиму його виконанню.

Надавач соціальної послуги: _____ _____
(П. І. Б.) (підпис)

Отримувач соціальної послуги: _____ _____
(П. І. Б.) (підпис)

_____
*Персональні дані використовуються з метою надання послуги соціальної адаптації особам похилого віку та інвалідам, захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної адаптації
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації, форми роботи та орієнтовний час їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (І / Гр.)*	Орієнтовний час виконання (хв., середній показник)**
1	**Допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення**		
1.1	Збір та аналіз інформації; ідентифікація проблеми клієнта і подій, які її викликали. Визначення прогнозу перспектив поліпшення стану	І	60 разово
2	**Залучення отримувача послуги соціальної адаптації до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомога у його реалізації**		
2.1	Вибір шляхів вирішення проблеми, допомога у формуванні позитивної мотивації, вибір доступних і сприятливих можливостей та ресурсів	І	60 за потреби
2.2	Складання плану взаємодії, визначення шляхів його реалізації	І	30 разово
2.3	Корекція плану взаємодії та його реалізації	І / Гр	30/60 щокварталу
2.4	Профілактика з питань гігієни психологічного здоров’я, адаптації до зміни соціальної активності	Гр	60 за потреби
2.5	Мотивування до проходження діагностики та лікування	І	60 за потреби
3	**Надання інформації з питань соціального захисту населення**		
3.1	Проведення лекцій, бесід, зустрічей з питань соціального захисту населення	Гр	60 за потреби згідно з графіком проведення
3.2	Сприяння в організації консультування отримувача соціальної послуги з соціально-правових питань, видів соціальної допомоги, питань отримання соціальних послуг, засобів реабілітації, умов їх отримання	І / Гр	45 за потреби
3.3	Надання інформації щодо наявних суб’єктів, які надають послугу соціальної адаптації	І / Гр	30 за потреби
4	**Представництво інтересів**		
4.1	Допомога в оформленні документів із соціально-правових питань, питань отримання комунальних, медичних, соціальних послуг	І / Гр	60 за потреби
4.2	Сприяння у встановленні зв’язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо	І / Гр	90 за потреби

4.3	Представлення й захист інтересів отримувачів послуги соціальної адаптації у державних і місцевих органах влади, в установах, організаціях, підприємствах, громадських об'єднаннях	І	150 за потреби
4.4	Написання заяв, скарг, отримання довідок, інших документів	І	45 за потреби
4.5	Нагляд і допомога при відвідуванні отримувачами послуги соціальної адаптації державних і місцевих органів влади, установ, організацій, підприємств, громадських об'єднань	І / Гр	60 за потреби
4.6	Сприяння здобуттю освіти	І / Гр	60 за потреби
5	**Надання психологічної допомоги*** **		
5.1	Сприяння оптимізації психоемоційного стану, забезпеченню психологічного комфорту у ставленні до самого себе, а також у взаємодіях з іншими людьми і ставленні до світу в цілому	І / Гр	90 протягом місяця
5.2	Допомога в формуванні позитивної мотивації, підтримка, зняття емоційної блокади	І / Гр	60 протягом місяця
5.3	Розроблення заходів, спрямованих на самостійне розв'язання повсякденних труднощів і подолання стресових ситуацій	І / Гр	60 одноразово
5.4	Кризове короткотермінове консультування (застосовується при таких кризових станах, як суїцидальний намір, тривожність, ворожість, стрес від повідомлення про ВІЛ-інфікування, переживання втрати, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	І	60 протягом тижня за потреби
5.5	Кризове консультування за телефоном, в окремих випадках - за місцем проживання (щодо таких кризових станів, що можуть загрожувати життю, як суїцидальний намір, ворожість, стрес від повідомлення про ВІЛ-інфікування, переживання втрати, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	І	від 20 за потреби отримувача послуги, одноразово
5.6	Проведення заходів щодо емоційного та психологічного розвантаження	І / Гр	60 одноразово за потреби
5.7	Навчання прийомам емоційного та психологічного розвантаження, саморегуляції й аутотренінгу	Гр	60/90 за потреби згідно з графіком
5.8	Допомога в аналізі проблеми, виявленні конфліктогенних зон, пошуку альтернативних шляхів виходу і прийняття рішень, сприяння у самодопомозі	І / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
5.9	Формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, відповідальності за дії та прийняті рішення	І / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
5.10	Проведення заходів щодо подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, інших психологічних проблем	І / Гр	45/150 за потреби згідно з графіком

5.11	Допомога у прийнятті свого стану та формуванні активної життєвої позиції, орієнтації на власні збережені можливості й потенціал	І / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
5.12	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації процесів старіння, інвалідності	І / Гр	60/120 за потреби згідно з графіком
5.13	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації відновлення особистісного статусу	І / Гр	60/120 за потреби згідно з графіком
5.14	Психологічна допомога (консультування) щодо таких кризових станів, як тривожність, сором, провина, ворожість, переживання втрати, страх смерті, депресивність	І / Гр	30/90 за потреби
6	**Корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті**		
6.1	Надання консультацій з питань психічного здоров'я	І / Гр	45 за потреби
6.2	Корекція поліпшення взаємодії із соціальним оточенням (бесіди, спілкування, мотивація до активності та позитивного мислення)	І / Гр	90 / 150 за потреби
6.3	Подолання боязливості у виявленні власної думки, підвищеної чутливості до критики та оцінок оточення	І / Гр	90/150 за потреби
6.4	Корекція, спрямована на відновлення та розвиток психічних процесів (пам'яті, уваги, мислення, уяви, сприймання)	І / Гр	60/150 за потреби
6.5	Сприяння психосоціальній стабілізації, кращому розумінню себе (своєї ситуації та інших), розвитку навичок прийняття та реалізації рішень	І / Гр	60/150 за потреби
6.6	Соціальна корекція взаємовідносин у ситуації конфлікту	І / Гр	90/150 за потреби
6.7	Корекція соціальних наслідків психологічної проблеми, що виникла внаслідок набуття інвалідності або у зв'язку з похилим віком	І / Гр	90/150 за потреби
6.8	Психологічна корекція негативних явищ соціального мікросередовища засудженого, усунення труднощів у спілкуванні та міжгрупових взаєминах	І	за потреби
7	**Навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції *****		
7.1	Відновлення вмінь і навичок з орієнтування в домашніх умовах	І / Гр	60/150 за потреби
7.2	Формування соціальних умінь і навичок з використанням методів поведінкової терапії	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.3	Навчання навичкам самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самообслуговування, самопредставництва, спілкування	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.4	Формування здорового способу життя та підтримання психічного здоров'я	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.5	Навчання продуктивним моделям поведінки з урахуванням цінностей і норм соціального	Гр	150 за потреби згідно з графіком

	середовища та готовності до самореалізації в різних сферах суспільного життя незалежно від гендерних стереотипів		
7.6	Формування відповідальності за власну поведінку, навчання продуктивному спілкуванню, яке не принижує інтересів інших, - без конфронтації та агресії	І / Гр	60/150 за потреби
7.7	Освоєння соціально необхідних умінь і навичок полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, продуктивного вирішення питань із соціальним оточенням	І / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
7.8	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення психосоматичних проблем та вміння використовувати власний внутрішній потенціал	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.9	Формування прийняття норм і правил життя на волі, розвиток необхідних соціальних навичок, втрачених під час відбування покарання, формування та розвиток соціальних компетенцій	І / Гр	60/150 за потреби
7.10	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення набутих у злочинному мікросередовищі та під час відбування покарання звичок, принципів спілкування та поглядів	Гр	150/210 за потреби згідно з графіком
7.11	Організація антирецидивної профілактичної діяльності, роз'яснення необхідності дотримання правових норм і правил поведінки	І / Гр	60/120 за потреби згідно з графіком
7.12	Проведення тренінгів, спрямованих на корекцію соціальної поведінки або її окремих проявів, формування соціально сприятливих змін особистості	Гр.	150/210 за потреби згідно з графіком
7.13	Допомога у відновленні родинних зв'язків (зустрічі, бесіди, спілкування телефоном з позитивно налаштованими родичами)	Гр.	150/210 за потреби згідно з графіком
8	**Участь в організації та діяльності груп самодопомоги*** **		
8.1	Організація груп взаємодії та психологічного розвантаження	Гр	60 за потреби згідно з графіком
8.2	Сприяння особистісному зростанню отримувача послуги соціальної адаптації шляхом формування розуміння своїх обов'язків у міжгруповій взаємодії, навичок співіснування з іншими членами групи в обставинах, які змінюються, та навичок, необхідних для "вибудовування" психологічної дистанції у груповій взаємодії	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.3	Зміна сприйняття та досягнення емоційної стабільності шляхом вивчення групового досвіду	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.4	Зміна поведінки, яка ускладнює соціальне функціонування отримувача послуги соціальної адаптації, через взаємовідносини в групі та використання механізмів зворотного зв'язку	Гр	120 за потреби згідно з графіком

8.5	Полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, вирішення питань, пов'язаних із соціальним оточенням	Гр	120/150 за потреби згідно з графіком
8.6	Адаптація до нової життєвої ситуації через активізацію сильних сторін особистості, самореалізацію в трудовій діяльності чи творчості, розширення кругозору та світогляду, подолання екзистенційних проблем	Гр	120/150 за потреби згідно з графіком
9	**Допомога у зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків**		
9.1	Відновлення соціальних контактів, особистісного статусу та соціальної ролі в сім'ї, трудовому колективі, референтних групах тощо, втрачених отримувачем послуги соціальної адаптації в результаті настання інвалідності, похилого віку	І / Гр	60/120 за потреби
9.2	Допомога в аналізі проблем спілкування сім'ї отримувача послуги соціальної адаптації, виявленні конфліктогенних зон та пошуку альтернативних шляхів виходу і прийняття рішень	І / Гр	60/120 за потреби
9.3	Підтримка близьких родичів отримувача послуги соціальної адаптації та його найближчого соціального оточення	І / Гр	60/150 за потреби
9.4	Корекція сімейної ситуації, розроблення заходів, спрямованих на підтримку сім'ї в різних сферах її життєдіяльності	І / Гр	60/150 за потреби
9.5	Формування здатності сім'ї самотужки долати свої труднощі	І / Гр	30/120 за потреби
9.6	Кризове втручання та соціальний супровід сім'ї	І	120 за потреби
9.7	Формування позитивного способу життя через відновлення особистісного статусу, позитивних звичок, навичок, трудової кваліфікації, набутих до позбавлення волі	І / Гр	90 - 150 за потреби згідно з графіком
9.8	Формування і розширення нових соціальних контактів та референтних груп отримувача соціальної послуги	Гр	120 за потреби
10	**Участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомога в організації денної зайнятості та дозвілля*** **		
10.1	Залучення до активної участі в роботі клубів за інтересами (туристичних, читацьких, театральних, хорових, волонтерських, рукоділля тощо)	Гр	45 за потреби
10.2	Сприяння у забезпеченні книгами, журналами, газетами, іграми	І / Гр	40
10.3	Нагляд і допомога при відвідуванні театрів, виставок та інших заходів	І / Гр	відповідно до потреби
10.4	Допомога у написанні й прочитанні листів	І	30 за потреби
10.5	Нагляд і допомога під час заняття рукоділлям, перебирання дрібних речей і створення з них виробів, складання пазлів тощо	Гр	60 за потреби
10.6	Оволодіння музичною культурою, формування вокально-хорових, танцювальних навичок тощо	Гр	60 за потреби згідно з графіком

10.7	Заняття фізичними вправами	І / Гр	60 за потреби згідно з графіком
10.8	Навчання основам комп'ютерної грамоти та спілкування в соціальних мережах	Гр	60 за потреби згідно з графіком
10.9	Проведення читацьких слухань, бесід, бібліографічних оглядів, книжкових виставок, колективних читань	Гр	90 за потреби
10.10.	Організація доступу до форм дозвілля, максимально наближених до загальноприйнятих, з урахуванням особливостей отримувача соціальної послуги	Гр	за потреби
11	**Сприяння зайнятості**		
11.1	Сприяння проведенню експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації	І	45 за потреби
11.2	Сприяння у встановленні зв'язків фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, які надають послугу соціального супроводу при працевлаштуванні	І	45 за потреби
11.3	Сприяння включенню різних категорій колишніх засуджених в суспільно корисну діяльність з урахуванням їхніх особливостей	І / Гр	120 за потреби
11.4	Сприяння денній зайнятості осіб похилого віку	Гр	180 за потреби
11.5	Отримання послуг, пов'язаних із профорієнтацією та підготовкою до роботи за новою професією	Гр.	150/210 за потреби згідно з графіком
12	**Сприяння в ресоціалізації отримувача послуги соціальної адаптації, який звільнився з місця відбування кримінального покарання**		
13	**Забезпечення транспортом**		
14	**Сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб**		

_____

* І - індивідуальна форма роботи

Гр - групова форма роботи.

** Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги, вказано орієнтовно (як середній показник), він може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача / потенційного отримувача соціальної послуги.

*** У проведенні заходів може застосовуватись принцип надання послуги "Рівний - рівному".

{Додаток 3 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної адаптації
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
соціальної послуги соціальної адаптації

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальної адаптації (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу);

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (%).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає послугу соціальної адаптації), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі послуги соціальної адаптації;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

складення та підписання договору про надання соціальної послуги;

відповідність строків і термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом, і обладнання, твердого та м'якого інвентарю, витратних матеріалів, транспорту для надання соціальної послуги;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги ;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність оформлених стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблена програма стажування для надавачів соціальної послуги;

розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

{Абзац десятий підпункту 6 пункту 2 виключено на підставі Наказу Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, в нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо.

{Додаток 4 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1267 від 07.08.2017}

Державний стандарт соціальної послуги соціального консультування.
Від 2.07.2015 № 678
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги консультування

І. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги консультування, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги консультування особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги консультування;

визначення тарифу платної послуги консультування.

3. Соціальна послуга консультування в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

вуличне консультування - контактне консультування отримувачів соціальної послуги в нестаціонарних 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 у якості отримувачів є дві чи більше осіб з подібними складними життєвими обставинами або однаковим запитом щодо очікуваної допомоги;

дистанційне консультування - заочне консультування, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів 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;

індивідуальний план надання соціальної послуги консультування (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану;

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 - контактне консультування отримувачів соціальної послуги, що здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає умовам, необхідним для забезпечення якісного консультаційного процесу, або за місцем перебування/проживання отримувача соціальної послуги (за потреби);

консультування за принципом „рівний - рівному" - консультування, яке 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, - консультування, покликане допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети;

короткотермінове консультування - 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 - консультування, що 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;

моніторинг якості надання соціальної послуги консультування - це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, з метою оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

надавач соціальної послуги консультування (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець/група фахівців у сфері надання соціальних послуг, психолог, педагогічний(і) працівник(и), який (які) безпосередньо проводить(ять) заходи, що становлять зміст соціальної послуги, використовуючи методики психологічних напрямів, шкіл і концепцій за вибором;

отримувач соціальної послуги консультування (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, група осіб, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, потребує соціальної послуги консультування або отримує її;

разове консультування - консультування, яке 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 - 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;

соціальна послуга консультування (далі - соціальна послуга) - 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/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї;

соціальне патрулювання - мобільна форма надання соціальних послуг відповідними фахівцями (далі - група) поза межами закладів. Соціальне патрулювання може здійснюватись працівниками закладів для бездомних осіб, соціального захисту дітей представниками громадських і благодійних організацій;

соціальний патруль - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб із числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, реабілітолог та інші, які працюють у штаті установи;

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;

суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу,) - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги;

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.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України „Про соціальні послуги", „Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей" та іншими нормативно-правовими актами.

ІІ. Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги

1. Підставами для отримання соціальної послуги є:

при коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення);

при разовому кризовому консультуванні - безпосереднє звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника до надавача соціальної послуги, у тому числі за допомогою засобів зв'язку (телефону, електронної пошти, скайпу тощо);

при вуличному консультуванні - виявлення під час соціального патрулювання закритих щодо контактування соціальних груп чи осіб, з'ясування ситуації та проблемних питань за їхнім запитом.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу:

при коротко-, середньо- та тривалому консультуванні - у день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів з дати звернення (подання заяви) отримувачем соціальної послуги або його законним представником, з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, встановлених під час комплексного визначення його індивідуальних потреб;

при разовому та вуличному, кризовому консультуванні - безпосередньо при зверненні осіб.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією (за наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4. При коротко-, середньо- та тривалому консультуванні соціальна послуга надається після первинного комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги консультування. Разове, кризове, вуличне консультування проводиться після

визначення потреб, без складання договору та індивідуального плану надання соціальної послуги.

5. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги;

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

досягнення наданою соціальною послугою поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;

невиконання умов договору щодо співпраці у виході зі складної життєвої ситуації та/або порушення умов такого договору, що поставило під загрозу життя чи здоров'я інших отримувачів чи надавачів соціальної послуги (насилля, агресивна поведінка, зберігання зброї чи наркотичних речовин, заборонених законодавством, гострий психічний розлад тощо);

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги, зокрема інфекційні захворювання в гострій стадії, часті судомні напади тощо;

грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) здійснюється комплексно суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації/специфіки роботи, індивідуальних і вікових особливостей потенційного отримувача соціальної послуги тощо, відповідно до Карти визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги консультування, наведеної в додатку 1 до цього Державного стандарту, та/або його законного представника.

Визначення рівня складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги та оцінка його індивідуальних потреб здійснюються не пізніше наступного дня з дати звернення (подання заяви) спеціально уповноваженими надавачами соціальної послуги (за потреби - групою фахівців), які володіють навичками спілкування та мають відповідну кваліфікацію / пройшли навчання щодо оцінки індивідуальних потреб (початкова оцінка), із залученням отримувача соціальної послуги.

Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, надалі - раз на квартал.

2. Визначення індивідуальних потреб при дистанційному разовому та/або вуличному й кризовому консультуванні проводиться безпосередньо при зверненні отримувача соціальної послуги.

Результати визначення індивідуальних потреб заносяться до алфавітної картки отримувача соціальної послуги (додаток 2) або анкети вуличного консультування (додаток 3).

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) та ґрунтується на результатах оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням побажань отримувача

соціальної послуги, за умови, що заявлені побажання не суперечать правилам внутрішнього розпорядку суб'єкта, що надає соціальну послугу, вимогам чинного законодавства.

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 4 до цього Державного стандарту у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представнику, другий - залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, із зазначенням періодичності та строків виконання;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план надання соціальної послуги переглядається разом з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку її надання з метою коригування, надалі - щокварталу (за потреби).

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. При тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні в стаціонарних умовах або середньо- та короткотривалому консультуванні дистанційно з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником не пізніше ніж наступного дня з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участі отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце і строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

при стаціонарному консультуванні - у приміщенні суб'єкта, що надає соціальні послуги, у робочий час;

при дистанційному консультуванні - за допомогою технічних засобів (телефон, он-лайн зв'язок), розміщених у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу (разово за зверненнями отримувачів);

при вуличному консультуванні - у нестаціонарних умовах (поза приміщенням, у якому працює надавач соціальної послуги): у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.

2. Соціальна послуга може надаватись разово, короткостроково, періодично, довгостроково.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок

звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, де надається соціальна послуга, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги та/або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання;

залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

представлення інтересів;

надання психологічної допомоги;

корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;

сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;

участь в організації та діяльності груп самодопомоги;

допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків;

сприяння в отриманні правової допомоги;

сприяння в отриманні інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб;

сприяння у працевлаштуванні (у тому числі у проведенні експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації).

2. Зміст, обсяг та особливості соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги консультування, форми роботи та орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, наведено в додатку 5 до цього Державного стандарту.

IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших спеціалістів: психологів, реабілітологів, юристів, медичних працівників тощо.

Для виконання заходів, визначених в індивідуальному плані, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації тощо.

3. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у „Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги", затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів (кімнати для проведення консультацій, групових занять, тренінгової роботи тощо), технічного та програмного оснащення для дистанційного консультування.

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

У приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, для проведення індивідуальної роботи та забезпечення конфіденційності під час зустрічей і консультацій з отримувачем соціальної послуги має бути окрема кімната, а також кімната/кімнати для групової роботи.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів з надання цієї соціальної послуги повинен мати:

твердий та м'який інвентар, меблі;

технічне обладнання для дистанційного консультування (за потреби);

інше необхідне обладнання.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов'язків із надання соціальної послуги.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-

правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Ефективність надання соціальної послуги визначається під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються при подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація щодо організації надання соціальної послуги

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства України.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги, наведені в додатку 6 до цього Державного стандарту.

Результати внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної допомоги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультування отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 1 розділу III)

Карта
визначення індивідуальних потреб особи
в наданні соціальної послуги консультування

_____
_____
(повне найменування) (дата заповнення)

I. Відомості про отримувача соціальної послуги

П. І. Б._____
Дата народження
_____
Місце проживання, телефон
_____
Категорія:
□ особа похилого віку
□ інвалід (вказати групу)
_____
□ хворий
_____
□ інша (вказати яка) _____
_____

II. Потреба отримувача в соціальній послузі консультування

Причини звернення за соціальною послугою консультування
1.
2.
3.

III. Види та обсяг консультування

Види	Тривалість
Інформаційно-мотиваційне	
Консультування, орієнтоване на виконання завдання	
За принципом „рівний – рівному”	
Соціально-психологічне	
Кризове	

IV. Методи консультування:

□ індивідуальне
□ групове
□ сімейне

V. Форми консультування:

□ консультування в стаціонарних умовах
□ дистанційне консультування в телефонному режимі
□ дистанційне консультування в он-лайн режимі

VI. Потреба в залученні інших фахівців до надання соціальної послуги консультування:

□ психолога
□ юрисконсульта
□ медичного працівника
□ іншого фахівця (вказати якого)_____
_____

VII. Висновки

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Підпис фахівця, що здійснював
оцінку індивідуальних потреб _____ _____
(прізвище, ініціали) (підпис)

Примітка. Карта індивідуальних потреб у наданні соціальної послуги заповнюється на підставі даних опитування, спостереження та аналізу документів (висновку закладу охорони здоров’я, індивідуальної програми реабілітації інваліда, довідки про склад сім’ї тощо). За необхідності може доповнюватися інформацією відповідно до спеціалізації надавача соціальної послуги.

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 2 розділу III)

АЛФАВІТНА КАРТКА ОТРИМУВАЧА СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

1. Прізвище _____
2. Ім'я _____
3. По батькові _____
4. Дата народження _____
5. Місце народження _____
6. Останнє місце проживання _____
_____
_____
7. Соціальний статус _____
8. Члени сім'ї, родичі _____
_____
_____
9. Основні проблеми _____
_____
_____
_____
_____
10. Інше _____
_____
_____
_____
_____

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 2 розділу III)

АНКЕТА
вуличного консультування

1	Прізвище, ім’я, по батькові	
2	Число, місяць, рік народження	
3	Місце народження	
4	Сімейний стан	
5	Члени сім’ї та родичі	
6	Соціальні зв’язки особи	
7	Громадянство	
8	Коли, з якої країни прибув(ла) в Україну	
9	Наявність документів (вказати)	
10	Попередня реєстрація місця проживання/перебування (для бездомної особи)	
11	Чи притягувався(лася) до кримінальної відповідальності	
12	Освіта	
13	Професія (спеціальність), кваліфікація	
14	Останнє місце роботи (коли звільнений(а), причина звільнення)	
15	Джерело доходів (на дату виявлення особи)	
16	Що призвело до складних життєвих обставин	
17	Строк перебування на вулиці (для бездомної особи)	
18	Місце ночівлі на дату виявлення (для бездомної особи)	
19	Першочергові проблемні питання	
20	Основні проблемні питання	
21	Досвід звернення до закладів/установ/організацій щодо отримання допомоги (коли, куди, результат)	
22	Чи є клієнтом закладу для бездомних осіб (якого, послуги, періодичність тощо)	
23	Результати опитування	

____ _____ _____ року

_____ _____
(прізвище, ініціали та підпис надавача послуги) (прізвище, ініціали та підпис отримувача послуги)

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 2 розділу IV)

Індивідуальний план надання соціальної послуги консультування

Отримувач соціальної послуги консультування
_____
Загальна тривалість надання соціальної послуги консультування: з _____ по _____

Вид консультування	Місце консультування	Періодичність, разів на тиждень / на місяць	Консультант	Розглянуті питання

Суб'єкти, залучені до надання соціальної послуги

Прізвище, ім'я, по батькові	Підпис	Контактний телефон

Я отримав(ла) індивідуальний план надання соціальної послуги, ознайомився(лася), погоджуюся зі змістом та сприятиму його виконанню.

_____
_____(прізвище, ім'я, по батькові)
«___» _____20____ р. _____
(дата) (підпис)

Надавач соціальної послуги _____
(підпис)
Отримувач соціальної послуги _____
(підпис)

Додаток 5
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги консультування, форми роботи та орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (І / Гр)*	Орієнтовний час виконання, хв., середній показник**
1	**Допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем і шляхів їх розв'язання**		
1.1	Збір і аналіз інформації; ідентифікація проблеми клієнта і подій, які її спричинили. Прогнозування перспектив поліпшення становища	І	60 разово
2	**Залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомога в його реалізації**		
2.1	Вибір шляхів розв'язання проблеми, допомога у формуванні позитивної мотивації, вибір доступних і сприятливих можливостей та ресурсів	І	60 за потреби
2.2	Складання плану взаємодії, визначення шляхів його реалізації	І	30 разово
2.3	Корегування плану взаємодії та його реалізації	І / Гр	30 / 60 щокварталу
2.4	Профілактика з питань гігієни психологічного здоров'я, адаптації до зміни соціальної активності	Гр	60 за потреби
3	**Надання інформації з питань соціального захисту населення**		
3.1	Проведення лекцій, бесід, зустрічей та індивідуальних консультацій з питань соціального захисту населення, соціально-правових питань, стосовно видів соціальної допомоги, питань отримання соціальних послуг, засобів реабілітації та умов їх отримання	І / Гр	30 / 60 за потреби згідно з графіком
3.2	Надання інформації щодо суб'єктів, які надають соціальну послугу	І / Гр	30 за потреби
4	**Представлення інтересів**		
4.1	Допомога в оформленні документів із соціально-правових питань, щодо отримання комунальних, медичних, соціальних послуг	І / Гр	60 за потреби
4.2	Сприяння у встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями,	І / Гр	90 за потреби

	підприємствами, органами, закладами, установами тощо		
5	**Надання психологічної допомоги*** **		
5.1	Сприяння оптимізації психоемоційного стану, забезпеченню психологічного комфорту у ставленні до самого себе, свого оточення та світу в цілому	І / Гр	90 протягом місяця
5.2	Допомога у формуванні позитивної мотивації, підтримка, зняття емоційної блокади	І / Гр	60 протягом місяця
5.3	Розроблення заходів, спрямованих на самостійне подолання повсякденних труднощів і стресових ситуацій	І / Гр	60 одноразово
5.4	Кризове короткотермінове консультування (застосовується при таких кризових станах, як суїцидальний намір, тривожність, ворожість, повідомлення про ВІЛ-інфікування, втрати, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	І	60 протягом тижня за потреби
5.5	Кризове консультування по телефону, в окремих випадках - за місцем проживання (щодо кризових станів, які можуть загрожувати життю, таких як суїцидальний намір, ворожість, переживання, пов’язані з повідомленням про ВІЛ-інфікування, втратою, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	І	від 20 за потреби одноразово
5.6	Проведення заходів емоційного та психологічного розвантаження	І / Гр	60 за потреби одноразово
5.7	Навчання прийомам емоційного і психологічного розвантаження, саморегуляції та аутотренінгу	Гр	60 / 90 за потреби згідно з графіком
5.8	Допомога в аналізі проблеми, виявленні конфліктогенних зон, знаходженні альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у самодопомозі	І / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.9	Формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, розв’язання конфліктних ситуацій	І / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.10	Проведення заходів з метою подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, інших психологічних проблем	І / Гр	45 / 150 за потреби згідно з графіком
5.11	Допомога у прийнятті свого стану і формуванні активної життєвої позиції, орієнтації на власні збережені можливості й потенціал	І / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.12	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації процесів старіння, інвалідності тощо	І / Гр	60 / 120 за потреби згідно з графіком

5.13	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації відновлення особистісного статусу	І / Гр	60 / 120 за потреби згідно з графіком
5.14	Психологічна допомога (консультування) щодо таких кризових станів, як тривожність, сором, провина, ворожість, переживання втрати, страх смерті, депресія тощо	І / Гр	30 / 90 за потреби
6	**Корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті**		
6.1	Надання консультацій з питань психічного здоров'я	І / Гр	45 за потреби
6.2	Бесіди, спілкування, мотивація до активності та позитивного мислення, спрямовані на поліпшення відносин і взаємодії із соціальним середовищем	І / Гр	90 / 150 за потреби
6.3	Допомога в переборюванні страху виявлення власної думки, подоланні підвищеної чутливості до критики та оцінок	І / Гр	90 / 150 за потреби
6.4	Корекція, спрямована на відновлення та розвиток психічних процесів (пам'яті, уваги, мислення, уяви, сприймання)	І / Гр	60 / 150 за потреби
6.5	Сприяння психосоціальній стабілізації, кращому розумінню себе (своєї ситуації та людей зі свого оточення), розвитку навичок прийняття та реалізації рішень	І / Гр	60 / 150 за потреби
6.6	Соціальна корекція взаємовідносин у конфліктних ситуаціях	І / Гр	90 / 150 за потреби
6.7	Корекція соціальних наслідків психологічної проблеми, що виникла внаслідок інвалідності або у зв'язку з похилим віком	І / Гр	90 / 150 за потреби
6.8	Психологічна корекція негативних явищ соціального мікросередовища засудженого, усунення труднощів у спілкуванні та міжгрупових взаєминах	І	за потреби
7	**Сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції *****		
7.1	Відновлення вмінь та навичок з орієнтування в домашніх умовах	І / Гр	60 / 150 за потреби
7.2	Формування соціальних умінь і навичок з використанням методів поведінкової терапії	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.3	Розвиток навичок самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самообслуговування, самопредставництва, спілкування	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.4	Формування здорового способу життя та профілактика психічного здоров'я	Гр	120 за потреби згідно з графіком

7.5	Заходи з опанування продуктивних моделей поведінки з урахуванням цінностей і норм соціального середовища	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.6	Формування відповідальності за власну поведінку, навчання продуктивному спілкуванню, яке не принижує інтереси інших - без конфронтації та агресії	І / Гр	60 / 150 за потреби
7.7	Сприяння освоєнню соціально необхідних умінь і навичок полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, продуктивного вирішення питань із соціальним оточенням	І / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
7.8	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення психосоматичних проблем	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.9	Допомога в прийнятті норм і правил життя на волі, розвиток необхідних соціальних навичок, втрачених при відбуванні покарання, формування та розвиток соціальних компетенцій	І / Гр	60 / 150 за потреби
8.	**Участь в організації та діяльності груп самодопомоги**		
8.1	Сприяння особистісному зростанню отримувача соціальної послуги консультування шляхом формування розуміння своїх обов'язків у міжгруповій взаємодії, навичок співіснування з іншими членами групи в обставинах, які змінюються, та необхідних навичок для вибудовування психологічної дистанції у груповій взаємодії	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.2	Досягнення емоційної стабільності шляхом вивчення групового досвіду	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.3	Зміна поведінки, яка ускладнює соціальне функціонування отримувача соціальної послуги консультування, через взаємовідносини в групі та використання механізмів зворотного зв'язку	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.4	Полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, вирішення питань, пов'язаних із соціальним оточенням	Гр	120 / 150 за потреби згідно з графіком
8.5	Адаптування до нової життєвої ситуації через активізацію сильних сторін особистості, самореалізацію в трудовій діяльності чи творчості, розширення кругозору та світогляду, подолання екзистенціальних проблем	Гр	120 / 150 за потреби згідно з графіком
9	**Допомога в зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків**		
9.1	Відновлення соціальних контактів, особистісного статусу та соціальної ролі в сім'ї, трудовому колективі, референтних групах тощо, втрачених	І / Гр	60 / 120 за потреби

	отримувачем соціальної послуги в результаті складних життєвих обставин		
9.2	Допомога в аналізі проблем сімейного спілкування отримувача соціальної послуги, виявлення конфліктогенних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень	І / Гр	60 / 120 за потреби
9.3	Підтримка близьких родичів отримувача соціальної послуги та його найближчого соціального оточення	І / Гр	60 / 150 за потреби
9.4	Корекція сімейної ситуації, розроблення заходів, спрямованих на підтримку сім'ї в різних сферах її життєдіяльності	І / Гр	60 / 150 за потреби
9.5	Формування здатності сім'ї самотужки долати свої труднощі	І / Гр	30 / 120 за потреби
9.6	Кризове втручання та соціальний супровід сім'ї	І	120 за потреби
9.7	Формування позитивного способу життя через відновлення особистісного статусу, позитивних звичок, навичок, трудової кваліфікації, набутих до позбавлення волі	І / Гр	90 / 150 за потреби згідно з графіком
9.8	Налагодження та встановлення нових соціальних контактів, формування референтних груп отримувача соціальної послуги	Гр	120 за потреби
10	**Сприяння в отриманні правової допомоги**		
11	**Сприяння працевлаштуванню**		
11.1	Сприяння проведенню експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації	І	45 за потреби
11.2	Сприяння у встановленні зв'язків з фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, які надають послугу соціального супроводу при працевлаштуванні	І	45 за потреби
12	**Сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб**		

_____

* І - індивідуальна форма роботи;

Гр - групова форма роботи.

* Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги; визначено, орієнтовно (як середній показник); може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача / потенційного отримувача соціальної послуги.

***У проведенні заходів може застосовуватися принцип надання послуги „рівний - рівному".

Додаток 6
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
соціальної послуги консультування

1. Кількісні показники

кількість скарг і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги консультування, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту.

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася;

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність та відкритість;

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги.

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності.

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, транспорту для надання соціальної послуги;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

Державний стандарт соціальної послуги профілактики.
Від 10.09.2015 № 912.
http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги профілактики

І. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги профілактики, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги профілактики особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, незалежно від віку і статі;

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги профілактики;

визначення тарифу платної соціальної послуги профілактики.

3. Соціальна послуга профілактики надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати відповідно до законодавства.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги профілактики (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеної оцінки потреб отримувача соціальної послуги профілактики, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги профілактики - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, з метою оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої входять не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, соціальний робітник, фахівець із соціальної роботи, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, лікар (гінеколог, дерматолог, венеролог, нарколог, інфекціоніст, реабілітолог тощо), фельдшер, сестра медична та інші, які працюють у штаті суб'єкта або залучаються з інших установ, організацій, закладів;

надавач соціальної послуги профілактики (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець/група фахівців у сфері надання соціальних послуг (мультидисциплінарна команда), який (які) безпосередньо виконує(ють) заходи, що становлять зміст соціальної послуги профілактики;

отримувач соціальної послуги профілактики (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, група осіб, яка (які) через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, користується(ються) заходами, що становлять зміст соціальної послуги (на індивідуальному рівні). Замовник соціальної послуги (на рівнях громади, групи) - представник підприємства, установи, організації, закладу, де потенційний отримувач навчається, працює, перебуває, проживає, отримує інші соціальні послуги;

послуга соціальної профілактики (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються суб'єктом, який надає соціальні послуги, спрямований на попередження, обмеження та зупинення негативних соціальних і особистісних (поведінкових) явищ та їх наслідків у соціальному середовищі та реалізується за допомогою різних інструментів впливу соціального, юридичного, педагогічного, психологічного характеру. Соціальна послуга надається особам, сім'ям, групам осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо;

профілактична програма - спеціально розроблений комплекс (система) профілактичних заходів, спрямованих на попередження конкретної соціальної проблеми (або декількох пов'язаних між собою проблем), негативного явища, складних життєвих обставин. Профілактичні програми дозволяють у повному обсязі та комплексно здійснювати надання соціальної послуги на рівні громадян, груп осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо;

профілактичний захід - спеціально організована взаємодія надавачів та отримувачів соціальної послуги, спрямована на попередження соціальної проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин чи подолання окремих її чинників;

суб'єкт, що надає послугу соціальної профілактики (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи - підприємці, що надають соціальну послугу та відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України "Про соціальні послуги", "Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей", "Про охорону дитинства" та іншими нормативно-правовими актами у сферах соціальних послуг, охорони здоров'я, освіти.

ІІ. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

1. Завдання надання соціальної послуги:

попередження виникнення проблем та негативних явищ на рівні особистості, сім'ї, групи, громади;

попередження загострення вже існуючих проблем або негативних явищ;

вплив на формування позитивних ціннісних орієнтацій та мотивування отримувачів послуги до зміни поведінки та/або подолання складних життєвих обставин;

мінімізація ризику повторення (рецидиву) проблем або негативних явищ;

адаптація, інтеграція та реінтеграція, ресоціалізація тих отримувачів соціальної послуги, які зазнали негативних наслідків у результаті обставин, які виникли, або поглиблення (погіршення) проблем та негативних явищ.

2. Соціальна послуга може надаватись на таких рівнях:

усього суспільства, окремого регіону, адміністративно-територіальної одиниці (рівень громади);

окремого закладу, організації, установи (рівень групи);

окремого індивіда чи його сім'ї (індивідуальний рівень).

На рівні громади соціальна послуга надається шляхом виконання затверджених профілактичних програм, у яких передбачається, зокрема, проведення кампаній із залученням засобів масової інформації, масових заходів.

На рівні групи соціальна послуга надається шляхом виконання профілактичних програм, розроблених для закладів, організацій та установ.

На індивідуальному рівні соціальна послуга надається шляхом виконання індивідуальних програм, розроблених для окремих осіб та сімей.

Залежно від ступеня розвитку проблеми або соціального явища визначається вид соціальної профілактики: первинна, вторинна та третинна соціальна профілактика.

Послуга первинної соціальної профілактики надається, якщо проблема/негативне явище у отримувачів послуг не сформовані.

Послуга вторинної соціальної профілактики надається за наявності високого ризику розвитку проблеми/негативного явища у отримувача послуги.

Послуга третинної соціальної профілактики надається, якщо проблема/негативне явище існує та завдає негативних наслідків/збитків.

3. Підставами для отримання соціальної послуги є:

звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги або його законного представника до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення), яке спрямовується протягом 3 робочих днів з дати надходження суб'єкту, що надає послугу, або безпосередньо до суб'єкта, що надає послугу;

влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей.

4. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги. У випадку надання соціальної послуги дитині, яка перебуває у складних життєвих обставинах, рішення про надання соціальної послуги приймається невідкладно на підставі попереднього визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги або попередньої оцінки ситуації.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо напрям діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги, не відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги.

Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією про можливість отримати необхідну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу, відповідно до спеціалізації.

6. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги;

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

надана соціальна послуга досягла поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги та/або порушення умов такого договору, за винятком, коли отримувачем послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги, за винятком, коли отримувачем послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

порушення громадського порядку (сварки, бійки тощо);

систематичне перебування в стані алкогольного, наркотичного сп'яніння;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

ІІІ. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається після проведення оцінки потреб або ситуації особі, сім'ї за формами обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014

року за № 1076/25853, шляхом складання індивідуального плану (профілактичної програми) надання соціальної послуги та укладення договору про надання соціальної послуги.

2. Форми для визначення оцінки ситуації та профілактичної програми розробляються суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

3. Оцінка потреб (ситуації) отримувача соціальної послуги здійснюється суб'єктом, що надає соціальну послугу. До цього процесу залучається отримувач соціальної послуги, або його законний представник, або представник підприємства, установи, організації, закладу, де потенційний отримувач навчається, працює, перебуває, проживає, отримує соціальні послуги.

Оцінка потреб (ситуації) отримувача соціальної послуги здійснюється за трьома рівнями надання соціальної послуги: громади, групи, індивідуальним рівнем.

На рівні громади здійснюється оцінка ситуації та можливості потенційного отримувача надавати послугу в два етапи:

первинна оцінка (строк проведення - до 14 календарних днів), що є підставою для прийняття рішення про надання соціальної послуги;

вторинна (комплексна) оцінка (строк проведення - від 3 до 6 місяців) - здійснюється аналіз ситуації про поширення негативних явищ, соціально-небезпечних захворювань та ризиків виникнення загроз для суспільного здоров'я та благополуччя, оцінки стану реалізації законодавства, соціальних програм з використанням різних досліджень (соціологічних, біоповедінкових, спеціальних тощо), оцінка спроможності суб'єкта надавати соціальну послугу.

На рівні групи проводиться оцінка ситуації та спроможності суб'єкта надавати соціальну послугу в два етапи:

первинна оцінка (строк проведення - до 14 календарних днів), що є підставою для прийняття рішення про надання соціальної послуги;

вторинна (комплексна) оцінка (строк проведення - від 1 до 3 місяців) - використовуються різного роду дослідження, включаючи соціологічні.

Етапи здійснення оцінки ситуації на рівні громади та групи:

визначення проблеми, яка потребує оцінювання;

розробка програми та інструментарію дослідження;

проведення дослідження;

обробка та аналіз даних;

формування за результатами дослідження висновків та рекомендацій щодо потреби у реалізації заходів соціальної профілактики на певній території, у групі, громаді та особливостей її здійснення.

Всі етапи здійснення оцінки ситуації мають бути реалізовані із залученням до участі отримувачів соціальних послуг.

На індивідуальному рівні оцінюються потреби та можливості отримувача послуги в два етапи:

первинна оцінка потреб (строк проведення - до 14 календарних днів), що є підставою для прийняття рішення про надання соціальної послуги;

вторинна оцінка потреб (комплексна) оцінка (строк проведення - до 30 календарних днів), що є підставою для визначення (корегування) мети, завдань, заходів, форм надання соціальної послуги.

Оцінка потреб та можливостей отримувача соціальної послуги проводиться з використанням методів опитування (анкетування, інтерв'ю), спостереження, аналізу документів, незалежних характеристик та експертних висновків про стан розвитку проблеми/негативного явища, на профілактику якого буде спрямовано діяльність надавача послуг (вивчення умов проживання та життєзабезпечення).

4. Результати оцінки потреб отримувача соціальних послуг є підґрунтям для складання індивідуального плану надання соціальної послуги та укладання договору на надання цієї послуги.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план (профілактична програма) є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на оцінці потреб (оцінки ситуації) отримувача соціальної послуги. На рівні громади, групи складається профілактична програма, на індивідуальному рівні - індивідуальний план.

2. Індивідуальний план (профілактична програма) надання соціальної послуги складається у двох примірниках та підписується у двосторонньому порядку отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу. У разі коли соціальна послуга надається закладом, що виконує обов'язки опікуна відносно отримувача, індивідуальний план надання соціальної послуги затверджується керівником закладу. Один примірник надається отримувачу послуги або його законному представнику, другий - залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

У випадку, якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, складається та затверджується індивідуальний план соціального захисту дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, відповідно до Типового положення про комісію з питань захисту прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 866.

3. Структура індивідуального плану (профілактичної програми), зокрема, має включати:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються в рамках надання соціальної послуги;

періодичність та строки виконання заходів;

місця проведення заходів;

відомості про необхідні ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, витратні матеріали);

очікувані результати заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Якщо для надання соціальної послуги залучаються фахівці різних спеціалізацій або різних установ, організацій, закладів, індивідуальний план (профілактична програма) надання соціальної послуги має розроблятися за їх участю на основі міждисциплінарного підходу.

4. Індивідуальний план надання соціальної послуги (профілактичної програми) переглядається разом з отримувачем соціальної послуги або його законним представником через місяць з дня початку її надання з метою коригування, надалі - раз на півроку (за потреби).

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. З кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 7 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання за винятком, коли отримувачем послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей. У разі коли соціальна послуга надається закладом, що виконує обов'язки опікуна відносно отримувача, договір про надання послуги не укладається, послуга надається на підставі індивідуального плану, затвердженого керівником закладу.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга може бути разовою чи багаторазовою.

2. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача соціальної послуги залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення індивідуальних потреб, оцінки ситуації, складання індивідуального плану (профілактичної програми).

3. Соціальна послуга надається:

у приміщенні суб'єктів, що надають соціальну послугу;

у приміщенні підприємств, установ, організацій та закладів, що замовили соціальну послугу;

у приміщенні установ соціального обслуговування, які функціонують в умовах цілодобового і денного перебування;

у закладах освіти, охорони здоров'я, захисту дітей, установах виконання покарань та правоохоронних органів;

на вулиці;

за місцем проживання отримувача послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, в якому надається соціальна послуга, а також поширюється за допомогою соціальної реклами та у вигляді інформаційних матеріалів на різних підприємствах, в установах, організаціях та закладах, місцях скупчення людей, на вулиці, у засобах масової інформації, на веб-сайтах тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням віку, фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, статі, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їх законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги або їхні законні представники інформуються про свої права та обов'язки;

у разі надання соціальної послуги в умовах вулиці надавач соціальної послуги дотримується громадської безпеки та порядку. Надавач соціальної послуги проводить масові заходи у спеціально відведених або пристосованих для цього місцях, де можна забезпечити під час їх проведення безпеку отримувачів соціальної послуги. Перед проведенням заходу необхідно сповістити про його проведення органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування. Громадський порядок і безпека отримувачів послуги забезпечується разом з представниками органу внутрішніх справ та закладу охорони здоров'я. Під час масового заходу надавачі соціальної послуги повинні мати розпізнавальні знаки організатора заходу.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" і конфіденційної інформації про отримувачів послуги або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їх законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги повинні дотримуватися вимог законодавства щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Зміст, обсяг та особливості соціальної послуги для кожного її отримувача визначаються індивідуально за результатами оцінки потреб, оцінки ситуації, а також з огляду на рівень та вид соціальної профілактики, в межах якого мають здійснюватися профілактичні втручання. Опис видів профілактики наведено в додатку 1 до цього Державного стандарту.

2. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги, передбачають:

організацію навчання та просвіту щодо зміни поведінки на більш безпечну, що мотивує до здорового способу життя;

надання довідкових послуг, зокрема, щодо проходження профілактики, реабілітації, програм замісної чи антиретровірусної терапії та проходження тестів на ВІЛ та ІПСШ;

розроблення та розповсюдження рекламно-інформаційних матеріалів, індивідуальних засобів (у тому числі шприців, презервативів).

Опис заходів, які складають зміст послуги в межах первинної, вторинної та третинної соціальної профілактики, наведено в додатку 2 до цього Державного стандарту.

3. Заходи соціальної послуги реалізовуються через такі основні форми:

соціальна реклама (розробка, тиражування, розповсюдження інформаційних матеріалів, соціальної реклами);

інформаційно-освітні матеріали (ІОМ) (розробка, тиражування, розповсюдження), лекція, відеолекторій, бесіда (групова та індивідуальна), дебати, семінар, тренінг, форум-театр, "жива бібліотека", масовий захід/акція.

Зазначені форми можуть застосовуватись у разі надання послуг первинної, вторинної та третинної соціальної профілактики. У кожному випадку вибір форми залежить від потреб отримувача та мети надання послуги. Опис форм наведено в додатку 3 до цього Державного стандарту.

Суб'єкт, який надає соціальну послугу, може використовувати інші форми відповідно до потреб отримувача послуг та з урахуванням ресурсів.

IX. Використання ресурсів для надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, в разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших спеціалістів, зокрема, психологів, реабілітологів, юристів, медичних працівників або осіб, які пройшли відповідне навчання, тощо.

Для виконання заходів, визначених в індивідуальному плані та договорі, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації тощо.

3. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, зокрема, визначених у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів (кімнати для проведення консультацій, групових занять, тренінгової роботи тощо).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

У приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, для проведення індивідуальної роботи та забезпечення конфіденційності під час зустрічей і консультацій з отримувачем соціальної послуги має бути окрема кімната, а також кімната/кімнати для групової роботи.

3. Для проведення тренінгів можуть бути використані:

проектор та екран для трансляції інформаційних матеріалів;

фліпчарт;

комп'ютер.

Для проведення відеолекторіїв:

проектор та екран для трансляції інформаційних матеріалів, комп'ютер/телевізор.

Для проведення масових заходів в умовах вулиці:

обладнання для озвучування заходу;

проектор та екран для трансляції інформаційних матеріалів;

палатка, стіл для розміщення і розповсюдження інформаційних матеріалів;

переносні стійки для розміщення плакатів, банерів.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує (за необхідності) надавачів послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання посадових обов'язків.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема, забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання такої послуги, навчальних візитів своїх працівників до аналогічних установ.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, закладів, установ, організацій.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Ефективність надання соціальної послуги визначається під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання цієї послуги.

XIV. Документація щодо організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців), де визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються.

2. Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства України.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню.

Для проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги застосовуються показники, наведені в додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати оцінювання оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультування отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, установленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Додаток 1
до Державного стандарту соціальної
послуги профілактики
(пункт 1 розділу VIII)

ВИДИ
соціальної профілактики

До видів соціальної профілактики належать:

1. Первинна соціальна профілактика - здійснення комплексу заходів, що мають інформаційно-роз'яснювальний, просвітницький характер та спрямовані на підвищення обізнаності з певних питань, формування цінності здоров'я та відповідних якостей особистості, а також навичок, що допоможуть їй відмовитися від певних стандартів поведінки та негативних звичок.

Завдання первинної соціальної профілактики:

виявлення та усунення причин та умов, що сприяють виникненню проблем, негативних явищ, складних життєвих обставин в отримувачів послуг, на основі оцінки потреб;

покращення поінформованості отримувачів послуг щодо загальних питань здоров'я та здорового способу життя, задоволення власних потреб конструктивним шляхом, можливості отримання широкого спектра соціальних послуг;

підвищення рівня обізнаності безпосередньо щодо питань, які є найбільш актуальними для отримувачів послуг;

формування цінності здоров'я та здорового способу життя;

мотивування до збереження та зміцнення здоров'я, до використання безпечних поведінкових практик;

формування життєвої перспективи та умінь прогнозування власної поведінки з оцінкою її наслідків та впливу на побудовані життєві стратегії;

формування відповідальної поведінки;

гармонізація почуттів та відповідно поведінкового їх вираження шляхом формування навичок рефлексії, адекватного вияву емоцій, самоконтролю тощо.

2. Вторинна соціальна профілактика передбачає здійснення комплексу заходів та реалізацію програм з метою обмеження поширення певних негативних явищ, що мають місце у суспільстві, соціальній групі чи на рівні особистості, попередження загострення таких явищ та їх наслідків, запобігання поглибленню соціальної дезадаптації осіб, яким властива асоціальна чи ризикована поведінка.

Завдання вторинної соціальної профілактики:

формування знань, умінь та навичок, необхідних для подолання проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин у представників цільової групи;

розширення можливостей для самостійного задоволення потреб, подолання проблеми/негативного явища, складних життєвих обставин, повноцінної життєдіяльності (підвищення соціальних ресурсів);

подолання особистісних факторів, які чинять вплив на виникнення та загострення проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин, чи ж заважають їх ранньому подоланню;

підвищення особистісних ресурсів, здібностей особистості адекватно реагувати на проблеми, долати їх та задовольнити потреби;

формування знань, умінь та навичок для зменшення ризику загострення проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин і шкоди для представників цільової групи;

мотивування до зміни ризикованої поведінки на більш безпечну та супроводження цього процесу;

запобігання негативному впливу соціального середовища на отримувачів послуг;

посилення підтримуючого середовища - розвиток підтримуючих мереж з числа найближчого соціального оточення підлітка (батьків, опікунів чи піклувальників, родичів тощо), закладів освіти, відповідних служб.

3. Третинна соціальна профілактика передбачає здійснення комплексу заходів з метою попередження рецидивів негативних явищ, асоціальної або ризикованої поведінки осіб, яким була властива така поведінка раніше, а також на ресоціалізацію учасників проблемних ситуацій та осіб, які постраждали від наслідків негативних явищ, та їх адаптацію до вже існуючої у них проблеми за умови відновлення особистісного і соціального статусу такої особи, сім'ї, групи.

Завдання третинної соціальної профілактики:

реабілітація алко- і наркозалежних та осіб, які мають інші види залежностей, сприяння у вирішенні отримувачами послуг інших проблем з фізичним та психічним здоров'ям;

соціальна та психологічна реабілітація, відновлення психологічного та соціального статусу отримувачів послуг;

ресоціалізація отримувачів послуг;

сприяння покращенню якості життя отримувачів послуг, які мають хронічні захворювання (зокрема, ВІЛ-інфікованих та хворих на СНІД);

попередження рецидивів шляхом мотивування до зміни способу життя через формування відповідної системи цінностей, а також знань, умінь та навичок.

Додаток 2
до Державного стандарту соціальної
послуги профілактики
(пункт 2 розділу VIII)

І. Опис заходів, що складають зміст послуги у межах первинної соціальної профілактики

1. Навчання та просвіта з питань:

формування та утвердження цінностей здоров'я, розвитку навичок піклування про власне здоров'я та здоров'я оточуючих;

попередження виникнення девіантної поведінки та правопорушень;

формування/підвищення мотивації до дотримання безпечної щодо здоров'я та життя поведінки;

залучення до волонтерства, суспільно-корисної діяльності;

підготовки до шлюбу (особливостей спілкування; виховання і розвитку дітей; формування подружніх і сімейних стосунків; планування сімейного бюджету, зокрема з урахуванням задоволення потреб дитини; попередження насильства в сім'ї та жорстокого поводження з дітьми);

планування вагітності, відповідального батьківства, підвищення педагогічної компетентності отримувачів послуг у вихованні дитини підліткового або юнацького віку, шляхів та методів виправлення помилок виховання, що травмують дітей;

відповідальної поведінки в статевих та міжособистісних відносинах, ведення здорового способу життя, у т.ч. збереження репродуктивного здоров'я;

профілактики соціально небезпечних захворювань;

користування презервативом як індивідуальним засобом захисту від ІПСШ, зокрема, ВІЛ, у контексті попередження статевого шляху передачі інфекцій;

попередження вживання наркотичних речовин та алкоголю, тютюнопаління, а також виникнення різних видів залежностей;

інших питань, залежно від потреб отримувача послуг.

2. Надання довідкових послуг з питань:

отримання психологічної, медичної, юридичної, матеріальної чи гуманітарної допомоги в установах та партнерських організаціях різних форм власності; змісту, обсягів, умов отримання послуг, що сприяють попередженню негативних явищ чи складних життєвих обставин, соціально небезпечних захворювань в інших установах та організаціях різних форм власності; відповідальності надавачів послуг за дотримання конфіденційності при їх наданні;

основ законодавства, прав та обов'язків, правових наслідків протиправної поведінки;

профілактики передачі соціально небезпечних захворювань і ускладнень унаслідок ризикованої поведінки, про проблеми, пов'язані зі вживанням психоактивних речовин;

тестування на ВІЛ, ІПСШ, ТБ та інші соціально-небезпечні захворювання;

організації дозвілля, творчих, спортивних та культурно-масових заходів за місцем проживання;

вибору професії, працевлаштування;

участі у суспільно-корисній діяльності, залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій;

інших питань залежно від потреб отримувача послуг;

розроблення, розміщення та розповсюдження соціальної реклами та інформаційно-освітніх матеріалів (далі - ІОМ) щодо:

формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем, негативних явищ тощо;

інформування про шляхи попередження негативних явищ та раннє виявлення причин та умов, які можуть призвести до розвитку проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин;

профілактики передачі соціально небезпечних захворювань.

Розміщення та розповсюдження соціальної реклами і ІОМ у місцях, до яких мають доступ дійсні та потенційні отримувачі послуг, громадськість (заклади охорони здоров'я, спеціальні установи для дітей, заклади освіти, соціального захисту та соціального обслуговування, ЗМІ, інтернет-видання тощо).

Формування як відповідальної поведінки, так і здорового способу життя повинно відбуватись шляхом систематичної роботи з отримувачем послуг, з використанням різних відповідних форм та методів. Також можуть використовуватись одноразові заходи, спрямовані на надання конкретної допомоги або консультації в межах конкретної ситуації та з урахуванням особистих потреб отримувача послуг.

ІІ. Опис заходів, що становлять зміст послуги у межах вторинної соціальної профілактики

До заходів з надання послуги вторинної профілактики за змістом можуть входити заходи, визначені в межах послуги первинної профілактики. У межах вторинної профілактики вони реалізуються з метою надання допомоги отримувачу послуги у зміні ризикованої поведінки на безпечну або ж уникнення чи подолання ризиків розвитку негативних явищ або складних життєвих обставин.

До заходів послуги вторинної соціальної профілактики входять:

навчання та просвіта отримувачів послуг з питань:

формування адекватних батьківських та шлюбних установок та форм поведінки у сім'ї;

попередження, виявлення та нейтралізація ризиків вчинення домашнього насильства, жорстокого поводження з дитиною;

організація виховного та корекційного процесів з дітьми та молоддю, які мають девіантну поведінку та схильні до вчинення правопорушень;

професійне визначення, працевлаштування;

розвиток адаптивних можливостей з метою усунення ризиків розвитку психологічних проблем, обумовлених негативним явищем або складними життєвими обставинами.

До навчальних та просвітницьких заходів можуть входити розповсюдження індивідуальних профілактичних засобів з метою попередження соціально-небезпечних

захворювань, а саме: презервативів, гігієнічних наборів, дезінфекційних засобів, лубрикантів тощо.

Надання довідкових послуг з різних питань, які можуть слугувати факторами виникнення складних життєвих обставин або заважають нормальній життєдіяльності отримувача послуг, в тому числі з питань:

здійснення диспансерного спостереження;

реабілітації та ресоціалізації;

можливих проблем зі здоров'ям у випадку наявності інфекційних, соціально небезпечних або хронічних захворювань в отримувачів послуг, а також шляхів їх уникнення чи вирішення;

запобігання неплановій вагітності;

проявів насильства, його наслідків та шляхів попередження;

встановлення пільг, передбачених законодавством, пенсійного забезпечення, а також з різних питань застосування цивільного, житлового, сімейного, трудового, адміністративного, кримінального права;

оформлення документів для працевлаштування, отримання паспорта та інших документів, що мають юридичне значення;

попередження та вирішення конфліктних ситуацій.

Довідкова інформація може надаватись про різні установи, організації, заклади, їх послуги, режим роботи для здійснення перенаправлення отримувача послуг за необхідною допомогою.

Розроблення, розміщення і розповсюдження соціальної реклами та ІОМ з різних питань, які можуть слугувати факторами виникнення складних життєвих обставин.

ІІІ. Опис заходів, що складають зміст послуги у межах третинної соціальної профілактики

Заходи послуги третинної соціальної профілактики за змістом відповідають заходам первинної та вторинної соціальної профілактики, однак орієнтовані на подання інформації, формування цінностей та мотивації, які б дозволили отримувачу послуг змінити ризиковану поведінку на безпечну, подолати проблеми, негативні явища, складні життєві обставини.

До заходів послуг третинної соціальної профілактики входять:

навчання та просвіта, в тому числі через створення та супроводження функціонування груп взаємодопомоги, терапевтичних спільнот отримувачів послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах, мають девіантну, делінквентну поведінку, перебувають у конфлікті з законом тощо, з метою сприяння у подоланні проблеми, негативного явища чи складних життєвих обставин, відновлення соціального статусу, ресоціалізації.

Ці заходи можуть включати:

формування знань та навичок щодо подолання факторів, які сприяють виникненню проблем отримувачів послуг, негативних явищ, складних життєвих обставин або заважають їх нормальній життєдіяльності;

формування та підтримку стійкої мотивації до зміни способу життя та ризикованої поведінки отримувачами послуг;

розвитку адаптивних можливостей для усунення психологічних проблем, викликаних негативним явищем або складними життєвими обставинами, адаптації до нових умов життя;

різних проблем зі здоров'ям у випадку наявності інфекційних, соціально небезпечних або хронічних захворювань в отримувачів послуг, а також шляхів їх попередження чи подолання;

формування мотивації щодо проходження тестування на ВІЛ, ІПСШ, ТБ та інші соціально-небезпечні захворювання, своєчасного та регулярного відвідання медичних закладів для здійснення диспансерного спостереження отримувачами послуг, які мають ризиковану поведінку або живуть в обставинах, що можуть підвищувати уразливість до інфікування, виникнення проблем зі здоров'ям;

формування та підтримка прихильності до АРТ, проходження повного курсу лікування протитуберкульозними препаратами тощо в отримувачів послуг, які мають такі захворювання;

мотивування алко- та наркозалежних отримувачів послуг до проходження програм реабілітації, залучення до програм замісної терапії;

формування необхідних знань та навичок щодо застосування законодавства, планування бюджету, вирішення питань навчання, профорієнтації, працевлаштування, подальшого професійного розвитку тощо.

Просвітницькі навчальні заходи можуть бути організовані з використанням методу "рівний-рівному".

Навчальні та просвітницькі заходи можуть включати розповсюдження індивідуальних профілактичних засобів з метою попередження соціально-небезпечних захворювань, а саме: презервативів, гігієнічних наборів, дезінфекційних засобів, лубрикантів, ін'єкційного інструментарію тощо.

Надання довідкових послуг з різних питань для подолання складних життєвих обставин та попередження виникнення нових факторів ризику, що спричинятимуть розвиток складних життєвих обставин. Надання довідкових послуг включає соціально-педагогічні, соціально-економічні, психологічні, соціально-медичні та юридичні питання. Довідкові послуги надаються, в тому числі для забезпечення перенаправлення отримувача послуг до спеціалізованих установ, організацій, закладів для отримання необхідних консультацій та послуг відповідно до його потреб.

Розроблення, розміщення та розповсюдження соціальної реклами і ІОМ з різних питань для подолання складних життєвих обставин, формування мотивації до зміни способу життя та ризикованої поведінки.

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги профілактики
(пункт 3 розділу VIII)

ФОРМИ
надання послуги соціальної профілактики

Формами надання послуги соціальної профілактики є соціальна реклама, лекція, відеолекторій, бесіда, дебати, тренінг, форум-театр, "жива бібліотека", масовий захід/акція.

Види соціальної реклами:

реклама у засобах масової інформації (телевізійна реклама; реклама на радіо; реклама у періодичних виданнях);

зовнішня реклама (щити з інформацією: білборди; брандмауери - реклама на торцевій стіні будівлі; реклама на світлових екранах; лайтбокси);

реклама на транспорті (реклама на моніторах у транспорті; написи на зовнішніх поверхнях транспортних засобів);

друкована реклама (буклети, брошури, календарі, плакати, листівки, ІОМ);

реклама в Інтернеті (контекстна реклама, медійна реклама: банери, текстові блоки, тематичні сайти, блоги, форуми, он-лайн ігри).

Соціальна реклама повинна містити достовірну інформацію у зрозумілій та доступній для отримувача послуг формі та відповідати положенням Закону України "Про рекламу".

При розробленні та виготовленні друкованої рекламної та освітньо-інформаційної продукції необхідно враховувати такі складові:

змістовне наповнення тексту (посилання на офіційні статистичні дані або на дослідження, під час яких були отримані зазначені в матеріалах дані, відповідність

інформації медичного характеру змісту клінічних протоколів або кращих світових практик, рекомендованих ВООЗ тощо);

доцільність його розташування та оформлення;

добір переконливих ілюстрацій та відповідної кольорової гами, сприятливої для найкращого сприймання;

подання інформації стосовно існуючих ризиків, проблем забезпечується у достатньому обсязі та з урахуванням особливостей сприйняття отримувачами послуги;

врахування вікових, гендерних, психологічних та інших особливостей представників отримувачів послуги.

Замовлення та розміщення аудіо- та телевізійної реклами, реклами у друкованих виданнях (газетах, журналах) здійснюються в рамках співпраці із засобами масової інформації.

Функцією лекції є підвищення рівня поінформованості або формування системи знань у отримувачів послуги. Лекція проводиться з умотивованими до участі у ній отримувачами послуг.

Підготовка тексту лекції передбачає:

врахування виду лекції, що подаватиметься; дослідження потреб отримувачів послуги в інформації, що буде надаватися;

врахування рівня розумового розвитку отримувачів послуги загалом та рівня знань з проблеми, яка буде висвітлюватися;

використання лексики, доступної для сприйняття отримувачами послуг.

Структура проведення лекції:

початок (введення) повинен містити таку інформацію: мета; важливість та актуальність теми матеріалу; переваги, які отримають учасники після завершення лекції; визначення основних понять;

основна частина передбачає висвітлення ключових аспектів інформації, що надається;

заключна частина включає: короткий огляд попереднього матеріалу (резюмування); підбиття підсумків - висновки; відповіді на запитання аудиторії.

Тривалість лекції залежить від умов проведення та категорії отримувачів послуг та може тривати від 20 хв. до 1 год. 20 хв.

Структура проведення відеолекторію:

початок (введення) повинен містити таку інформацію: мета; важливість та актуальність теми матеріалу; переваги, які отримають учасники після завершення відеолекторію; за потреби - визначення основних понять;

основна частина включає: перегляд відеоролика або короткометражного фільму з тематики, якій присвячено профілактичний захід; обговорення вражень отримувачів послуг щодо побаченого; подання структурованої, логічної, науково обґрунтованої інформації стосовно проблеми, явища надавачем послуг; обговорення з аудиторією представленої інформації;

заключна частина включає: короткий огляд попереднього матеріалу (резюмування); підбиття підсумків - висновки; відповіді на запитання аудиторії.

Загальна тривалість відеолекторію визначається надавачем послуг з урахуванням індивідуальних потреб отримувача послуг, але не повинна перевищувати 60 хвилин. Тривалість відеосюжета може бути від 5 до 15 хвилин, подання інформації до відеосюжета та її обговорення має тривати 30 - 45 хвилин.

Функції бесіди:

обмін інформацією між надавачем послуги та отримуачем послуги або між групою отримувачів послуги;

формування перспективних заходів для задоволення потреб отримувачів послуги;

контроль і координація виконаних заходів, пошук і планування нових; стимулювання думки отримувача послуг в потрібному напрямку, розв'язання проблем тощо.

Структура проведення бесіди:

підготовчий етап:

з’ясування інформації щодо потреб отримувача послуг, ступеня його готовності до участі в бесіді та його позиції з питання, що буде обговорюватись;

підготовка та систематизація інформації, необхідної для розмови;

визначення мети та орієнтовного плану бесіди;

створення відповідної атмосфери довіри;

етапи проведення дебатів:

початок (введення) повинен містити таку інформацію: встановлення контакту з групою або особою, оголошення теми та питань, що винесені на обговорення;

основна частина передбачає обговорення питань, зафіксованих у плані бесіди;

заключна частина включає: короткий огляд обговорених позицій (резюмування);

підбиття підсумків - висновки.

Залежно від кількості отримувачів послуг бесіда може бути як індивідуальна, так і групова.

Групова бесіда сприяє виявленню думки окремих осіб або цілої групи та формуванню в неї суспільно необхідних поглядів. Кількість учасників групової бесіди не повинна перевищувати 5 осіб.

Тривалість групової бесіди визначається надавачем послуг з урахуванням умов надання та індивідуальних потреб отримувачів послуг, але не повинна перевищувати 1 год. 20 хв.

Індивідуальна бесіда спрямована на надання допомоги отримувачу послуг шляхом особистісного з ним контактування.

Тривалість індивідуальної бесіди визначається надавачем послуг індивідуально з урахуванням умов надання та індивідуальних потреб отримувача послуг, але становить не менше 30 хв.

Дебати не передбачають вироблення єдиної пропозиції, а дозволяють кожному розглянути проблему з різних сторін та зробити свої власні висновки. Тому дебати мають на меті сформувати у слухачів позитивне враження від власної позиції.

Функції дебатів:

стимулювання розвитку критичного мислення - вміння аналізувати, виявляти сильні та слабкі сторони тих чи інших тез, виробляти оптимальне рішення з урахуванням наявних ресурсів;

розвиток структурного мислення - вміння структурно викладати свої думки, будувати логічні схеми та виявляти в них суперечності;

розвиток риторичних навичок та мистецтва переконання;

сприяння виробленню системного та об’ємного бачення тієї чи іншої проблеми;

розвиток навичок опрацювання нових технологій пошуку інформації;

формування вміння працювати в колективі;

розвиток толерантного ставлення до протилежних думок, поглядів і переконань.

Учасники дебатів: дві команди, судді, аудиторія глядачів.

Структура проведення дебатів:

підготовчий етап:

об’єднання у команди;

вибір теми, яка формулюється як твердження. Тема має провокувати інтерес, зачіпаючи значущі для учасників дискусії проблеми; бути збалансованою й давати однакові можливості командам у наведенні якісних аргументів; мати чітке формулювання; стимулювати дослідну роботу команд;

самопідготовка команд, вибудовування командами системи аргументів та контраргументів (заперечень) щодо основного твердження - тематики дебатів.

Тривалість підготовчого етапу може сягати від трьох днів до одного - двох тижнів залежно від складності обраної тематики та організаційних можливостей надавачів послуги;

етапи проведення дебатів:

жеребкування (визначення команди, що підтримує тезу, та команди, що заперечує тезу);

власне дебати. Сторони почергово наводять аргументи та контраргументи щодо обраної тематики. Час на виступ кожного спікера - 5 хв. Спікери мають довести суддям, що правильна саме їх позиція, при цьому вказавши на недоліки аргументації опонентів. Разом з аргументами учасники дебатів повинні надати суддям свідчення (цитати, факти, статистичні дані), що підтверджують їхню позицію (мають бути розроблені командами на підготовчому етапі);

перехресні запитання. Дебати надають кожному учасникові можливість відповідати на запитання спікера-опонента. Час на відповідь на запитання - 2-3 хв. Запитання можуть бути використані як для роз'яснення позиції, так і для виявлення потенційних помилок супротивника. Отримана під час перехресних запитань інформація може бути використана у виступах наступних спікерів;

рішення суддів. Після того, як судді вислухають аргументи обох сторін із приводу теми, вони заповнюють суддівські протоколи, у яких фіксують рішення про те, якій команді надано перевагу за результатами дебатів (аргументи й спосіб доказу якої були більш переконливими).

Тривалість проведення дебатів не має перевищувати 1 год. 20 хв.

Вибір тренером тренінгових методів, технік і технологій їх застосування в кожному конкретному випадку залежить від часових меж, змісту матеріалів, рівня підготовки й характеру взаємин у аудиторії, технічних умов приміщення та обладнання, наявності та якості наочних матеріалів.

Підготовка до проведення тренінгу передбачає такі етапи:

визначення мети, завдань тренінгу, тематичних блоків;

складання загального плану проведення окремих тренінгових занять;

забезпечення процесу ведення тренінгу відповідно до його структури (передбачити, які дії, вправи виконуватимуться у відповідній частині заняття).

При підготовці до тренінгу слід враховувати попередній досвід та рівень знань учасників.

Під час тренінгу можуть використовуватись такі методи навчання: пасивні (міні-лекція); активні (бесіда, дискусія, мозковий штурм); інтерактивні (дебати, гра, практичні вправи, аналіз проблемних ситуацій, форум-театр).

Тривалість проведення тренінгу залежить від особливостей та потреб отримувачів послуг, мети та змісту тренінгу, структури його проведення. При цьому одне тренінгове заняття може тривати від 45 хв. до 1,5 год.

Функції форуму-театру:

відпрацювання з отримувачами послуги умінь та навичок, необхідних для попередження і розв'язання проблем та складних життєвих ситуацій у реальному житті;

підвищення поінформованості отримувачів послуги з різних питань, яким можуть бути присвячені вистави, формування толерантного ставлення до людей, яких торкнулась та чи інша проблема.

Темами вистав форуму-театру можуть бути найрізноманітніші проблеми суспільства: наркоманія, алкоголізм; насильство в сім'ї; конфлікти між представниками різних націй, культур, релігій; проблеми людей, які опинилися у складних життєвих обставинах; людей, які мають інвалідність та стикаються з нетолерантним ставленням, людей похилого віку, які потребують підтримки, тощо.

Підготовка та проведення форуму-театру складається з декількох етапів:

підготовчий етап:

вибір проблеми. Проблема має бути актуальною для цільової групи (глядача), на яку орієнтована, та викликати у неї активність до участі;

написання сценарію. Сценарій може готуватися за участю представників цільової групи;

репетиція вистави та окремих мізансцен. Вистава повинна тривати 10-15 хв. і складатися з 3-6 чітко структурованих мізансцен. Вистава повинна мати декілька проблемних епізодів, в яких головний герой дії піддається тиску оточуючих, змінює власну позицію, приймає поспішне рішення тощо, чим створює проблему або посилює її;

аналіз та коректування вистави;

етапи проведення форуму-театру:

презентація та актуалізація теми вистави;

демонстрація вистави для глядачів;

пояснення правил форуму-театру глядачам;

проведення форуму. Вистава повторюється знову і кожен з глядачів під час повторного програвання вистави може замінити головного героя та змінити хід подій у виставі у кращий бік. Таких спроб та глядачів може бути стільки, скільки дозволить час, відведений на проведення форуму-театру, та доки не знайдеться варіант найоптимальнішої поведінки у проблемній ситуації;

надання глядачам додаткової інформації з проблеми, що розглядалася, компетентними спеціалістами (можуть бути додатково запрошені лікар, психолог, юрист тощо);

запитання від глядачів, підбиття підсумків.

Ведучий координує весь процес підготовки та проведення форуму-театру. Час проведення форуму-театру може бути від 1 год. 20 хв. до 2 год.

Функції "живої бібліотеки":

профілактика стигми та дискримінації у суспільстві;

подолання упередженого та стереотипного ставлення до представників різних верств населення;

налагодження спілкування між людьми з різних соціально-етнічних груп;

розширення рівня поінформованості отримувачів послуг з різних питань.

Особами, з якими будуть спілкуватися отримувачі послуг в межах проведення заходу (тобто так званими "книгами"), можуть бути як представники уразливих верств населення, тих, хто відчуває на собі стигму та дискримінацію, так і неординарні особистості, представники цікавих професій, особи, які мають життєвий досвід з питань, що висвітлюються, та інші особи, які можуть викликати інтерес отримувачів послуг до заходу.

Підготовка та проведення "живої бібліотеки" складається з декількох етапів:

підготовчий етап:

вибір основної тематики проведення "живої бібліотеки";

запрошення спікерів ("книг"), з якими будуть спілкуватись отримувачі послуг;

організація місця та простору для проведення "живої бібліотеки" (приміщення, парк, заклад тощо);

популяризація проведення заходу, привернення уваги до заходу потенційних отримувачів послуги;

етапи проведення "живої бібліотеки":

презентація заходу та його організаторів, а також процедури участі у заході отримувачів послуги;

вибір отримувачами послуги ("читачами") співрозмовників ("книг") за допомогою спеціального координатора ("бібліотекаря") та своєрідного каталогу. Процес спілкування отримувача послуги з обраним співрозмовником може тривати від 15 до 30 хвилин;

зміна співрозмовника - вибір отримувачем послуги нового співрозмовника та продовження спілкування з ним (залежно від часу, відведеного для проведення заходу, один отримувач послуги може поспілкуватися з декількома співрозмовниками - "книгами");

завершення заходу та підбиття підсумків.

Час проведення "живої бібліотеки" може тривати від 2 год. та буде залежати від можливостей організаторів.

До масових заходів/акції належать фестивалі, концерти, форуми, змагання, конкурси агітбригад, ігротеки, вулична хода/пробіг, вуличний театр. Це можуть бути разові акції або акції, які поєднані спільною метою та містять низку заходів. Під час проведення масових заходів/акцій може бути організоване індивідуальне консультування, в т.ч. за принципом "рівний-рівному".

Перед проведенням заходу необхідно визначити:

мету заходу та завдання;

цільову групу;

термін (час) та місце (територію) проведення заходу;

зміст заходу;

інформаційні матеріали, які будуть поширені під час заходу;

форми привернення уваги потенційних учасників заходу та їх залучення до участі.

Додаток 4
до Державного стандарту соціальної
послуги профілактики
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги профілактики

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб'єктів надання соціальних послуг;

кількість/частка отримувачів соціальної послуги, яких було взято під соціальний супровід за результатами профілактичної роботи (в них: дітей, молоді) для суб'єктів, до компетенції яких це належить;

частка отримувачів соціальної послуги, у роботі з якими було успішно досягнуто визначених у індивідуальному плані (програмі) мети та завдань надання послуги соціальної профілактики (% від загальної кількості звернень);

кількість проведених заходів за трьома видами соціальної послуги;

кількість розповсюджених презервативів, гігієнічних наборів, лубрикантів, інструментарію для ін'єкцій тощо серед осіб, які належать до груп підвищеного ризику, для суб'єктів, до компетенції яких це належить;

кількість розповсюджених зразків соціальної реклами: інформаційно-просвітницьких матеріалів/буклетів/брошур/плакатів тощо з питань формування здорового способу життя, збереження репродуктивного здоров'я, профілактики ВІЛ-інфікування тощо;

кількість розповсюджених інформаційних матеріалів у загальнодоступних та спеціалізованих місцях;

частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених показників якості отриманих під час контролю.

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з його підписом, законного представника;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам, підписаний у двосторонньому порядку;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги;

наявність підписів соціального працівника про ознайомлення з індивідуальним планом отримувача соціальної послуги;

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у соціальній ситуації у процесі надання соціальної послуги (при порівнянні зазначеного під час проведення комплексного визначення стану та індивідуальних потреб з фактичним станом на момент проведення моніторингу);

чітко розроблені процедури проведення опитувань, збору відгуків та прийому і реагування на скарги, проводиться робота з їх роз'яснення серед отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги ознайомлені з процедурами проведення опитувань, збору відгуків та подачі скарг і почуваються зручно у її використанні в разі необхідності (свідчення отримувачів);

розроблена й застосовується система заохочення членів персоналу, робота яких відмічається позитивними відгуками отримувачів соціальної послуги;

чітко розроблені графіки та процедури проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу (й простежується систематичність проведення моніторингу);

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлені терміни;

підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги;

строки надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі;

заходи, визначені в індивідуальному плані, реалізуються відповідно до запланованих строків;

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам;

відповідність проведення заходів в умовах вулиці з дотриманням усіх норм, які висуваються до цього;

оформлені стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок, умови та зміст соціальної послуги;

інформаційні матеріали розміщуються на різних підприємствах, в установах, організаціях та закладах;

копії довідника, буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей, записи радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги конкретним суб'єктом;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

свідчення отримувачів соціальної послуги про ставлення до них;

формулювання записів про отримувача соціальної послуги здійснюється з дотриманням поваги, без дискримінації та таврування;

отримувач послуг має доступ до матеріалів своєї особової справи;

індивідуальний план узгоджений з отримувачем послуг та підписаний ним;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі на надання соціальної послуг пунктів про дотримання принципів конфіденційності;

збереження конфіденційної інформації про отримувачів соціальної послуги з дотриманням правил обмеженого доступу у спеціально відведеному місці;

відмітки в особових справах персоналу про забезпечення дотримання конфіденційності;

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до встановлених норм та з урахуванням спеціалізації;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть послугу соціальної профілактики;

розроблений графік проведення атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту персоналу державного зразка;

наявність особистих медичних книжок персоналу та вчасність проходження обов'язкових медичних оглядів (якщо є така вимога);

графік проведення робочих нарад з питання чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Держаний стандарт соціальної послуги представництва інтересів.
Від 30.12.2015 № 1261.
http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги представництва інтересів

І. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги представництва інтересів, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності, які надають цю послугу.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю членів сім'ї / осіб, визначених в пункті 2 розділу І цього Державного стандарту, соціальна послуга представництва інтересів може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу І доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги представництва інтересів сім'ям та/або особам, які перебувають у складних життєвих обставинах (бездомні особи, особи, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, громадяни похилого віку, інваліди, особи, постраждалі від торгівлі людьми, від насильства у сім'ї тощо), прийомним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу, сім'ям опікунів, піклувальників, а також для здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги представництва інтересів.

3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги представництва інтересів (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюються в межах надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги представництва інтересів - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якого є оцінка поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включається не менше трьох осіб із числа таких працівників: соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, юрисконсульт, психолог, медичний працівник тощо;

надавач соціальної послуги - фахівець у сфері надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги - особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, які перебувають у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, особа, яка постраждала від торгівлі людьми, особа, яка постраждала від насильства у сім'ї, та потребує надання соціальної послуги або отримує таку послугу;

оцінювання індивідуальних потреб - збір та аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання соціальної послуги представництва інтересів;

соціальна послуга представництва інтересів (далі - соціальна послуга) - надання допомоги особам, сім'ям, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, шляхом здійснення заходів, спрямованих на подолання / пом'якшення складних життєвих обставин, згідно з визначеними потребами;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законами України "Про соціальні послуги", "Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей", "Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк", "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю", "Про національні меншини в Україні", "Про органи і служби для дітей та спеціальні установи для дітей", "Про основи соціальної захищеності інвалідів", "Про протидію торгівлі людьми", "Про попередження насильства в сім'ї" та іншими нормативно-правовими актами у сфері соціального захисту населення.

ІІ. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для отримання соціальної послуги є письмове/усне звернення (заява) отримувача соціальної послуги та/або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, повідомлення про особу (дитину), яка постраждала від насильства в сім'ї, влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, не пізніше ніж через 10 днів з дати звернення (письмового, усного) отримувача соціальної послуги та / або його законного представника з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

У разі влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей рішення про надання соціальної послуги приймається невідкладно.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги.

Відмова супроводжується письмовим поясненням причин та довідковою інформацією про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

4. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги, за винятком ситуації, коли отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

досягнення наданою соціальною послугою поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги, за винятком ситуації, коли отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

невиконання вимог одержання соціальної послуги та письмове попередження про можливість відмови у її наданні, за винятком ситуації, коли отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, вибуття отримувача соціальної послуги із закладу соціального захисту дітей;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, іншого закладу або іншої установи постійного/підтриманого проживання (для бездомних осіб, осіб похилого віку та інвалідів I та II груп, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк);

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після проведення комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, визначення методів і форм роботи відповідно до результатів комплексного оцінювання індивідуальних потреб, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги представництва інтересів отримувача послуги.

Комплексне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 днів з дати звернення (подання заяви), влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей.

2. Комплексне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 "Про затвердження форм обліку соціальних послуг з сім'ями (особами), які перебувають у складних життєвих обставинах", зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Комплексне оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється надавачем соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

До проведення комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги надавач соціальної послуги за потреби та/або за можливості може залучати представника(ків) з числа національних меншин, представником якої є отримувач соціальної послуги.

3. Результати комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги представництва інтересів отримувача послуги.

4. Після закінчення половини строку виконання послуги з дня початку її надання надавачем соціальної послуги проводиться повторна оцінка індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану надання послуги (за потреби).

У разі якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей, повторна оцінка індивідуальних потреб проводиться не рідше ніж раз на три місяці.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план надання соціальної послуги є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, складається та затверджується індивідуальний план соціального захисту дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, відповідно до Типового положення про комісії з питань захисту прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 866.

2. Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу, окрім випадків, передбачених абзацом другим пункту 1 цього розділу.

Враховуючи специфіку надання соціальних послуг дитині та її сім'ї, індивідуальний план складається відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 "Про затвердження форм обліку соціальних послуг з сім'ями (особами), які перебувають у складних життєвих обставинах", зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представнику, другий залишається в суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану, передбаченого абзацом другим пункту 1 цього розділу, така:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу VIII та додатком 2 до цього Державного стандарту;

періодичність і строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку її надання, надалі - відповідно до потреби.

V. Укладення договору про надання соціальної послуги

1. З кожним отримувачем соціальної послуги після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги.

Договір про надання соціальної послуги не укладається у разі, якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги представництва інтересів здійснюється за участю отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу;

безпосередньо за місцем фактичного проживання/перебування отримувача соціальної послуги, у тому числі під час здійснення виїзних прийомів суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2. Соціальна послуга надається протягом строку, встановленого після проведення комплексного визначення потреб, який зазначається за потреби в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги.

У разі якщо потреба у наданні соціальної послуги є разовою, індивідуальний план та договір про надання соціальної послуги не укладаються.

3. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб та узгоджується з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення стану індивідуальних потреб і зазначається в договорі про надання соціальної послуги.

Виняток становлять отримувачі соціальної послуги з числа дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, влаштованих до закладу соціального захисту дітей.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність:

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, в тому числі із забезпеченням їх доступності з урахуванням вимог ДБН В.2.2.-17:2006 "Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення" та ДСТУ-Н В.2.2-31-2011 "Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору і слуху";

безпосередньо за місцем фактичного та/або компактного проживання/ перебування сімей, у тому числі прийомних, дитячих будинків сімейного типу, сімей опікунів, піклувальників, осіб, окремих соціальних груп (за потреби);

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, висвітлюється в засобах масової інформації, поширюється шляхом видання та розповсюдження друкованого роздаткового матеріалу (буклетів, листівок тощо).

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавачів соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації;

надавачі соціальної послуги повинні дотримуватись вимог законодавства щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання (додаток 2), передбачають:

1) для бездомних осіб, осіб, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк:

допомогу в оформленні або відновленні документів;

сприяння в реєстрації місця проживання або перебування;

допомогу 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;

2) для дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах та влаштовані до закладів соціального захисту дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу, сімей опікунів, піклувальників:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

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;

3) для сімей, осіб з числа національних меншин:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

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;

4) для осіб, які постраждали від торгівлі людьми:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг (за потреби);

допомога в оформленні або відновленні документів;

допомога у наданні послуг перекладача (для іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах проживають та/або перебувають на території України);

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;

5) для осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, осіб з дітьми та осіб, які постраждали від насильства у сім'ї:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

допомога в оформленні або відновленні документів;

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;

6) для громадян похилого віку:

ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;

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 оформленні або відновленні документів;

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.

2. Зміст і обсяг соціальної послуги для кожного її отримувача визначаються залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу, та зазначаються в договорі про надання соціальної послуги.

Якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває в складних життєвих обставинах, зміст і обсяг соціальної послуги відображаються в індивідуальному плані.

3. Соціальна послуга здійснюється:

періодично один раз на тиждень протягом місяця (тривалістю мінімум 30 хвилин на тиждень, але в сукупності не більше ніж 3 години на місяць, до першого перегляду індивідуального плану); один раз на місяць (тривалістю мінімум 30 хвилин) або на інший період - після перегляду індивідуального плану;

разово тривалістю не більше ніж 3 години.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому порядку.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших фахівців, зокрема психологів, педагогів соціальних, юрисконсультів.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, у тому числі представників національних меншин, тощо.

3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти необхідними знаннями й навичками, а їхній кваліфікаційний рівень має відповідати вимогам, визначеним "Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 "Соціальні послуги", затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавачі соціальної послуги повинні проходити попередній (до прийняття на роботу) і періодичний (один раз на рік) обов'язкові профілактичні медичні огляди в установленому законодавством порядку.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги (кімнати для консультування, зберігання професійної документації, адміністративної роботи тощо).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним та протипожежним вимогам згідно із законодавством.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів цієї соціальної послуги повинен забезпечити надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків зі здійснення представництва інтересів отримувачів послуги.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності відповідно до чинного законодавства, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів.

Працівники підприємств, установ, організацій, закладів, які залучаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, до виконання заходів, які складають зміст соціальної послуги, повинні дотримуватись вимог законодавства щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація щодо організації процесу надання соціальної послуги

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги представництва інтересів

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність професійним вимогам і законодавству України.

Для внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги представництва інтересів застосовуються показники якості соціальної послуги, наведені в додатку 3 до цього Державного стандарту.

Результати цього оцінювання оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту і вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги та/або їхніми законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб’єкти, що надають соціальну послугу, підлягають внутрішній та зовнішній оцінці.

Суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги стосовно проведення та результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги визначається з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту населення районної, районної у мм. Києві та Севастополі державної адміністрації, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги із направленням одного примірника акта.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту або суб’єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально.

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

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги, що надавалась екстрено (кризово), суб’єкт, що надає соціальну послугу, здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги денного догляду, визначаються суб’єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

5. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги іншим суб’єктом (за можливості).

6. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

7. Оцінка якості надання соціальної послуги не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту соціальної
послуги представництва інтересів
(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги представництва інтересів*

I. Інформація про отримувача соціальної послуги
Прізвище, ім'я, по батькові _____
Вік _____
Стать _____
Сімейний стан _____
II. Додаткова інформація
Дата звернення _____
Прізвище, ім'я, по батькові надавача соціальної послуги _____
_____
III. Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців _____
_____

Послуга	Заходи, що становлять зміст послуги	Ресурси (обладнання, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність і строк (термін) виконання	Виконавці
Представництво інтересів	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
Моніторинг виконання індивідуального плану / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				

Надавач соціальної послуги _____ _____
(П. І. Б.) (підпис)

Отримувач
соціальної послуги _____ _____
(П. І. Б.) (підпис)

_____
*Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги представництва інтересів, захищаються та обробляються відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Додаток 2
до Державного стандарту соціальної
послуги представництва інтересів
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що складають зміст соціальної послуги представництва інтересів, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи, (І / Гр)*	Орієнтовний час виконання, хв. (середній показник)**
1	2	3	4
1	**Ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг**		
1.1	Сприяння у оформленні соціальних допомог (пільг, субсидій тощо)	І	30 за потреби
1.2	Допомога в оформленні групи інвалідності, пенсій	І	30 за потреби
1.3	Представлення інтересів отримувача соціальної послуги в судових органах та інших органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах	І	за потреби
1.4	Допомога у встановленні опіки над недієздатними та обмежено дієздатними особами; сприяння у влаштуванні дітей до закладів сімейних форм виховання	І	за потреби
1.5	Допомога у розв’язанні міжособистісних конфліктів, групових соціальних конфліктів у громадах постійного або тимчасового перебування	І/Гр	30-60 за потреби
2	**Допомога в оформленні або відновленні документів**		
2.1	Проведення лекцій, бесід, зустрічей з питань оформлення або відновлення документів, у тому числі повноважень закладів, що ведуть облік бездомних осіб, у сприянні в оформленні або відновленні документів	І/Гр	15/45 за потреби
2.2	Підготовка процесуальних матеріалів для судових органів	І	30-45 разово
2.3	Допомога у складанні заяв, зборі документів (довідок) тощо	І	30-45 разово
2.4	Видача документів (довідок) згідно з повноваженнями (посвідчення про взяття на облік, довідка про прийняття на обслуговування в заклад) тощо	І	10-15 разово
2.5	Допомога у сплаті рахунків за спожиті комунальні послуги тощо	І/Гр	180 за потреби

3	**Сприяння в отриманні реєстрації місця проживання або перебування**		
3.1	Проведення лекцій, бесід, зустрічей з питань реєстрації місця проживання / перебування в Україні, у тому числі отримання реєстрації місця проживання / перебування за місцезнаходженням центрів обліку бездомних осіб, закладів / установ соціального захисту / обслуговування населення	І/Гр	15/45 за потреби
3.2	Допомога в складанні заяв, зборі документів (довідок, запитів тощо)	І	30-45 разово
4	**Допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків**		
4.1	Встановлення особи дитини, іншої інформації про неї, її батьків або осіб, які їх замінюють, та найближче оточення	І	60 за потреби згідно з індивідуальним планом
4.2	Сприяння поверненню до місця постійного проживання, поверненню дітей до біологічних сімей	І	60 за потреби згідно з індивідуальним планом
4.3	Допомога в аналізі проблем спілкування у сім'ї отримувача соціальної послуги, виявленні конфліктогенних зон і знаходженні альтернативних шляхів виходу і прийняття рішень	І/Гр	45 за потреби
4.4	Підтримка близьких родичів отримувача соціальної послуги та його найближчого соціального оточення	І/Гр	60 разово
4.5	Формування здатності сім'ї самостійно долати труднощі	І/Гр	45 за потреби
4.6	Кризове втручання та соціальний супровід сім'ї	І	30-60 за потреби згідно з індивідуальним планом
4.7	Формування позитивного способу життя через відновлення особистісного статусу, позитивних звичок, соціальних навичок, трудової кваліфікації, набутих до позбавлення волі	І/Гр	30/60 за потреби згідно з індивідуальним планом
5	**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**		
5.1	Надання інформації, проведення лекцій, бесід, зустрічей з питань соціального захисту населення	І/Гр	30/60 за потреби згідно з графіком
5.2	Інформування щодо суб'єктів, які надають соціальні послуги, в тому числі притулок, послуги соціальної інтеграції та реінтеграції, підтриманого проживання тощо	І/Гр	15/45 за потреби

5.3	Допомога в оформленні документів із соціально-правових питань, питань отримання комунальних, медичних, соціальних послуг	І	15-30 за потреби
5.4	Сприяння в установленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо	І/Гр	20-30 за потреби
5.5	Сприяння у здобутті освіти, зайнятості, взятті на соціальний квартирний облік, працевлаштуванні тощо	І	60-90 за потреби згідно з індивідуальним планом
5.6	Сприяння у відвідуванні навчальних закладів дітьми та дорослими	І/Гр	30/60 за потреби згідно з індивідуальним планом
5.7	Допомога у влаштуванні до закладів, що надають притулок, закладів соціального обслуговування або соціального захисту населення усіх форм власності	І/Гр	45-60 разово
5.8	Допомога у влаштуванні дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, до закладів / установ сімейних форм виховання	І/Гр	45-60 за потреби
5.9	Сприяння в отриманні медичного обстеження, розміщенні в закладах охорони здоров'я та лікування	І	30-60 за потреби
5.10	Сприяння в отриманні послуг з перекладу, вивчення державної мови, встановлення зв'язків із національно-культурними організаціями, співвітчизниками отримувача послуг із числа національних меншин	І/Гр	60 за потреби
5.11	Сприяння в отриманні адресної натуральної та грошової допомоги тощо	І	20-45 за потреби
5.12	Сприяння в отриманні послуг сурдоперекладача, тифлоперекладача	І/Гр	180 за потреби
5.13	Сприяння в отриманні правових послуг, у тому числі у громадських приймальнях з надання безоплатної первинної правової допомоги, у Координаційному центрі з надання правової допомоги, регіональних центрах з надання безоплатної вторинної правової допомоги	І/Гр	20-45 за потреби
5.14	Супроводження у медичні заклади, відвідування у лікарнях	І/Гр	180 за потреби

*І - індивідуальна форма роботи;
Гр - групова форма роботи.
**Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги представництва інтересів, є орієнтовним; застосовується як середній показник, що може змінюватись з урахуванням ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

Додаток 3
до Державного стандарту соціальної
послуги представництва інтересів
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги представництва інтересів

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід - критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту;

2) результативність - критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та / або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність - критерії оцінювання:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги в установлений строк;

співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність і відкритість - критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги - критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність - критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та записів про проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальної послуги;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги представництва інтересів;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, "круглих столах" тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації).
Від 17.08.2016 № 892.
http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги посередництва (медіації)

І. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - соціальна послуга), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання, які надають таку послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, моніторингу й контролю якості її надання, визначення тарифу платної соціальної послуги.

Соціальна послуга в частині проведення медіації не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми.

{Абзац другий пункту 2 розділу І із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

3. Соціальна послуга в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

згода про застосування посередництва (медіації) - письмова згода (заява) сторін про проведення переговорів з метою врегулювання конфлікту/спору за участю посередника/медіатора;

{Абзац другий пункту 4 розділу І в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

індивідуальний план надання соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - індивідуальний план) - документ, складений на І етапі надання соціальної послуги на підставі проведеного оцінювання стану індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводяться в межах надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів;

конфлікт/спір - розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та / або матеріальної шкоди;

медіаційна угода (угода про примирення) - письмова угода про здійснення медіації (про розв'язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої шкоди), що укладається між медіатором та сторонами конфлікту/спору, які є отримувачами соціальної послуги посередництва (медіації);

{Абзац п'ятий пункту 4 розділу І в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

моніторинг якості надання соціальної послуги - постійний чи періодичний перегляд діяльності надавачів соціальної послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якої є оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

надавач соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - надавач соціальної послуги) - посередник (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки, стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу;

особова справа - упорядкована сукупність відомостей про предмет конфлікту/спору, його сторони, процедури посередництва (медіації) та результати досягнутих домовленостей при її проведенні;

посередництво (медіація) - метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання;

сторони посередництва (медіації) - сторони конфлікту/спору, які уклали договір про надання соціальної послуги на I етапі або угоду про здійснення медіації на II етапі;

{Абзац одинадцятий пункту 4 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

суб'єкт, що надає соціальну послугу посередництва (медіації) (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу) - підприємство, установа, заклад, організація (різних форм власності та господарювання), фізична особа, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни в цьому Державному стандарті вживаються у значеннях, наведених у Сімейному кодексі України та Законі України „Про соціальні послуги".

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для надання соціальної послуги є подання письмової заяви отримувача соціальної послуги / його законного представника суб'єкту, що надає таку послугу.

2. Рішення про надання соціальної послуги або відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає таку послугу, з урахуванням позиції іншої сторони конфлікту/спору отримувача соціальної послуги, щодо якого виникає потреба в наданні такої послуги.

3. Рішення на I етапі приймається не пізніше ніж через 10 робочих днів з дати звернення одного з отримувачів соціальної послуги, на II етапі - не пізніше ніж через 30 робочих днів з дати звернення.

{Пункт 3 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

4. Соціальна послуга дитині віком до 14 років надається за участю її законного представника, а у разі його відсутності - посадової особи органу опіки та піклування.

5. Надання соціальної послуги включає два етапи:

I етап - здійснення посередництва.

Посередник, отримавши інформацію про випадок, встановлює зв'язок (контакт) зі сторонами та домовляється про індивідуальну зустріч.

Посередник аналізує ситуацію, забезпечує умови для діалогу зі сторонами та підготовку до зустрічі.

Посередник допомагає у врегулюванні конфлікту/спору (встановлює причини конфлікту/спору, опрацьовує шляхи та умови його розв'язання, сприяє його усуненню).

Посередник за потреби пропонує отримувачу соціальної послуги звернутися до медіатора;

II етап - здійснення медіації.

Взаємодія отримувача соціальної послуги з медіатором відбувається на принципах взаємної поваги, неприпустимості образ та приниження гідності, погодження учасниками медіації місця, дати та часових меж кожної зустрічі, створення комфортних умов для учасників медіації.

Сторони медіації мають право в будь-який момент відмовитися від участі в медіації.

Медіатор допомагає сторонам налагодити комунікацію, пояснити одна одній своє бачення конфлікту/спору, визначити шляхи його розв'язання, проаналізувати та за необхідності скорегувати можливо варіанти рішень, домовленості, а також досягти згоди щодо розв'язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої шкоди.

{Пункт 5 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, відмовляє отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатен задовольнити потреби отримувача соціальної послуги.

Відмова супроводжується письмовим поясненням причин та ознайомленням із довідковою інформацією про можливість отримати таку послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

7. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова однієї чи обох сторін конфлікту / спору від отримання такої послуги;

закінчення строку дії договору;

виконання / невиконання умов договору;

закінчення строку дії медіаційної угоди;

виконання / невиконання умов медіаційної угоди;

недосягнення отримувачами соціальної послуги згоди щодо розв'язання конфлікту/спору або неявка одного з отримувачів соціальної послуги на зустріч для врегулювання конфлікту / спору більше ніж два рази поспіль;

визнання недієздатною однієї зі сторін конфлікту/спору;

{Пункт 7 розділу II доповнено новим абзацом восьмим згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

смерть однієї зі сторін конфлікту/спору.

8. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, приймає рішення про припинення надання соціальної послуги відповідно до пункту 7 розділу II цього Державного стандарту.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, протягом трьох робочих днів з дати прийняття рішення про припинення надання соціальної послуги інформує про це отримувачів соціальної послуги шляхом направлення повідомлення. У повідомленні, що здійснюється у письмовому вигляді, зазначається підстава припинення надання соціальної послуги, а також інформується про можливість оскарження цього рішення відповідно до законодавства.

III. Визначення індивідуальних потреб

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, на I етапі визначає індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги, укладає договір про надання соціальної послуги та складає індивідуальний план.

{Пункт 1 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

2. Форма визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги визначаються посередником або медіатором із залученням отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників.

3. Результати визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги є підставою для укладання договору про надання соціальної послуги та складання індивідуального плану.

{Пункт 3 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги на І етапі і ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та договорі про її надання.

2. Індивідуальний план складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги / його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Індивідуальний план переглядається не рідше одного разу на рік та може змінюватися відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги.

{Пункт 2 розділу IV доповнено новим абзацом другим згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту у трьох примірниках і підписується отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

По одному примірнику індивідуального плану надається отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам, третій - залишається в суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структурними елементами індивідуального плану надання соціальної послуги є:

загальні відомості про отримувачів соціальної послуги;

заходи, що проводяться під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу IX цього Державного стандарту;

періодичність і строки виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги.

V. Укладення договору про надання соціальної послуги

1. Договір про надання соціальної послуги укладається з кожним отримувачем соціальної послуги / його законним представником на І етапі протягом 5 днів з дати прийняття рішення про її надання.

2. Договір про надання соціальної послуги укладається за участю отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників.

3. Договір підписується отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує по одному примірнику договору, які мають однакову юридичну силу.

VI. Місце надання соціальної послуги

Соціальна послуга надається:

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу;

за місцем, визначеним посередником/медіатором і погодженим з усіма учасниками посередництва (медіації).

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга є добровільною процедурою та надається за взаємною згодою сторін конфлікту/спору на підставі принципів доступності, захисту та безпеки отримувачів соціальної послуги, добровільної участі, рівності та активності сторін посередництва (медіації), незалежності, нейтральності посередника/медіатора, конфіденційності інформації щодо посередництва (медіації).

{Пункт 1 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

2. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них інвалідів згідно з державними будівельними нормами;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надання отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам допомоги для усвідомлення сторонами конфлікту / спору обставин конфлікту, його можливих наслідків, способу розв'язання;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням і порядок та умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, висвітлюється в засобах масової інформації, мережі Інтернет тощо, у тому числі у доступних форматах для інвалідів.

Посередник/медіатор не має права перешкоджати сторонам у прийнятті будь-якого рішення щодо розв'язання конфлікту/спору або порядку ведення переговорів.

Медіатор не має права пропонувати сторонам варіанти розв'язання конфлікту/спору, примушувати сторони до прийняття будь-якого рішення, давати оцінку діям сторін, приймати позицію будь-якої сторони, давати консультації з приводу перспектив розв'язання конфлікту / спору.

{Абзац сьомий пункту 2 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

Посередник/медіатор не має права бути представником однієї зі сторін з питань, що стосуються цього конфлікту/спору.

У разі конфлікту інтересів подальша участь у процесі посередника/медіатора допустима тільки за згодою обох сторін посередництва (медіації).

3. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, стану здоров'я, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, державні та громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення відомостей на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо;

отримувачі соціальної послуги мають однакові права та обов'язки. Кожна зі сторін має право висловлювати свої думки, пропонувати варіанти розв'язання конфлікту/спору, робити заяви, подавати документи, які стосуються конфлікту/спору;

отримувачі соціальної послуги мають право брати участь у переговорах, докладати необхідних зусиль для вироблення варіантів/шляхів розв'язання конфлікту/спору;

{Абзац п'ятий пункту 3 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

отримувачі соціальної послуги повинні шанобливо ставитися до посередників/медіаторів та інших учасників посередництва (медіації), виконувати досягнуті домовленості.

4. Захист і безпека отримувача соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

надавач соціальної послуги інформує отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавачів соціальної послуги;

надавачам соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо.

5. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних";

отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із переліком і змістом заходів щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Укладення медіаційної угоди (угоди про примирення)

1. Медіаційна угода та угода про примирення укладається на II етапі, якщо заходів щодо врегулювання конфлікту/спору, вжитих на I етапі, виявилося недостатньо.

{Пункт 1 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

2. Медіаційна угода та угода про примирення містить спільне рішення сторін щодо врегулювання конфлікту/спору між отримувачами соціальної послуги, які перебувають у конфлікті/спорі.

{Пункт 2 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

3. Сторони медіації мають право за власним бажанням відмовитись від укладення угоди про примирення.

{Пункт 3 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

4. Медіаційна угода та угода про примирення укладається у письмовій формі, підписується сторонами медіації: отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками і медіатором.

{Пункт 4 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

5. Медіаційна угода та угода про примирення укладається в кількості примірників, яка відповідає кількості її сторін. Кожна зі сторін медіації отримує один примірник медіаційної угоди та угоди про примирення.

У разі невиконання стороною узятих на себе зобов'язань за угодою про примирення інша сторона має право звернутися до суду в установленому законом порядку для захисту порушених прав і законних інтересів.

{Абзац пункту 5 розділу VIII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

{Пункт 5 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

6. Медіаційна угода, угода про примирення не може містити положень, що порушують чинне законодавство.

{Пункт 6 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

7. Медіаційна угода та угода про примирення складаються відповідно до вимог цивільного та господарського кодексів.

{Пункт 7 розділу VIII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

IX. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації), форми роботи та орієнтовний час для їх виконання (додаток 2), передбачають:

допомогу у врегулюванні конфліктів;

ведення переговорів;

опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

2. Соціальна послуга може надаватись в обсязі від 1 до 12 зустрічей тривалістю до 3 годин кожна.

Кількість і тривалість зустрічей може бути збільшена за потреби отримувачів послуг.

{Абзац другий пункту 2 розділу IX із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

X. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Соціальну послугу безпосередньо надає посередник або медіатор, який реалізує заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, за потреби може залучати до її надання (у тому числі на договірних засадах) інших фахівців за згодою отримувача соціальної послуги.

{Абзац другий пункту 1 розділу X із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

2. Медіатором може бути фізична особа, фізична особа –підприємець, яка пройшла спеціальну підготовку в Україні або за її межами, має відповідні знання та навички.

{Абзац перший пункту 2 розділу X із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

Наявність спеціальної підготовки у медіатора засвідчується відповідним документом (диплом, сертифікат, свідоцтво тощо), виданим на ім'я медіатора навчальним закладом або організацією, що здійснила таку підготовку в Україні або за її межами.

{Абзац другий пункту 2 розділу X із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє та затверджує посадові інструкції надавачів такої послуги, посади яких передбачено штатним розписом.

XI. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує робочим місцем для проведення медіації/медіаційних зустрічей, зберігання документації, адміністративної роботи тощо.

{Пункт 1 розділу XI в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати вимогам доступності для інвалідів згідно з державними будівельними нормами, санітарним і протипожежним вимогам згідно з вимогами законодавства.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів цієї послуги повинен забезпечити надавачів соціальної послуги робочими місцями, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків.

XII. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності відповідно до чинного законодавства, зокрема, забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює умови для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема, щодо обміну досвідом з іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги.

XIII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з її надання із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів незалежно від форми власності та господарювання, які в свою чергу вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних" і конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників.

XIV. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить опитування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно її організації та надання.

2. Результати опитувань обговорюються під час аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості її надання.

XV. Документація щодо організації процесу надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

2. Документи ведуться, оформляються та зберігаються відповідно до вимог законодавства.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, формує особову справу, яка містить:

копії листів-запрошень на посередництво із відміткою про їх направлення;

{Абзац другий пункту 3 розділу XV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

згоду про застосування посередництва (медіації);

договір про надання соціальної послуги;

індивідуальний план надання соціальної послуги;

засвідчену підписами сторін заяву у довільній формі про досягнення згоди у вирішенні конфлікту/спору;

{Абзац шостий пункту 3 розділу XV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

письмову відмову учасників процесу від подальшого проведення посередництва (медіації) (у довільній формі бажано із зазначенням причин відмови для подальшого узагальнення).

4. Особова справа прошивається посередником / медіатором, містить внутрішній опис і зберігається в сейфі протягом п'яти років з моменту закінчення надання соціальної послуги.

XVI. Оцінка дотримання Державного стандарту

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність професійним вимогам і законодавству України.

2. Для внутрішнього та зовнішнього оцінювання надання соціальної послуги застосовуються показники, наведені в додатку 3 до цього Державного стандарту.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, оприлюднює, зокрема, на спеціальних стендах, офіційному сайті, в засобах масової інформації тощо, результати оцінювання серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де цей суб'єкт здійснює свою діяльність.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту і вживає заходів для усунення виявлених недоліків.

5. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники.

Для цього розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, установленим у цьому Державному стандарті.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, підлягає зовнішньому оцінюванню, яке проводиться центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників стосовно зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників до органу, що проводить зовнішнє оцінювання, під час його проведення.

XVII. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги посередництва (медіації)

1. Вартість соціальної послуги визначається з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Додаток 1
до Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)
(пункт 2 розділу IV)

Індивідуальний план
надання соціальної послуги посередництва (медіації)*

I. Інформація про отримувачів соціальної послуги

Прізвище, ім'я, по батькові _____
Вік _____
Стать _____
Сімейний стан _____

Прізвище, ім'я, по батькові _____
Вік _____
Стать _____
Сімейний стан _____

II. Додаткова інформація

Дата звернення _____
Прізвище, ім'я, по батькові надавача соціальної послуги _____
_____

III. Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців _____
_____

Послуга	Заходи, що становлять зміст соціальної послуги	Періодичність і строк виконання	Виконавці
Посередництво (медіація)			
Моніторинг виконання індивідуального плану / поточне оцінювання результатів (дата проведення, підпис)			

Надавач соціальної послуги _____ _____
(П.І.Б.) (підпис)
Отримувач соціальної послуги _____ _____
(П.І.Б.) (підпис)
Отримувач соціальної послуги _____ _____
(П.І.Б.) (підпис)

* Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги, захищаються та обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”.

Додаток 2
до Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)
(пункт 1 розділу IX)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації), форми роботи та орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (і / гр.)*	Орієнтовний час виконання, хв. (середній показник)**
1	**Допомога у врегулюванні конфліктів**		
1.1	Допомога в аналізі життєвої ситуації: визначення основних проблем, причин конфлікту/спору, усвідомлення конфлікту/спору, роз’яснення суті, можливих наслідків, шляхів розв’язання конфлікту/спору, наснаження сторін конфлікту/спору на позитивні дії з метою його вирішення	і	60 - 120 (за потреби)
1.2	Допомога у розв’язанні міжособистісного конфлікту / спору, групового соціального конфлікту/спору, представлення інтересів однієї зі сторін конфлікту/спору на його прохання	гр.	60 - 120 (за потреби)

1.3	Сприяння усуненню причин конфлікту/спору, залучення інших фахівців за потреби	і / гр.	60 - 120 (за потреби)
2	**Ведення переговорів**		
2.1	Планування переговорів	і	120 - 180
2.2	Організація переговорів з метою усунення проблем та ускладнень	і	120 - 180
2.3	Визначення позиційних інтересів, аналіз цілей сторін конфлікту/спору в переговорах (особистих, групових), допомога у виробленні власної позиції сторони конфлікту/спору у разі неповного розуміння ситуації	і / гр.	120 (за потреби)
2.4	Ведення переговорів	гр.	до 180 (1- 12 зустрічей)
2.5	Прогнозування цілей та інтересів партнера на переговорах, допомога в усвідомленні цілей та інтересів (власних і опонента)	і	60 - 90 (за потреби)
2.6	Запобігання поновленню конфлікту/спору	і	120 - 180
2.7	Аналіз результатів і підсумків переговорів. Пояснення сутності досягнутого результату отримувачу соціальної послуги за потреби	і / гр.	120 - 180
3	**Опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту**		
3.1	Визначення шляхів урегулювання конфлікту/спору	і/ гр.	120 - 180
3.2	Сприяння поверненню отримувача(чів) соціальної послуги до місця постійного проживання	і / гр.	60 - 120
3.3	Підтримка близьких родичів отримувача соціальної послуги та його найближчого соціального оточення	гр.	120 - 180
3.4	Формування здатності особи/сім'ї самостійно долати свої труднощі, звертатись по допомогу у складних ситуаціях	і / гр.	300
3.5	Інформування про суб'єктів, що надають соціальні послуги, в тому числі притулку, соціальної інтеграції та реінтеграції, підтриманого проживання тощо	і / гр.	60 - 120
3.6	Сприяння в установленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо	і	60 - 120 (за потреби)

_____
* і - індивідуальна форма роботи;
гр. - групова форма роботи.
** Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги, є орієнтовним; застосовується як середній показник, що може змінюватись з урахуванням ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

Додаток 3
до Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)
(пункт 2 розділу XVI)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги посередництва (медіації)

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено;

кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги (% від загальної кількості);

кількість укладених медіаційних угод з позитивним розглядом (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили свій рівень кваліфікації (%);

періодичність проведення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості вимогам Державного стандарту (встановлюється шляхом моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

визначеність індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

співвідношення кількості звернень за отриманням соціальної послуги та чисельності отримувачів соціальної послуги, які її отримали;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

активізація здатності отримувача соціальної послуги долати проблеми та виходити зі складної життєвої ситуації;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги в установлений строк;

складання та підписання медіаційної угоди;

відповідність термінів надання соціальної послуги зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги та медіаційній угоді;

4) доступність і відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у медіаційній угоді, індивідуальному плані про надання соціальної послуги положень стосовно дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблено програму стажування для надавачів соціальної послуги;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи;

наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, та відповідних документів (диплом, сертифікат, свідоцтво тощо) у медіатора;

наявність у надавачів соціальної послуги особистих медичних книжок із записами щодо проходження обов'язкових медичних оглядів;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, медіації;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів тощо, необхідних для надання соціальної послуги.

{Додаток 3 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017}

Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.
Від 29.02.2016 № 198.
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності

І. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (далі - соціальна послуга стаціонарного догляду), показники її якості для суб'єктів всіх форм власності, які надають цю послугу.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю осіб, визначених в пункті 2 розділу I цього Державного стандарту, соціальна послуга стаціонарного догляду може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

1) організації надання соціальної послуги стаціонарного догляду:

особам похилого віку, які втратили здатність до самообслуговування;

особам з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового обслуговування, медичної допомоги та яким не протипоказане надання соціальної послуги стаціонарного догляду;

{Підпункт 1 пункту 2 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

2) здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги стаціонарного догляду;

3) визначення тарифу на платну соціальну послугу стаціонарного догляду.

3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі проведеного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду, у якому зазначено заходи, що здійснюються для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду - постійний чи періодичний перегляд діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, який має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальної послуги;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включається не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник - лікар-терапевт, геріатр або психіатр, юрист, психолог, сестра медична, сестра медична з лікувальної фізкультури, реабілітолог тощо;

{Абзац четвертий пункту 3 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

надавач соціальної послуги стаціонарного догляду (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець у сфері надання соціальних послуг, медичний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо виконує заходи, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду;

отримувач соціальної послуги стаціонарного догляду (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, яка через потребу у постійному сторонньому догляді, спричинену інвалідністю, віком, станом здоров'я, потребує надання соціальної послуги стаціонарного догляду або отримує таку послугу;

соціальна послуга стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (далі - соціальна послуга), - комплекс соціальних та реабілітаційних заходів, що здійснюється згідно з індивідуальним планом протягом робочого дня суб'єкта, що надає соціальну послугу, і спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які втратили/не набули здатність до самообслуговування, з наданням їм місця проживання;

суб'єкт, що надає соціальну послугу стаціонарного догляду (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають Критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 року № 1039 „Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги".

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України „Про соціальні послуги", "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні" та інших нормативно-правових актах.

{Абзац дев'ятий пункту 3 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) отримувача соціальної послуги та/або його законного представника до суб'єкта, що надає соціальну послугу, або структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органів місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ).

3. Рішення про надання соціальної послуги чи відмова у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 10 робочих днів з дати:

звернення (подачі заяви) отримувача(ем) соціальної послуги або його законного(им) представника(ом);

отримання суб'єктом, що надає соціальну послугу, путівки (направлення), виданої структурним підрозділом.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги у наданні соціальної послуги, якщо він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги. Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин та наданням довідкової інформації про можливість отримання такої соціальної послуги в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

5. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

письмова відмова отримувача соціальної послуги від отримання соціальної послуги із висновком не менше ніж двох лікарів (для осіб із психічними розладами - обов'язково

лікаря-психіатра) про можливість отримувачем соціальної послуги самостійно задовольняти свої основні життєві потреби або письмова відмова його законного представника із зобов'язанням здійснення необхідного догляду;

{Абзац другий пункту 5 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

перенаправлення отримувача соціальної послуги до установ, закладів або відділень тимчасового перебування, денного догляду або підтриманого проживання;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги;

покращення стану здоров'я;

закінчення строку дії або порушення умов договору про надання соціальної послуги;

рішення суду;

смерть отримувача соціальної послуги;

ліквідація підприємства, установи, організації, закладу, припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця, що надають соціальну послугу.

За наявності медичних протипоказань для надання соціальної послуги, тобто гострих інфекційних захворювань, залежності від психоактивних речовин, алкоголю, усіх хвороб у гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров'я, психічних захворювань у гострій стадії та хронічних психічних захворювань в стані загострення, надання послуги призупиняється. Після завершення стаціонарного лікування надання послуги буде відновлено.

{Пункт 5 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

III. Визначення ступеня індивідуальних потреб

1. Визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги організовується суб'єктом, що надає соціальну послугу, та здійснюється фахівцем у сфері надання соціальних послуг, медичним працівником або членами мультидисциплінарної команди (за потреби) із залученням отримувача соціальної послуги протягом 5 робочих днів з дати:

звернення (подачі заяви) отримувача(ем) соціальної послуги або його законного(им) представника(ом);

отримання суб'єктом, що надає соціальну послугу, путівки (направлення), виданої структурним підрозділом.

2. Ступінь/рівень індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається:

для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями - відповідно до таблиці 1 (додаток 1) та згідно зі шкалою оцінювання можливості виконання елементарних дій і шкалою оцінювання можливості виконання складних дій, що наведені відповідно в таблицях 2, 3 (додаток 1). Для отримання соціальної послуги сумарний результат оцінки можливостей виконання елементарних і складних дій має бути не більше ніж 62 бали;

для осіб з інвалідністю з інтелектуальними порушеннями - відповідно до шкали оцінювання навичок проживання за основними категоріями та картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, що наведені відповідно в таблицях 4, 5 (додаток 1). Для отримання соціальної послуги сумарний результат за категоріями «Організація харчування», «Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни», «Здоров'я», «Утримання помешкання», «Дотримання правил безпеки та поведінки в разі надзвичайних ситуацій», «Знання ресурсів громади», «Міжособистісні відносини», «Обізнаність у юридичній сфері» має становити не більше ніж 211 балів, а рівень навичок проживання за іншими категоріями має бути щонайбільше задовільним;

для осіб з інвалідністю із психічними розладами та розладами поведінки - відповідно до анкети визначення рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до таблиці 6 (додаток 1). Для отримання соціальної

послуги за результатами визначеного рейтингу соціальних потреб пріоритетною має бути сфера «Здоров'я».

{Пункт 2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

3. Результати визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

4. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги фахівцем у сфері надання соціальних послуг, медичним працівником або членами мультидисциплінарної команди проводиться повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за потреби, але не рідше ніж один раз на рік.

{Пункт 4 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на визначенні ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається та узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 3 робочих днів з дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги або його законному представнику, інший залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу VIII цього Державного стандарту;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги стаціонарного догляду та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги разом з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку надання соціальної послуги з метою коригування (за потреби), надалі - раз на півроку (за потреби).

V. Укладання договору про надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Із кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником протягом 5 робочих днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання з урахуванням індивідуального плану.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу. Якщо отримувачу соціальної послуги з числа недієздатних осіб не призначено опікуна, договір підписується уповноваженою особою органу опіки та піклування, на обліку в якому перебуває отримувач соціальної послуги, та уповноваженою особою суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

{Пункт 3 розділу V в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

VI. Місце й строки надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Соціальна послуга надається у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, із забезпеченням належних умов для проживання, соціально-побутового обслуговування, денної зайнятості.

2. Соціальна послуга може надаватись постійно або тимчасово (визначений у договорі період).

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної допомоги та/або його законним представником після проведення визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування та проживання в них осіб похилого віку та осіб з інвалідністю із забезпеченням доступності;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок і умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, та висвітлюється в засобах масової інформації тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та шанобливе ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права та обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність із повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насилля щодо них;

отримувачам соціальної послуги або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги інформуються щодо їхніх прав та обов'язків;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати для особистих цілей речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавача, про заборону зловживання алкогольних напоїв та наркотичних речовин на території підприємств, установ, організацій або закладів, де надається соціальна послуга.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України „Про інформацію", „Про захист персональних даних", "Про психіатричну допомогу", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників;

{Абзац другий пункту 4 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду, передбачають (додаток 3):

забезпечення умов для стаціонарного перебування, харчуванням;

допомога у дотриманні особистої гігієни, самообслуговуванні;

спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів;

надання реабілітаційних послуг відповідно до індивідуальних програм реабілітації;

організація денної зайнятості та дозвілля, психологічна підтримка.

2. Вимоги до виконання завдань щодо самообслуговування отримувачем соціальної послуги:

завдання особистого догляду підлягають конкретизації та реєстрації їх виконання;

заходи особистого догляду здійснюються при зачинених дверях або за ширмою та з обмеженою кількістю помічників тільки надавачем соціальної послуги, який має спеціальну підготовку та навички.

3. Отримувачу соціальної послуги з високим ступенем залежності від сторонньої допомоги надається сприяння у виконанні самостійно або за допомогою помічника таких дій:

тримати зубну щітку, вішати рушник, класти мило, відвідувати туалет тощо;

у разі виникнення у отримувача соціальної послуги проблем або дискомфорту під час здійснення заходів особистого догляду вони надавачем соціальної послуги припиняються, з'ясовуються причини та здійснюється їх перегляд;

надавачем соціальної допомоги забезпечується передача інформації іншому надавачу соціальної послуги щодо здійснення заходів особистого догляду у разі зміни, заміни, відпустки;

надавач соціальної послуги уникає виконання заходів догляду, які отримувач соціальної послуги в змозі здійснити самостійно.

4. Зміст та обсяг соціальної послуги стаціонарного догляду для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги, та їх періодичність наведено в додатку 3 до цього Державного стандарту.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюється надавачами соціальної послуги з дотриманням вимог законодавства про інформацію та законодавства про захист персональних даних. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших фахівців, зокрема психологів, реабілітологів, юристів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може

залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів, тощо.

3. Працівники повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним „Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги", затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

{Пункт 3 розділу IX із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів з надання соціальної послуги (кімнати для проживання, санітарно-гігієнічних процедур, прийому їжі, відпочинку, сну, дозвілля, приміщення для персоналу тощо).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним та протипожежним вимогам і бути забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями відповідно до державних будівельних норм.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів з надання цієї соціальної послуги повинен мати:

твердий та м'який інвентар (меблі, постіль, одяг, посуд тощо);

мийні та дезінфікуючі засоби;

лікарські засоби для надання першої медичної допомоги;

транспорт (за потреби), пристосований для перевезення отримувачів соціальної послуги, тощо.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх обов'язків зі здійснення стаціонарного догляду.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу стаціонарного догляду

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та фізичних осіб.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги стаціонарного догляду здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги стаціонарного догляду

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту стаціонарного догляду

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінкам на відповідність професійним вимогам та законодавству України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінок якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги стаціонарного догляду, наведені в додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, що ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, їх законними представниками, членами їхніх сімей щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги стаціонарного догляду екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту із направленням одного примірника акта.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом або суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально.

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

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги, що надавалась екстрено (кризово), суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, визначаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги стаціонарного догляду іншим суб'єктом (за можливості).

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує підготовку та облаштування захисних споруд цивільного захисту, підвалів або інших приміщень, придатних для укриття отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду та надавачів соціальної послуги і безпечного перебування в них, перевірку та забезпечення наявності опалення, водопостачання, електроенергії, забезпечення необхідного запасу продуктів харчування, води, лікарських засобів, засобів гігієни, одягу, взуття тощо.

8. Оцінка якості надання соціальної послуги не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

{Додаток 1 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

Додаток 1
до Державного стандарту
стаціонарного догляду за особами,
які втратили здатність до
самообслуговування чи не набули
такої здатності
(пункт 2 розділу III)

ВИЗНАЧЕННЯ СТУПЕНЯ
індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями визначається на підставі оцінювання можливості виконання елементарних та складних дій.

Таблиця 1

Ступінь індивідуальних потреб отримувача
соціальної послуги стаціонарного догляду

Група рухової активності	Сума балів за шкалами Бартела і Лаутона	Ступінь	Характеристика ступенів індивідуальної потреби
1	2	3	4
I група	127	0	Сторонньої допомоги не потребує
II група	100 - 126	1	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль сечовиділення та дефекації, прийняття ванни, душу, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, ведення домашнього господарства, прибирання, прання, заняття рукоділлям, розпоряджання особистими фінансами, здійснення покупок у магазинах й отримання послуг в організаціях району, у якому мешкає) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається поза помешканням і двором без віддалення на великі відстані. Користується транспортом. Має труднощі під час підіймання крутими сходами. Може потребувати сторонньої допомоги під час здійснення покупок чи отримання послуг в організаціях району, у якому мешкає. Незначна залежність від сторонньої допомоги.

			З огляду на наявні фактори ризику отримувач соціальної послуги може потребувати сторонньої допомоги й догляду у незначному обсязі (часткової сторонньої підтримки потребує виконання отримувачем соціальної послуги менше ніж 10 % простих і складних дій)
III група	88 - 99	2	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом лікарських засобів, користування телефоном, транспортом, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається в межах двору біля помешкання й на невеликі відстані. Користується транспортом. Має труднощі під час підіймання сходами. Ванну чи душ приймає самостійно, може періодично потребувати сторонньої допомоги (присутність сторонньої особи з метою уникнення травм). Може потребувати незначної допомоги у веденні домашнього господарства, часткової допомоги під час прання, заняття рукоділлям, здійснення покупок у магазинах чи отримання послуг в організаціях, віддалених від місця проживання. Помірно виражена залежність від сторонньої допомоги. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання, а також на фактори ризику (часткової сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 20 % простих і складних дій)
	76 - 87	3	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом лікарських засобів, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування в основному обмежується помешканням. Може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи із супроводом пішки або на транспорті. Може мати значні труднощі під час підіймання

			сходами або не у змозі самостійно підніматися сходами без сторонньої допомоги. Під час прийняття ванни чи душу може потребувати часткової сторонньої допомоги. Може потребувати незначної допомоги під час вдягання та взування, приготування їжі, ведення домашнього господарства, прання, здійснення покупок у магазинах чи отримання послуг в організаціях, віддалених від місця проживання. Помірно виражена залежність від сторонньої допомоги. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання, а також на фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 40 % простих і складних дій)
	63 - 75	4	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом лікарських засобів, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. Зрідка може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи із супроводом пішки або на транспорті. Не може пересуватися сходами без сторонньої допомоги. Може потребувати часткової сторонньої допомоги під час вдягання та взування, приготування та прийому їжі, ведення домашнього господарства, прання, у ванні чи душі. Потребує допомоги під час здійснення покупок у магазинах чи отримання послуг в організаціях. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання, а також на фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 50 % простих і складних дій)
IV група	54 - 62	5	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у

			повному обсязі. Види складних дій (прийом лікарських засобів, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. Зрідка із супроводом може пересуватися на невеликі відстані пішки або на транспорті. Не може пересуватися сходами без сторонньої допомоги. Може вести невелике домашнє господарство за великих затрат часу. Не може прати великі речі. Може потребувати часткової сторонньої допомоги у ванні чи душі, під час одягання та взування, приготування й прийому їжі. Потребує допомоги під час здійснення покупок у магазинах чи отримання послуг в організаціях. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання, а також на фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 90 % простих і складних дій)
	43 - 53	6	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу із частковою сторонньою допомогою. Може частково контролювати сечовиділення та дефекацію. Пересування в основному обмежене кімнатою. Зрідка може виходити у двір із супроводом. Приймає ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги для рівноваги, під час вдягання, роздягання). Основні види домашнього господарства вести не у змозі. Може приготувати найпростіші страви й випрати невеликі речі. Потребує допомоги під час здійснення покупок у магазинах чи отримання послуг в організаціях. Може користуватись телефоном. Приймає ліки самостійно чи з незначною допомогою. Може розпоряджатися особистими фінансами. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання, а також на фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100 %

			простих і складних дій, із них 60 % і більше потребують часткової сторонньої допомоги)
	32 - 42	7	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу, приймати ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги для збереження рівноваги, під час вдягання, роздягання). Пересування обмежене кімнатою. Переходячи з ліжка на крісло, іноді потребує мінімальної допомоги чи нагляду. Не може вести домашнє господарство, готувати навіть найпростіші страви, прати. Викликає труднощі самостійний прийом лікарських засобів. Часто не у змозі розпоряджатися власними фінансами. Може користуватися телефоном з незначною допомогою. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання, а також на фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100 % простих і складних дій, із них тільки близько 50 % потребують часткової сторонньої допомоги)
V група	25 - 31	8	Приймає ванну чи душ, вмивається, розчісується, чистить зуби, вдягається, взувається зі сторонньою допомогою. Потребує часткової допомоги під час прийому їжі. Сечовиділення й дефекацію може контролювати повністю або частково. Пересування обмежене ліжком і простором навколо нього. Переходячи з ліжка на крісло, може потребувати часткової сторонньої допомоги. Користуватися туалетом може самостійно чи зі сторонньою допомогою (крісло-туалет біля ліжка чи судно). Користується телефоном чи має труднощі під час користування ним. Не може самостійно готувати їжу, вести домашнє господарство, прати, займатися рукоділлям. Не може самостійно приймати ліки й розпоряджатися особистими фінансами. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги. Часткова залежність складає менше ніж 50 % випадків виконання простих і складних дій, зумовлена станом здоров'я й труднощами із пересуванням

	12 - 24	9	Отримувач соціальної послуги постійно перебуває у ліжку. Потребує сторонньої допомоги, переходячи з ліжка на крісло. Може здійснювати активні рухи у межах ліжка. Може самостійно сидіти. Сідає самостійно чи з незначною допомогою. Контролює сечовиділення й дефекацію частково чи повністю. Користується судном чи кріслом-туалетом. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги
	0 - 11	10	Отримувач соціальної послуги постійно перебуває у ліжку. Пересувається тільки зі сторонньою допомогою. Вмивання, купання, вдягання й роздягання, прийом їжі здійснює тільки зі сторонньою допомогою. Не може самостійно сідати й сидіти. Не контролює сечовиділення й дефекацію. Необхідний постійний цілодобовий догляд. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги

2. Вивчення можливості виконання отримувачем соціальної послуги різних видів життєдіяльності здійснюється за допомогою анкетування, яке проводиться з використанням шкали оцінювання можливості виконання елементарних дій (таблиця 2) та шкали оцінювання можливості виконання складних дій (таблиця 3) з метою визначення:
залежності від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду)*****;
можливості самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;
ступеня залежності****** і передбачуваної тривалості індивідуальних потреб у сторонній допомозі, причин, що їх викликають.
3. Ступінь залежності отримувача соціальної послуги від сторонньої допомоги визначається оптимальним для конкретної ситуації методом - шляхом опитування отримувача соціальної послуги, законних представників, членів його сім'ї, надавача соціальної послуги; шляхом здійснення фахівцями безпосереднього спостереження за отримувачем соціальної послуги.
4. Під час застосування зазначених шкал обрані відповіді на питання мають відображати реальні дії отримувача соціальної послуги. Оцінювання проводиться на підставі інформації за попередні 24 - 48 годин (за потреби оцінювання проводиться за довший період часу).
5. За шкалою оцінювання можливості виконання елементарних дій оцінюють повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування та можливості пересуватися (таблиця 2). Оцінюють рівень виконання елементарних дій за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат становить 100 балів, мінімальний - 0 балів.

Таблиця 2

Шкала оцінювання можливості виконання елементарних дій

№ з/п	Критерій	Характеристика	Бали
1	2	3	4
1	Прийом їжі	Приготування до прийому їжі й прийом їжі здійснює самостійно, користується посудом, столовими приборами й побутовою технікою без труднощів	10
		Приготування до прийому їжі й прийом їжі здійснює самостійно, але за довший проміжок часу	9
		Приготування до прийому їжі й прийом їжі здійснює самостійно із застосуванням спеціального посуду й технічних засобів реабілітації (далі - ТЗР)	8
		Насилу здійснює самостійно або за допомогою ТЗР приготування до прийому їжі й прийом їжі	7
		Приймає їжу самостійно або за допомогою ТЗР, але не може приготуватися до прийому їжі (покласти їжу в тарілку чи налити рідину у склянку тощо)	6
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги під час приготування до прийому їжі й прийому їжі (під час розрізання продуктів, приготування бутербродів) (до 25 % дій чи часу прийому їжі)	5
		Необхідний постійний нагляд або часткова допомога під час прийому їжі (до 50 % дій чи часу прийому їжі)	3
		Потребує значного обсягу допомоги під час прийому їжі	1
		Не може самостійно приймати їжу	0
2	Купання	Приймає ванну чи душ самостійно без труднощів	5
		Приймає ванну чи душ самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги під час прийому ванни чи душу, наприклад під час виходу з ванни чи душу, роздягання (до 25 % дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги під час прийому ванни чи душу (до 50 % дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги під час прийому ванни чи душу	1
		Купання здійснюється тільки зі сторонньою допомогою в межах ліжка, у тому числі за допомогою ванни-простирадла	0
3	Особистий туалет (вмивання, розчісування, чищення зубів, гоління, маніпуляції із зубними протезами)	Самостійно без труднощів	5
		Самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги (до 25 % дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги (до 50 % дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1
		Не може самостійно	0
4		Вдягається і взувається самостійно без труднощів	10

	Одягання і взування	Вдягається і взувається самостійно із застосуванням ТЗР без труднощів	9
		Повільно вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	8
		З труднощами вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	7
		Під час вдягання і взування потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги, наприклад, під час застібання ґудзиків, зав'язування шнурків (до 25 % дій чи часу)	5
		Потребує сторонньої допомоги під час вдягання і взування (до 50 % дій чи часу)	3
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги під час вдягання і взування	1
		Не може самостійно вдягатися і взуватися	0
5	Контроль дефекації	Повністю контролює, за потреби може використовувати клізму чи свічки без сторонньої допомоги	10
		Має функціонуючу колостому, за якою доглядає самостійно із застосуванням калоприймача	8
		Інциденти не частіше 1 разу на тиждень або потребує допомоги під час використання клізми і свічок (не частіше 1 разу на тиждень)	5
		Періодично (2 - 3 рази на тиждень) не контролює дефекацію або потребує використання клізми, яку ставить надавач догляду, або має функціонуючу колостому, за якою може доглядати самостійно з частковою сторонньою допомогою із застосуванням калоприймача	2
		Практично не контролює (порушення понад 3 рази на тиждень), за колостомою доглядати самостійно не може	1
		Постійно не контролює або потребує застосування клізми чи догляду за колостомою, що здійснюватиме надавач соціальної послуги догляду	0
6	Контроль сечовиділення	Повністю контролює без сторонньої допомоги	10
		Самостійно справляється з уростомою із застосуванням сечоприймача та інших спеціальних засобів або самостійно справляється з катетером	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на добу	5
		Періодично (2 - 3 рази на добу) не контролює сечовиділення або має функціонуючу уростому, за якою може доглядати з частковою сторонньою допомогою із застосуванням сечоприймача	2
		Практично не контролює (порушення понад 3 рази на добу), за уростомою доглядати самостійно не може, користується підгузками	1
		Постійно не контролює чи потребує використання катетера, яким не може користуватися самостійно; постійно користується підгузками або відмовляється від їх використання (внаслідок психічних порушень чи інших причин)	0
7		Відвідує й здійснює туалет самостійно без труднощів	10

	Відвідування і здійснення туалету	Відвідує й здійснює туалет самостійно із застосуванням ТЗР	9
		Насилу відвідує й здійснює туалет із використанням крісла-туалету, ТЗР без сторонньої допомоги	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги й нагляду під час відвідування й здійснення туалету, застосування крісла-туалету, наприклад, для збереження рівноваги, під час роздягання, вдягання й інших дій	5
		Потребує значної сторонньої допомоги під час відвідування й здійснення туалету	3
		Потребує постійної сторонньої допомоги під час відвідування й здійснення туалету	2
		Туалет здійснюється тільки із застосуванням спеціальних засобів безпосередньо у ліжку (судно, підгузки)	0
8	Вставання й перехід з ліжка	Переходить самостійно без труднощів	15
		Переходить за допомогою ТЗР без труднощів	12
		Під час переходу потребує нагляду (чи мінімальної допомоги)	10
		Переходить самостійно чи за допомогою ТЗР з труднощами	7
		Може самостійно сидіти у ліжку, під час переходу необхідна часткова стороння допомога	5
		Може сидіти, але перехід здійснюється за постійної сторонньої допомоги	3
		Може сідати й сидіти тільки за підтримки, перехід здійснюється за постійної сторонньої допомоги	1
		Не може сидіти й вставати з ліжка навіть за сторонньої допомоги	0
9	Пересування	Може без сторонньої допомоги пересуватися на відстань понад 500 метрів. Може ходити помешканням без сторонньої допомоги	15
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань понад 500 метрів із застосуванням ТЗР. Може ходити помешканням без сторонньої допомоги	14
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань понад 500 метрів із застосуванням ТЗР повільно і з труднощами. Може ходити помешканням без сторонньої допомоги	11
		Може пересуватися зі сторонньою допомогою в межах 500 метрів. Може ходити помешканням без сторонньої допомоги	10
		Може самостійно пройти до 100 метрів або пересувається за допомогою крісла-коляски. Пересувається помешканням повільно із зупинками на відпочинок	5
		Може пройти до 100 метрів із застосуванням ТЗР. Помешканням пересувається з труднощами	3
		Може пройти до 100 метрів тільки із сторонньою допомогою. Помешканням пересувається зі сторонньою допомогою	2

		Не може самостійно пересуватися на відстань понад 50 метрів чи не у змозі пересуватися	0
10	Підіймання сходами	Може підійматись самостійно	10
		Підіймається самостійно за допомогою ТЗР	9
		Потребує багато часу для самостійного чи за допомогою ТЗР підіймання сходами	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги (чи нагляду)	5
		Підійматися сходами може тільки зі сторонньою допомогою	2
		Не у змозі підійматися сходами навіть зі сторонньою допомогою	0
	Сума балів		

6. За шкалою оцінювання можливості виконання складних дій оцінюють складні дії людини за 9 критеріями (таблиця 3). Оцінюють рівень виконання складних дій за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги, за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат становить 27 балів, мінімальний - 10 балів.

Таблиця 3

Шкала оцінювання можливості виконання складних дій

№ з/п	Критерій	Характеристика	Бали
1	2	3	4
1	Користування телефоном	Може користуватися самостійно	3
		Може користуватися тільки спеціально обладнаним телефоном (наприклад, через слабкий слух чи зір)	2,5
		Може користуватися з невеликою допомогою чи набираючи тільки добре знайомі номери	2
		Може говорити по телефону, якщо хтось набере потрібний номер	1,5
		Не може користуватися	1
2	Пересування на відстані, куди не можна дійти пішки	Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі. Планує поїздки самостійно	3
		Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі, після докладних словесних інструкцій	2,5
		Може пересуватися самостійно, з незначною сторонньою допомогою, у тому числі громадським транспортом чи на таксі	2
		Може пересуватися тільки з постійним супроводом громадським транспортом чи на таксі	1,5
		Не пересувається	1
3	Дрібні покупки в магазині	Може робити покупки самостійно	3
		Може робити покупки з незначною допомогою	2
		Робить покупки за умови сторонньої допомоги й супроводу	1,5

		Не у змозі робити покупки	1
4	Приготування їжі	Може готувати самостійно	3
		Може готувати із напівфабрикатів	2,5
		Може готувати з незначною допомогою	2
		Може тільки розігрівати їжу	1,5
		Не у змозі готувати	1
5	Ведення домашнього господарства	Може вести самостійно	3
		Може виконувати самостійно нетрудомісткі види робіт	2,5
		Може вести з незначною допомогою	2
		Потребує сторонньої допомоги під час виконання більше ніж половини робіт	1,5
		Не у змозі вести домашнє господарство	1
6	Дозвілля, у тому числі рукоділля	Дозвілля може організувати й займатися самостійно	3
		Може організувати й займатися деякими видами самостійно	2,5
		Може організувати дозвілля й займатися з незначною допомогою	2
		Не у змозі організувати своє дозвілля й займатися самостійно	1
7	Прання	Може прати самостійно	3
		Може прати самостійно тільки за допомогою пральної машини	2,5
		Може прати самостійно з незначною допомогою (наприклад, під час розвішування білизни)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1,5
		Не у змозі займатись пранням	1
8	Прийом лікарських засобів	Може приймати лікарські засоби самостійно (із правильним дозуванням у відповідний час)	3
		Може приймати ліки самостійно з незначною допомогою (хтось визначає точну дозу й нагадує про необхідність прийняти ліки)	2
		Може приймати лікарські засоби самостійно, якщо хтось постійно контролює їх прийом)	1,5
		Не у змозі самостійно приймати лікарські засоби	1
9	Розпорядження особистими фінансами	Розпоряджається самостійно	3
		Розпоряджається самостійно з незначною допомогою	2
		Розпоряджається поточними витратами самостійно, але місячний бюджет розподілити не у змозі	1,5
		Розпоряджатися не у змозі	1
	Сума балів		

***** Необхідність у нагляді й словесній допомозі означає, що отримувач соціальної послуги належить до категорії тих, хто потребує сторонньої допомоги (залежний).

****** Категорія "незалежний" допускає використання допоміжних технічних засобів реабілітації.

7. Рівень індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа повнолітніх осіб з інвалідністю з інтелектуальними порушеннями визначається на підставі оцінювання

навичок проживання за основними категоріями (таблиця 4) і зазначається у картці визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (таблиця 5) та оцінювання можливості виконання елементарних та складних дій (для визначення ступеня рухової активності).

8. Оцінюють навички проживання отримувача соціальної послуги фахівці мультидисциплінарної команди у присутності законних представників отримувача соціальної послуги, родичів та інших осіб, які здійснюють догляд за ним та знають про його навички.

9. Для кожної із 14 категорій життєдіяльності запропоновано 25 характеристик володіння навичками, поділених за складністю на 5 рівнів (від найнижчого до високого) по 5 характеристик для кожного. За кожне підтвердження наявності в оцінюваної особи певної характеристики нараховується один бал.

10. Оцінювання навичок проживання починається з найнижчого рівня. До наступного рівня оцінювання переходять за наявності ствердних відповідей щодо всіх п'яти характеристик, за які відповідно зараховується п'ять балів. Якщо на найнижчому рівні ствердними є відповіді на чотири або менше запитань, рівень володіння навичками оцінюється як найнижчий. Якщо на рівнях від базового до високого ствердними є три або чотири відповіді, зараховується цей рівень володіння навичками, якщо одна чи дві - попередній рівень.

11. Отримувач соціальної послуги може мати високий рівень навичок проживання за однією категорією, але базовий чи найнижчий - за іншою. Найнижчий рівень навичок для всіх категорій життєдіяльності означає, що особа не виявляє ознак розуміння необхідності виконання певних функцій та здатності їх виконувати без сторонньої допомоги і тому потребує значної підтримки фахівця.

12. У картці визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги зазначаються оцінки навичок проживання у балах.

При найнижчому рівні володіння навичками виконання елементарних та складних дій за 14 категоріями життєдіяльності (до 104 балів) потреба в соціальній послузі становить 105 годин на тиждень; при базовому рівні (від 105 до 141 бала) - 56 годин; при задовільному рівні (від 142 до 211 балів) - 35 годин послуги на тиждень.

Таблиця 4

Шкала оцінювання навичок проживання за основними категоріями

№ з/п	Категорії	Рівень навичок проживання за категоріями	Характеристика володіння навичками
1	2	3	4
1	**Управління фінансами / обізнаність у сфері споживання**	*Найнижчий*	☐ Відрізняє гроші від папірців. ☐ Розуміє, що гроші заробляють. ☐ Розуміє, що в магазині товари без грошей не дають. ☐ Відрізняє банк від магазину. ☐ Розуміє, у якому магазині та що купують
		Базовий	☐ Розуміє вартість монет та паперових грошей. ☐ Може здійснити покупки в магазині та

			порахувати решту. ☐ Має уявлення про різницю між розкішшю та необхідністю у харчуванні, транспорті, одязі, житлі. ☐ Знає різницю між ціною зі знижкою та звичайною ціною. ☐ Може визначити спосіб заощадження грошей на покупках
		Задовільний	☐ Знає, як відкрити банківський рахунок (розрахунковий або ощадний). ☐ Знає, як зробити та зняти банківський вклад. ☐ Може обмежити бюджет на один тиждень (демонструє деяке вміння заощаджувати). ☐ Розуміє різницю між нарахованою та фактично отриманою заробітною платою. ☐ Може використовувати калькулятор, щоб додавати, віднімати, ділити і множити
		Добрий	☐ З допомогою може скласти місячний бюджет, що покриває витрати для самостійного життя. ☐ Стійкий до впливів маркетингових кампаній (розпродажів, акцій, дешевих кредитів тощо). ☐ Знає, як звернутися в банк та отримати виписку з банківського рахунку. ☐ Може порівнювати магазини відповідно до цін у них. ☐ Знає, як обрізати і використовувати різноманітні акційні купони
		Високий	☐ Може заощадити та відкласти кошти для непередбачуваних ситуацій, сезонних рахунків тощо. ☐ Розуміє, що означають покупки в кредит, відсотки та пеня. ☐ Розуміє, що таке відрахування із заробітної плати, податки, страхування. ☐ Може заповнити коротку форму для податкової декларації. ☐ Має регулярну програму заощадження
2	**Організація харчування**	*Найнижчий*	☐ Миє руки перед їжею без нагадування. ☐ Розуміє, які продукти можна їсти без приготування, а які потрібно обробляти та готувати. ☐ Знає, що овочі та фрукти потрібно мити, чистити. ☐ Користується столовими приборами, такими як ложка, виделка. ☐ Прибирає після себе посуд зі столу

		Базовий	☐ Миє руки перед вживанням чи приготуванням їжі. ☐ Поводиться належним чином за столом. ☐ Може замовити їжу у кафе чи закладі швидкого харчування. ☐ Знає про продукти, які рекомендовано вживати для підтримки здорового способу життя. ☐ Знає назви кухонного приладдя та як його використовувати
		Задовільний	☐ Може замовити їжу в ресторані, використовуючи меню. ☐ Може приготувати сніданок чи обід на одну людину. ☐ Може скласти список необхідних покупок для походу в магазин. ☐ Може ефективно і безпечно використовувати кухонне приладдя для приготування їжі (ножі, тертки, консервні ножі, картоплечистки тощо). ☐ Уміє правильно накрити на стіл
		Добрий	☐ Виявляє продукти, які швидко псуються і мають зберігатися в холодильнику. ☐ Розрізняє ознаки зіпсованої їжі. ☐ Уміє дотримуватися інструкцій з приготування консервованих або заморожених продуктів. ☐ Уміє купувати продукти для тижневого меню та не перевищувати бюджет на продукти харчування. ☐ Уміє здійснити покупки у магазині (обрати товари зі списку покупок та сплатити за них касиру)
		Високий	☐ Готує страви за рецептами. ☐ Уміє змінити рецепт, щоб приготувати страву для більшої чи меншої кількості людей. ☐ Розуміє, як використовувати товари до закінчення терміну придатності для запобігання їх псуванню. ☐ Уміє планувати щотижневе меню із поживних страв. ☐ Розуміє та вміє використовувати ціни для порівняння магазинів
3	**Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни**	*Найнижчий*	☐ Одягається з допомогою інших осіб. ☐ Користується туалетом і купається з допомогою інших. ☐ Миє руки, чистить зуби, розчісує волосся з допомогою. ☐ Може поголитися з допомогою (для

			чоловіків). Може з допомогою дотримуватися правил особистої гігієни, у тому числі при менструальному циклі (для жінок). ☐ Замінює брудний одяг з нагадуванням/допомогою
		Базовий	☐ Самостійно одягається і взувається відповідно до сезону. ☐ Знає, коли потрібно змінити білизну і брудний одяг. ☐ Самостійно купається. ☐ Використовує мило, шампунь, дезодорант, крем для гоління, інші засоби з урахуванням статі. ☐ Регулярно самостійно чистить зуби
		Задовільний	☐ Регулярно приймає душ та миється. ☐ Доглядає за волоссям, підтримує його чистим та охайним. ☐ Може самостійно скористатися послугами перукарні. ☐ Одягається в досить чистий одяг. ☐ Сушить взуття за потреби
		Добрий	☐ Може читати етикетки на одязі та визначити спосіб прання відповідних речей. ☐ Може сортувати одяг для прання в пральній машині. ☐ Знає вартість та може запланувати в бюджеті гроші для спеціальних процедур з волоссям, нігтями (фарбування, плетіння, манікюр тощо). ☐ Може самостійно прасувати одяг. ☐ Може пришивати ґудзики і робити дрібний ремонт одягу
		Високий	☐ Може прати речі руками, виконуючи інструкції на етикетці. ☐ Знає, який одяг потрібно надягнути майже для будь-якої події. ☐ За потреби може віднести до ательє одяг для складного ремонту, орієнтується в послугах ательє та цінах. ☐ Знає, яка косметика підходить саме йому/їй. ☐ Уміє безпечно користуватися побутовою технікою для догляду за власною зовнішністю (феном, електробритвою, електроепілятором тощо)
4	**Здоров'я**	*Найнижчий*	☐ Може сказати, що погано себе почуває. ☐ Може показати/сказати, де болить. ☐ Знає, що таке ліки, де вони зберігаються і продаються.

			☐ Не бере ліки без дозволу. ☐ Розуміє, що у разі хвороби потрібно звертатися до лікаря
		Базовий	☐ Знає, що не можна брати чужі ліки, і не бере їх. ☐ Знає, що вживання наркотиків, алкоголю або тютюну шкодить здоров'ю. ☐ Знає основи анатомії людини. ☐ Знає про методи контрацепції. ☐ Знає, як і де отримати невідкладну медичну допомогу
		Задовільний	☐ Може розпізнавати й описувати симптоми застуди, грипу та інших найбільш поширених захворювань. ☐ Погоджується пройти медичні процедури на прохання людини, котрій довіряє. ☐ Знає, що робити при незначному порізі, опіку чи як витягнути скабку. ☐ Розуміє ризики вагітності та захворювань, що передаються статевим шляхом. ☐ Розуміє ризики зловживання наркотиками і алкоголем
		Добрий	☐ Може доглядати за собою під час застуди чи грипу, виміряти собі температуру. ☐ Розпізнає/правильно вживає ліки, які продаються без рецептів. ☐ Може викликати лікаря або записатися до нього на прийом і дотримуватися лікарських інструкцій. ☐ Вміє без нагляду безпечно приймати ліки, що входять до аптечки першої допомоги. ☐ Знає методи контролю народжуваності (контрацепції), як їх отримати і запобігти поширенню захворювань, що передаються статевим шляхом
		Високий	☐ Усвідомлює необхідність здорового харчування, фізичних вправ, правильного харчування та інших профілактичних заходів для здорового способу життя. ☐ Може визначити, коли треба звернутися в лікарню за невідкладною допомогою та коли піти до сімейного лікаря чи в поліклініку. ☐ Усвідомлює необхідність повноцінного сну та прогулянок на свіжому повітрі. ☐ Знає про заклади планування сім'ї.

			☐ Знає, що таке належне допологовe спостереження
5	**Утримання помешкання**	*Найнижчий*	☐ Знає, що потрібно дотримуватися чистоти в помешканні. ☐ Відрізняє брудне помешкання від чистого. ☐ Може прибрати брудний посуд зі столу. ☐ Знає назви основних предметів для прибирання і де вони зберігаються. ☐ Може скласти свій одяг з допомогою інших
		Базовий	☐ Може мити посуд, використовуючи мийні засоби та гарячу воду. ☐ Може поміняти лампочку. ☐ Може застелити ліжко. ☐ Може самостійно винести сміття. ☐ Як правило, кладе речі на їхні місця
		Задовільний	☐ Вміє правильно використовувати пилосос і чистити його, чистити туалет та ванну. ☐ Може міняти постільну білизну. ☐ Знає, як не допустити засмічення раковини й унітаза. ☐ Знає, як підмітати й мити підлогу, вікна, витирати пил. ☐ Знає відповідні мийні засоби для різних видів очищення
		Добрий	☐ Знає, як користуватися вантузом для прочищення унітаза чи раковини. ☐ Може розморожувати холодильник, якщо це необхідно. ☐ Знає, як економити енергію і воду. ☐ Виконує рутинні та генеральні прибирання, щоб підтримувати будинок в досить чистому стані. ☐ Правильно використовує ящики і шафи для зберігання речей
		Високий	☐ Знає, що ремонт має виконувати власник будинку, і може подати запит щодо проведення ремонтних робіт. ☐ Може зробити невеликий побутовий ремонт. ☐ Може поміняти запобіжник або вимикач. ☐ Може виміряти вікно для встановлення жалюзі чи штор. ☐ Знає, як позбутися тарганів і як не допустити появи шкідників тощо
6		*Найнижчий*	☐ Може відрізнити житловий будинок від будинку іншого призначення.

	Обізнаність у сфері нерухомості		☐ Може сказати, в якому будинку проживає (приватний чи багатоквартирний). ☐ Знає деяких людей, з якими проживає в будинку. ☐ Знає працівників, які регулярно надають йому/їй послуги для задоволення базових потреб (догляду). ☐ Розуміє, до кого звертатися з питаннями про умови проживання
		Базовий	☐ Розуміє поняття "здається в оренду". ☐ Знає, як дістатися до аварійного виходу в будівлі (за його наявності). ☐ Може правильно написати свою адресу. ☐ Розрізняє в межах спільного приміщення, до яких кімнат може входити без дозволу, а до яких має постукати. ☐ Може самостійно без допомоги користуватися ліфтом
		Задовільний	☐ Може читати і розуміє оголошення про оренду. ☐ Розуміє основні терміни (власне житло, оренда, попросити довідку тощо). ☐ Може розрахувати витрати, пов'язані з орендою різного виду житла. ☐ Знає правила поведінки із сусідами. ☐ Уміє звернутися по допомогу, щоб орендувати житло
		Добрий	☐ Може визначити тип житла, що можна орендувати в рамках власного бюджету і відповідає сучасним вимогам щодо житла. ☐ Може розрахувати початковий внесок (депозити, плата за підключення, застава, оренда - перший місяць, придбання меблів та інших предметів домашнього вжитку). ☐ Може заповнити орендну заяву і обговорити її з орендодавцем. ☐ Знає, що потрібно оглянути квартиру, щоб переконатися, що господар будинку надав правдиву інформацію про квартиру та сусідів. ☐ Розуміє наслідки, якщо права інших мешканців щодо майна чи можливого шуму не дотримуються
		Високий	☐ Демонструє здатність налагоджувати контакт та спілкуватися з іншими мешканцями й орендодавцем. ☐ Знає, як отримати допомогу, якщо є конфлікт з орендодавцем. ☐ Може викликати майстра у сфері комунальних послуг за потреби.

			☐ Уміє враховувати права інших співмешканців у разі проживання в орендованій квартирі. ☐ Може регулярно сплачувати орендну плату та комунальні платежі
7	**Користування транспортом**	*Найнижчий*	☐ Знає, що можна пересуватися за допомогою транспорту. ☐ Може відрізнити громадський транспорт від приватного, вантажівку від легкового авто. ☐ Розрізняє різні види громадського транспорту. ☐ Знає, що за проїзд у громадському транспорті потрібно платити. ☐ Розуміє важливість дотримання правил дорожнього руху
		Базовий	☐ Розуміє важливість безпеки та використовує ремені безпеки під час поїздки в авто. ☐ Ознайомлений із будь-якими формами доступного громадського транспорту. ☐ Знає найближчі зупинки громадського транспорту біля свого будинку. ☐ Знає вартість користування кожним видом громадського транспорту. ☐ Може самостійно дістатися на громадському транспорті від дому до установи, яку відвідує регулярно
		Задовільний	☐ Може безпечно їздити на велосипеді. ☐ Вміє сплатити вартість поїздки або пред'явити документ про пільговий проїзд. ☐ Усвідомлює наслідки водіння без прав та страхування. ☐ Знає, як викликати таксі та приблизну вартість поїздки на таксі. ☐ Якщо є пояснення, може їздити в громадському транспорті з кількома пересадками
		Добрий	☐ Може організувати щоденне пересування транспортом на роботу чи на навчання. ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати права водія. ☐ Знає дорожні знаки. ☐ Може полагодити велосипед. ☐ Може орієнтуватися по карті
		Високий	☐ Може скористатися альтернативним маршрутом громадського транспорту у разі, якщо регулярний маршрут не працює. ☐ Знає, як здійснювати основне

			обслуговування автомобіля. ☐ Може оцінити вартість утримання та експлуатації автомобіля на місяць/рік, включаючи вклади і страхування. ☐ Уміє знайти інформацію про проїзд у громадському транспорті до іншого населеного пункту. ☐ Може здійснити проїзд в обидва кінці на міжміському громадському транспорті
8	**Організація навчального процесу**	*Найнижчий*	☐ Вміє читати. ☐ Розрізняє поняття "один" і "багато" на прикладі конкретних предметів. ☐ Може у складі групи проводити певний період часу за трудовою діяльністю (працетерапією) і для виконання роботи готовий освоювати певні трудові операції. ☐ Відрізняє робочий час від дозвілля і поводить себе відповідно. ☐ Розуміє, що кожен повинен працювати і що потрібно добре вчитися, щоб працювати
		Базовий	☐ Має уподобання у певній сфері трудової діяльності під час групових занять із працетерапії. ☐ Виявляє бажання освоювати нові трудові навички під час групових або індивідуальних трудових занять. ☐ Розуміє поняття "професія" і виявляє бажання набути певної професії. ☐ Має реалістичний погляд на свою майбутню професію. ☐ Розуміє, що таке школа, професійне училище, технікум, університет
		Задовільний	☐ Може заповнювати форми під час вступу на освітні програми. ☐ Має загальне уявлення про те, яка освіта необхідна для роботи, яку він/вона хоче виконувати. ☐ Може обговорювати освітні/професійні плани з вчителями/консультантами. ☐ Знає, як дізнатися про умови для вступу на навчальні програми. ☐ Має уявлення про те, де зможе працювати після отримання бажаної освіти
		Добрий	☐ Знає, як писати конспекти. ☐ Розуміє різницю між лекцією та практичним заняттям. ☐ Розуміє освітні потреби/навички, необхідні для обраної роботи. ☐ Знає вартість навчальних курсів.

			☐ Розуміє, що таке стипендія і як її отримати
		Високий	☐ Може вибрати освітній заклад, де можна здобути бажану професію. ☐ Знає, де знайти і як отримати доступ до освіти або професійної підготовки в громаді. ☐ Знає, як отримати фінансову допомогу для додаткової освіти. ☐ Розуміє перспективи та можливі стандарти життя відповідно до рівня освіти і спеціалізованих навичок. ☐ Розуміє, що повинен про себе турбуватися сам, якщо буде здобувати освіту в іншому місті, і готовий до самостійного проживання і самообслуговування
9	**Навички пошуку роботи**	*Найнижчий*	☐ Знає, що дорослій людині потрібно працювати, щоб заробляти на життя. ☐ Розрізняє різні види діяльності. ☐ Розуміє різницю між працетерапією і найманою працею. ☐ Усвідомлює, що улюблене заняття може не приносити прибутку. ☐ Знає, що на роботі може виникнути потреба робити те, що скажуть, а не те, що хочеш
		Базовий	☐ Знає, що зазвичай працюють у робочі дні, а відпочивають у вихідні. ☐ Уміє підготуватися до виходу на роботу вранці (вчасно встати, вдягтися, зібрати необхідні речі, замкнути двері). ☐ Має відповідне уявлення про типи роботи, доступні для нього/неї. ☐ Знає, що за роботу людина отримує відповідну заробітну плату. ☐ Знає, на яку роботу і на яку оплату може розраховувати
		Задовільний	☐ Може написати стандартну форму заяви на роботу. ☐ Може шукати оголошення про роботу й знаходити відповідні вакансії для себе. ☐ Може пройти співбесіду, даючи підходящі відповіді на потенційні запитання. ☐ Може домовитися про час для проходження співбесіди. ☐ Розуміє, що для співбесіди, можливо, потрібен відповідний одяг
		Добрий	☐ Може написати резюме і підготуватися до співбесіди. ☐ Може пройти співбесіду.

			☐ Знає функції Державної служби зайнятості України і може туди звернутися. ☐ Знає функції приватних служб зайнятості і розуміє, що вони беруть плату за свої послуги. ☐ Може визначити оголошення, розміщені приватними службами зайнятості
		Високий	☐ Має резюме. ☐ Вміє реалістично зважувати переваги однієї роботи над іншою. ☐ Розуміє прояви дискримінації на роботі і те, де шукати допомогу в таких випадках. ☐ Може реалістично оцінити свою здатність виконувати посадові обов'язки після ознайомлення з ними. ☐ Знає, до кого звернутися за консультацією у випадку, коли необхідно вибрати одну роботу із декількох вакансій і проаналізувати ризики
10	**Організація роботи (зайнятості)**	*Найнижчий*	☐ Знає, що потрібно ходити на роботу/у трудові майстерні регулярно. ☐ Знає, що на роботі/у трудовій майстерні працюють люди в колективі. ☐ Може виконувати роботи/завдання з постійним супроводом, наглядом. ☐ Не потребує частих змін видів діяльності протягом робочого часу. ☐ Не потребує частих відпочинків протягом робочого часу
		Базовий	☐ Одягається на роботу належним чином. ☐ Уміє розрахувати час, щоб дістатися до роботи вчасно. ☐ Вчасно звітує про виконану роботу (за потреби). ☐ Знає свої посадові обов'язки і те, як виконувати завдання на роботі. ☐ Знає, як зв'язатися з роботодавцем, коли не може вийти на роботу
		Задовільний	☐ Уміє відповідно спілкуватися на роботі. ☐ Уміє відрізняти робочі стосунки від приватних, розуміє робочу ієрархію і дисципліну. ☐ Знає, як отримати розрахунковий листок. ☐ Знає, через яку поведінку його/її буде одразу звільнено. ☐ Знає, як звернутися по допомогу під час проблем на роботі
		Добрий	☐ Знає, коли має право на лікарняний, відпустку або особистий час.

			☐ Знає, яка процедура подання та розгляду скарг. ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати підвищення. ☐ Знає, де і коли не можна говорити з колегами. ☐ Знає, як упоратися з гнівом у випадку, коли гнів направлений на керівника, колег або клієнтів
		Високий	☐ Може справлятися з гнівом у більшості випадків. ☐ Знає "неписані правила" компанії і може виконувати їх. ☐ Знає, як просити про підвищення або збільшення заробітної плати. ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб мати право на просування по службі. ☐ Знає законні права працівника
11	**Дотримання правил безпеки та поведінки в разі надзвичайних ситуацій**	*Найнижчий*	☐ Знає про типові небезпечні ситуації і про їх наслідки. ☐ Знає про необхідність звернутися по допомогу у цих ситуаціях. ☐ Знає, що у небезпечну ситуацію можуть потрапити і близькі люди, яким потрібна буде допомога. ☐ Розрізняє звукові та візуальні сигнали небезпеки. ☐ Виконує інструкції доглядальника або професійного рятувальника у разі небезпечної ситуації
		Базовий	☐ Знає функції поліції, швидкої допомоги та пожежної, а також номери телефонів, за якими можна викликати кожну із служб. ☐ Знає, що несправні прилади можуть призвести до пожежі. ☐ Знає правильний спосіб утилізації недопалків, якщо палить. ☐ Вміє закривати і відкривати двері та вікна. ☐ Розуміє, що таке пожежна сигналізація і що робити у разі її спрацювання
		Задовільний	☐ Розуміє основні протипожежні заходи. ☐ Знає, як правильно евакуюватися у разі пожежі. ☐ Може розпізнати запах газу у разі його витоку. ☐ Знає, що робити, і кому дзвонити, якщо він/вона почули запах газу. ☐ Дотримується правил дорожнього руху

		Добрий	☐ Знає правила купання у водоймі та дотримується їх. ☐ Знає, як правильно зберігати мийні засоби. ☐ Дотримується правил безпеки під час побутового використання мийних засобів та електроприладів. ☐ Може, як правило, визначити, коли потрібна професійна медична допомога, допомога пожежників, поліції. ☐ Знає, як користуватися вогнегасником
		Високий	☐ Уміє плавати. ☐ Знає і застосовує на практиці застережні заходи для орієнтації у місті або на місцевості. ☐ Чітко виконує правила спілкування з незнайомцями, не ініціює контактів з незнайомими людьми. ☐ Уміє безпечно користуватися газовою плитою. ☐ Знає, що робити, коли зупинився ліфт
12	**Знання ресурсів громади**	*Найнижчий*	☐ Знає, що існують магазини, школи, поліклініки, лікарні тощо, куди звертаються люди. ☐ Знає, що в певних установах потрібно платити за послуги. ☐ Знає, де розташований найближчий супермаркет або торговий центр. ☐ Знає про існування парків, кафе, кінотеатрів тощо для дозвілля та відпочинку. ☐ Може назвати по іменах своїх найближчих сусідів
		Базовий	☐ Знає, як отримати потрібну інформацію по телефону. ☐ Може подзвонити найближчим родичам чи знайомим для вирішення певних проблем. ☐ Знає, до кого звернутися у випадку поранення або хвороби. ☐ Знає, як отримати доступ до їжі та притулку в екстрених ситуаціях. ☐ Знає, як користуватися посвідченням для безоплатного проїзду в транспорті, пільгового придбання їжі, отримання знижок у певних торгових мережах
		Задовільний	☐ Знає, де знаходиться районне управління соціального захисту і питання, за якими можна туди звернутися. ☐ Знає ті установи соціальної інфраструктури, де послуги надаються

			безоплатно. ☐ Може використовувати довідники, щоб отримати інформацію. ☐ Знає місцезнаходження найближчої недержавної організації. ☐ Знає розташування найближчого поштового відділення та як користуватися його послугами
		Добрий	☐ Знає, до кого звернутися, якщо є проблеми з отриманням комунальних послуг. ☐ Знає, де і як вирішуються питання щодо військового обліку. ☐ Знає, до якої релігійної громади може звернутися по допомогу. ☐ Знає спеціалізовані ресурси в громаді (консультування щодо психічного здоров'я, консультування як споживача, клініки щодо репродуктивного та сексуального здоров'я, офіси допомоги людям з інвалідністю, контролю за тваринами, місця масового відпочинку тощо). ☐ Розуміє важливість проведення благодійних заходів і з готовністю бере в них участь
		Високий	☐ Знає, хто обраний владним представником (депутатом) від територіальної громади і як до нього звернутися по допомогу. ☐ Має абонентський квиток для відвідання спортивного клубу або басейну. ☐ Знає, де знаходяться спеціалізовані громадські організації, у яких можна отримати допомогу. ☐ Знає, від яких благодійних програм можна отримати допомогу і як (харчування, одяг, волонтерська допомога тощо). ☐ Має постійних друзів, родичів, приятелів, які регулярно надають психологічну підтримку та практичну допомогу у вирішенні певних життєвих ситуацій
13	**Міжособистісні відносини**	*Найнижчий*	☐ Відрізняє чужих людей від близького оточення. ☐ Дивиться в очі іншій людині та тисне руку, якщо інша людина це пропонує. ☐ Проявляє інтерес до людей навколо себе, спостерігає за ними. ☐ Демонструє адекватні мімічні реакції. ☐ Адекватно коментує картинки про стосунки між людьми та їх взаємодію

		Базовий	☐ Може реагувати на звернення та відповідати на прості запитання. ☐ Може визначити одного друга. ☐ Може недовго поговорити з іншою людиною (віч-на-віч). ☐ Спілкується принаймні з однією людиною на тиждень. ☐ Розрізняє сімейні стосунки від приятельських і виробничих (ділових)
		Задовільний	☐ Може представитися, в тому числі попросити інших представити себе. ☐ Розуміє межі спілкування, не завдає шкоди іншим людям. ☐ Може звернутися по допомогу. ☐ Може пояснити власні почуття. ☐ Може визначити стосунки, які можуть бути шкідливі або небезпечні
		Добрий	☐ Може визначити свої сильні сторони і потреби (з допомогою, якщо необхідно). ☐ Бере активну участь у роботі громадської організації. ☐ Знає, де можна отримати допомогу, якщо сам не в змозі вирішити міжособистісні конфлікти. ☐ Утримується від фізичного насильства як засобу вирішення міжособистісних конфліктів. ☐ Знає, як сказати "ні" тому, хто намагався переконати його/її зробити щось неправильне, уникає стосунків, які ображають чи несуть небезпеку
		Високий	☐ Правильно визначає гнів або інші сильні почуття і сам належно їх проявляє, проговорює проблеми. ☐ Може розробити реалістичний план з відповідними кроками для досягнення цілей і виконати його з чиєюсь допомогою. ☐ Може передбачити з обмеженою участю інших, до яких наслідків можуть призвести різні варіанти поведінки. ☐ Знає, як висловити людині свою повагу та подяку. ☐ Може описати зв'язок між діями і наслідками
14	**Обізнаність у юридичній сфері**	*Найнижчий*	☐ Може назвати свої ім'я та прізвище. ☐ Може назвати імена своїх опікунів/доглядальників. ☐ Відрізняє власні речі від чужих. ☐ Знає назву та розташування базової установи соціального захисту, освіти чи

			забезпечення денної зайнятості, яку регулярно відвідує. ☐ За відсутності матері/доглядальника знає, до кого звернутися по допомогу
		Базовий	☐ Має номер телефону особи, якій може зателефонувати у разі певних життєвих негараздів. ☐ Розуміє, які дії порушують закон та до яких наслідків може призвести така поведінка. ☐ Знає, хто такі поліцейський, юрист, нотаріус. ☐ Знає свої основні права. ☐ Може висловити правильне припущення щодо дій інших осіб, які порушують його/її права
		Задовільний	☐ Знає особисті права, якщо його/її заарештовано, а також функції адвоката в такій ситуації. ☐ Знає дозволений вік для покупки алкоголю і тютюнових виробів. ☐ Розуміє значення поняття "повноліття" в юридичних термінах (те, що можна робити, а чого не можна). ☐ Вміє читати договори і розуміє їх значення. ☐ Знає, як і де зареєструватися, щоб голосувати
		Добрий	☐ Усвідомлює потребу в юридичній допомозі у разі підписання будь-якої угоди. ☐ Розуміє, що є безкоштовні юридичні послуги і в яких випадках доцільно звертатися по юридичну допомогу. ☐ Знає, де і як можна отримати безкоштовну юридичну допомогу. ☐ Розуміє наслідки підписання контракту або договору оренди. ☐ Має уявлення про штрафи за різні види проступків та злочинів
		Високий	☐ Показує себе хорошим громадянином і розуміє права й обов'язки громадянина. ☐ Виконує обов'язки волонтера у своїй громаді. ☐ Зареєстрований для голосування. ☐ Знає, куди йти голосувати. ☐ Знає різницю між поняттями "кримінальний злочин", "проступок" і "порушення"

Таблиця 5

Картка визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

Рівень навичок проживання	**Категорії**													
	Управління фінансами / обізнаність у сфері споживання	Організація харчування	Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни	Здоров'я	Утримання помешкання	Обізнаність у сфері нерухомості	Користування транспортом	Організація навчального процесу	Навички пошуку роботи	Організація роботи (зайнятості)	Дотримання правил безпеки та поведінка в разі надзвичайних ситуацій	Знання ресурсів громади	Міжособистісні відносини	Обізнаність у юридичній сфері
Найнижчий														
Базовий														
Задовільний														
Добрий														
Високий														
Загальна кількість балів														

Висновок. Отримувач соціальної послуги _____
(П.І.Б.)

в цілому володіє навичками проживання на _____ рівні (нараховано усього _____ балів), потребує в середньому ___ годин соціальної послуги на тиждень.

Особи, які брали участь в оцінюванні навичок проживання особи	Посада / зв'язок з отримувачем	Дата	Підпис

Особа, яка провела оцінювання (відповідальна особа)

_____ _____ _____

(П.І.Б.) (підпис) (дата)

13. Рівень індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб із психічними розладами та розладами поведінки визначається методом анкетування за рейтингом соціальних потреб отримувача соціальної послуги (таблиця 6).

14. В анкетуванні беруть участь фахівці мультидисциплінарної команди, отримувач соціальної послуги, його законні представники, родичі та інші особи, які здійснюють догляд за отримувачем соціальної послуги та знають про його навички.

15. Рейтинг соціальних потреб визначається за результатами оцінки їх задоволення. Якщо потреба оцінюється як незадоволена (відповідь "ні")*****, нараховується 3 бали, як задоволена (відповідь "так") - 0 балів, за відсутності інформації або у разі відмови отримувача соціальної послуги та його законного представника / особи, яка здійснює догляд, відповідати на запитання анкети - 1 бал.

16. Під час заповнення анкети враховуються оцінки фахівця мультидисциплінарної команди, отримувача соціальної послуги****** та його законного представника / особи, яка здійснює догляд. Бали сумуються за кожною з 4 сфер (житло / документи, навички самостійного проживання, здоров'я, соціальна сфера) і зазначаються у відповідному полі внизу таблиці 6.

17. Сфера, за якою набрано найбільше балів (пріоритетна сфера), потребує найбільшої уваги соціальних служб щодо надання соціальних послуг. Для отримання соціальної послуги стаціонарного догляду пріоритетною має бути сфера "Здоров'я". Нижчі за рейтингом сфери (за якими набрано менше балів) потребують подальшої уваги і спостереження фахівців. Сфера, за якою набрано найменше балів, потребує уваги фахівців, але не допомоги.

Після встановлення пріоритетної сфери визначаються питання, що набрали у цій сфері найбільшу кількість балів сумарно за оцінками фахівця мультидисциплінарної команди, отримувача соціальної послуги, його законного представника / особи, яка здійснює догляд. Такі питання відображають першочергові потреби отримувача соціальної послуги та визначають конкретні заходи соціальної послуги.

Таблиця 6

Анкета для визначення рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги стаціонарного догляду

П.І.Б. отримувача соціальної послуги Дата народження: Місце проживання: П.І.Б. фахівця: Дата опитування:

№ з/п	Питання	Отримувач соціальної послуги	Фахівець	Законний представник
Сфера "Житло / документи"				
1	**Житло** Чи є у Вас власне житло?			
2	**Доступ до житла** Чи можете Ви безперешкодно потрапити до власного житла?			
3	**Гроші**** Чи отримуєте Ви всі кошти, які Вам призначені (пенсія та інші виплати)?			
4	**Умови житла** Чи є у Вашому житлі всі необхідні комунікації (вода, електрика тощо)?			
5	**Потреба у відновленні документів**** Чи є у Вас документи, що посвідчують особу (паспорт, ідентифікаційний код)?			
6	**Утримання житла** Чи можете Ви самостійно оплачувати рахунки за комунальні послуги, без допомоги заповнювати документи?			
Сфера "Навички самостійного проживання"				
7	**Догляд за житлом / навички побуту** Чи справляєтесь Ви у побуті (із хатньою роботою (прибирання, миття посуду тощо))?			
8	**Засоби зв'язку** Чи вмієте Ви користуватися телефоном?			
9	**Громадський транспорт** Чи можете Ви самостійно без сторонньої допомоги користуватися громадським транспортом (автобус, тролейбус, трамвай, маршрутне таксі тощо)?			
10	**Догляд за собою** Чи можете Ви самостійно без сторонньої допомоги доглядати за собою (дотримуватися правил особистої гігієни (приймати душ, підтримувати охайний вигляд тощо))?			
11	**Догляд за дітьми** Чи можете Ви самостійно доглядати за дітьми?			
12	**Базова освіта** Чи вмієте Ви писати, читати, рахувати?			
Сфера "Здоров'я"*				
13	**Психічне здоров'я** Чи чули Ви коли-небудь голоси, відчували сплутаність думок, погану			

	концентрацію, будь-які інші труднощі з мисленням, думками?			
14	**Небезпека для самого себе** Чи хотіли Ви коли-небудь завдати собі шкоди, чи були у Вас спроби суїциду?			
15	**Небезпека для оточення** Чи хотіли Ви коли-небудь завдати шкоди людям, які Вас оточують, намагалися пошкодити, знищити майно (зруйнувати меблі, спалити щось), вкрасти що-небудь?			
16	**Психологічний стан / дистрес** Чи відчували Ви значне погіршення настрою (чи траплялися істерики, емоційні спалахи), сум, бажання втекти з дому?			
17	**Сексуальна поведінка** Чи траплялись у Вас випадки неприйнятної суспільної поведінки (демонстрація себе оголеним, недоречні торкання чи жести, сексуальна агресія)?			
18	**Алкоголь / наркотики** Чи вживаєте Ви алкоголь та/або наркотики?			
Соціальна сфера				
19	**Соціальні контакти** Чи відчуваєте Ви брак спілкування?			
20	**Режим дня / вільний час** Чи задоволені Ви тим, як проходить Ваш звичайний день (тим, чим Ви займаєтесь протягом дня)?			
21*	**Спеціальність**** Чи маєте Ви потребу в отриманні нової спеціальності / професії? Чи хочете Ви отримати нові знання та корисні навички?			
22	**Стосунки** Чи достатньою є підтримка Ваших близьких?			
23*	**Робота**** Чи потребуєте Ви працевлаштування? Чи є у Вас потреба в денній зайнятості, заняттях із працетерапії?			
24*	**Інформація** Чи потребуєте Ви юридичної підтримки, якщо порушуються Ваші права?			
Загальна сума балів за сферами				
Житло / документи				
Навички самостійного проживання				

Здоров'я	
Соціальна сфера	

_____

***** Потреби оцінюються як незадоволені (оцінка - 3 бали) в разі отримання відповідей "так":
на питання розділу "Здоров'я";
на питання 19, 21, 23, 24.

****** Отримувачі соціальної послуги з числа недієздатних осіб не відповідають на запитання 3, 5, але в разі незадовільних відповідей на ці питання фахівця та законного представника додатково нараховується по 3 бали за кожне із цих питань. Отримувачі соціальної послуги з числа недієздатних осіб оцінюють задоволення потреби у спеціальності (питання 21) та роботі (питання 23), даючи відповідь на друге із запропонованих питань.

{Додаток 1 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

{Додаток 2 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

Додаток 2
до Державного стандарту
стаціонарного догляду за
особами, які втратили
здатність до
самообслуговування чи не
набули такої здатності
(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги стаціонарного догляду*

Інформація про отримувача соціальної послуги

Прізвище, ім’я, по батькові: _____

Вік:_____

Стать:_____

Сімейний стан:_____

Мова спілкування:_____

Інвалідність, група:_____

Ступінь індивідуальної потреби в наданні соціальної послуги стаціонарного догляду:_____

Додаткова інформація про отримувача соціальної послуги (за наявності): _____
_____

_____
_____

Дата звернення:_____

Прізвище, ім’я, по батькові надавача соціальної послуги (установа): _____

Інформація щодо необхідності залучення інших фахівців:_____
_____
_____
_____

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги стаціонарного догляду	Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, відповідно до визначених потреб	Ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, витратні матеріали) (зазначаються за потреби)	Періодичність і термін виконання (час, що витрачається на виконання заходу)	Виконавці
1	2	3	4	5
Моніторинг / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				

Надавач соціальної послуги
(підпис)

Отримувач соціальної послуги
(підпис)

*Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги стаціонарного догляду, захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”.

Додаток 3
до Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги стаціонарного догляду

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (індивідуальна/ групова (І/Гр))	Орієнтовний час виконання, періодичність (хв, середній показник)*
1	2	3	4
1	**Забезпечення умов для стаціонарного перебування, забезпечення харчуванням**		
1.1	Надання ліжко-місця з комунально-побутовими послугами в стаціонарних умовах	І	1440 постійно
1.2	Забезпечення одягом, взуттям, постільною білизною, м’яким та твердим інвентарем і столовим посудом	І	1440 постійно
1.3	Організація харчування (не менше ніж чотириразове)	І	480 щодня (за потреби)
2	**Допомога у дотриманні особистої гігієни, самообслуговуванні**		
2.1	Годування (допомога під час прийому їжі)	І	25 щодня (за потреби)
2.2	Вмивання (допомога) Обтирання, обмивання (допомога)	І	20 щодня (за потреби) 25 щодня (за потреби)
2.3	Купання (допомога)	І	60 1 раз на тиждень (за потреби)
2.4	Чищення зубів (допомога)	І	15 2 рази на день (за потреби)
2.5	Миття голови (допомога)	І	30 1 раз на тиждень (за потреби)
2.6	Розчісування (допомога)	І	10 щодня (за потреби)
2.7	Гоління (допомога)	І	20 1 раз на тиждень (за потреби)
2.8	Обрізання нігтів (без патології) на руках або ногах (допомога)	І	30 1 раз на тиждень (за потреби)
2.9	Стрижка волосся (не модельна) (допомога)	І	40 1 раз на місяць (за потреби)
2.10	Вдягання, роздягання (допомога)	І	20 щодня (за потреби)

2.11	Зміна натільної білизни (допомога): майка, футболка, бюстгальтер, піжама, сорочка; труси	І	10 1 раз на тиждень (за потреби) 5 щодня (за потреби)
2.12	Зміна постільної білизни (допомога)	І	20 1 раз на тиждень (за потреби)
2.13	Допомога у користуванні туалетом (надання і винесення судна з подальшим його обробленням)	І	20 щодня (за потреби)
2.14	Допомога у пересуванні	І	30 за потреби
2.15	Допомога у користуванні електроприладами, телефоном, іншими засобами комунікації	І	20 за потреби
3	**Спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів**		
3.1	Спостереження за станом здоров'я	І	20 1 раз на день (за потреби)
3.2	Лікарський обхід	Гр	90 1 раз на день
3.3	Організація надання медичної допомоги Супровід до медичного закладу	І І/Гр	50 за потреби 60/480 (за потреби)
3.4	Надання першої медичної допомоги	І	30 за потреби
3.5	Контроль за прийомом (допомога у прийомі) лікарських засобів	І	5 за потреби
3.6	Збір матеріалів для лабораторних досліджень (кал, сеча)	І	20 за потреби
3.7	Допомога у користуванні катетерами, калоприймачами	І	20 щодня (за потреби)
3.8	Вимірювання артеріального тиску	І	10 за потреби
3.9	Закапування крапель	І	5 за потреби
3.10	Проведення ін'єкцій	І	20 за потреби
3.11	Накладання компресу, перев'язка	І	30 за потреби
3.12	Промивання, змазування (вухо, горло, ніс)	І	15 за потреби
3.13	Проведення очисних клізм	І	30 за потреби

4	**Надання реабілітаційних послуг відповідно до індивідуальних програм реабілітації (далі - ІПР)**		
4.1	Нагляд і допомога під час проведення реабілітаційних заходів, у тому числі трудової реабілітації	І	згідно з ІПР та за потреби
4.2	Сприяння в отриманні технічних та інших засобів реабілітації	І	згідно з ІПР та за потреби
4.3	Навчання та вироблення практичних навичок самостійного користування технічними та іншими засобами реабілітації	І	45 за потреби
4.4	Сприяння в організації звернень до реабілітаційних установ з метою отримання реабілітаційних послуг	І	за потреби
4.5	Сприяння перегляду індивідуальних програм реабілітації	І	за потреби
5	**Організація денної зайнятості та дозвілля, психологічна підтримка**		
5.1	Нагляд і допомога під час проведення культурно-масової, оздоровчо-спортивної роботи та заходів із підтримки трудових навичок	І/Гр	60 за потреби
5.2	Супровід під час прогулянок	І/Гр	150 щодня (за потреби)
5.3	Сприяння у забезпеченні книжками, журналами, газетами, іграми	І/Гр	30 за потреби
5.4	Допомога у написанні та читанні листів	І	30 за потреби
5.5	Сприяння у підтримці фізичного стану (допомога у виконанні лікувально-фізичних вправ)	І/Гр	45 за потреби
5.6	Організація доступу до загальноприйнятих форм дозвілля (перегляд телепрограм, прослуховування радіопередач, відвідування концертних залів, кінотеатрів, театрів, відвідування лекцій, спортивних ігр і змагань, участь в екскурсіях, соціальних заходах, у роботі самодіяльних художніх колективів, гуртків тощо)	І/Гр	90 за потреби
5.7	Проведення психологічної діагностики	І	45 за потреби
5.8	Надання психологічної підтримки та рекомендацій щодо здорового способу життя, раціонального харчування тощо (бесіди, спілкування, мотивація до активності тощо)	І/Гр	45 за потреби
5.9	Проведення занять щодо формування знань про власну хворобу, ознаки її загострення, вироблення навичок самоконтролю та самодопомоги (для осіб із психічними	І/Гр	60 1 раз на тиждень (за визначеним графіком)

	розладами та інтелектуальними порушеннями)		
5.10	Організація та проведення занять у групах самодопомоги для осіб із психічними розладами	Гр	60 1 раз на тиждень (за визначеним графіком)
5.11	Психологічна консультація та підтримка комунікативних навичок, навичок соціального функціонування	І/Гр	60 1 раз на тиждень (за потреби)
5.12	Проведення навчальних, творчих занять, працетерапії з метою розвитку емоційної компетентності, організації денної зайнятості	І/Гр	30/60 щодня (за потреби)

_____

* Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги, подано орієнтовно (як середній показник), він може відрізнятися з огляду на індивідуальні потреби, стан здоров'я, вік та вподобання отримувача соціальної послуги.

_____ Примітка.	Заходи організовуються та здійснюються з урахуванням ступеня індивідуальної потреби, стану здоров'я, віку та вподобань отримувача соціальної послуги.

{Додаток 3 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1944 від 26.12.2018}

Додаток 4
до Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
надання соціальної послуги стаціонарного догляду

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги стаціонарного догляду (% від загальної кількості звернень);

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду;

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю.

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід - критерії оцінювання:

наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду (у разі потреби);

2) результативність - критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою стаціонарного догляду (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга стаціонарного догляду не надавалась;

проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;

розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду;

3) своєчасність - критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги стаціонарного догляду, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги стаціонарного догляду у встановлений строк;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги денного догляду;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги стаціонарного догляду зазначеним у договорі;

4) доступність та відкритість - критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам;

наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, спеціальних ліфтів, пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги стаціонарного догляду;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги - критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги стаціонарного догляду положень щодо дотримання конфіденційності;

дотримання конфіденційності;

6) професійність - критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу стаціонарного догляду;

розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальної послуги стаціонарного догляду.

Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.
Від 31.03.2016 № 318.
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#n13

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - соціальна послуга соціального супроводу), показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу з метою подолання чи мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин, у яких перебуває сім'я (особа).

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю членів сім'ї (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин, соціальна послуга соціального супроводу може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

1) організації та здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин;

2) здійснення моніторингу та контролю за якістю надання такої соціальної послуги.

3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - індивідуальний план), - документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводитимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, - постійний чи періодичний перегляд діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, який має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальної послуги;

мультидисциплінарна команда - група спеціалістів, уповноважених різними суб'єктами чи надавачем соціальних послуг (психолог, лікар, юрист, педагог, реабілітолог та інші), тимчасово створена для забезпечення колегіальності рішень й узгодженості дій під час надання послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах;

надавач соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - надавач соціальної послуги), - фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо проводить заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - отримувач соціальної послуги), - сім'я (особа), яка перебуває у складних життєвих обставинах і не може самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив таких обставин;

складні життєві обставини (далі - СЖО) - обставини, виявлені за результатами оцінки потреб, внаслідок яких сім'ї (особи) не можуть самостійно піклуватися про особисте/сімейне життя та брати участь у суспільному житті;

соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - соціальна послуга), - комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння у отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин;

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають Критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 року № 1039.

Інші терміни застосовуються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законах України „Про соціальні послуги", „Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю", „Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування", „Про охорону дитинства", „Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні", „Про попередження насильства в сім'ї", постановах Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2013 року № 324 „Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів", від 21 листопада 2013 року № 896 „Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)".

ІІ. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органів місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення).

3. Рішення про соціальний супровід сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах, приймається за згодою отримувача послуги або його законного представника, відповідно до Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей

(осіб), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 року № 896.

4. Підставами для припинення надання послуги соціального супроводу є:

досягнення позитивного результату соціального супроводу, подолання/мінімізація сім'єю (особою) наслідків СЖО, усунення причин та умов, що спричинили такі обставини;

закінчення строку дії договору про надання послуги соціального супроводу або порушення умов такого договору;

зміна отримувачем соціальної послуги місця проживання чи перебування;

письмова відмова отримувача послуги або його законного представника від її надання, якщо така відмова або її наслідки не спричиняють порушення прав і свобод інших осіб, особливо дітей;

систематична неучасть отримувача послуги без поважних причин у заходах, передбачених індивідуальним планом соціального супроводу, за винятком ситуації, коли припинення надання послуги спричиняє порушення прав і свобод інших осіб, особливо дітей.

5. Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу обговорюється з членами родини отримувача цієї послуги та/або його законним представником.

6. Надавач соціальної послуги соціального супроводу обов'язково інформує отримувача цієї послуги та/або його законного представника про можливість подальшої підтримки після завершення соціального супроводу відповідно до його звернень.

III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу

1. Індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги соціального супроводу визначаються шляхом їх оцінки, якою передбачено: вивчення потреб отримувача соціальної послуги, визначення причин виникнення СЖО, ступеня їх впливу на стан і потреби отримувача послуг, наявності негативного впливу на рівень виконання батьківських обов'язків з виховання, догляду та утримання дітей, сильних сторін сім'ї (особи) та активізація (залучення) ресурсів самої сім'ї, найближчого її оточення та громади до розроблення та реалізації плану соціального супроводу.

2. Строк здійснення оцінки потреб не повинен перевищувати 7 робочих днів з дати виявлення сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО.

3. Результати оцінки потреб фіксуються у відповідному акті, форму якого затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 „Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах", зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах оцінки потреб отримувача соціальної послуги.

2. Надавач соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником складають індивідуальний план соціального супроводу, форму якого затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 „Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах", зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги або його законному представнику, інший залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Строк складання індивідуального плану не повинен перевищувати 5 робочих днів з дати завершення оцінки потреб отримувача соціальної послуги.

4. З метою досягнення позитивних результатів соціальної послуги через місяць від початку соціального супроводу проводиться перегляд індивідуального плану, який

використовується для підтвердження ефективності наданої соціальної послуги; уточнення обсягу соціальної послуги та необхідних заходів для досягнення результатів; корегування дій та заходів індивідуального плану на наступний період надання соціальної послуги; внесення змін до індивідуального плану.

5. У разі відсутності позитивних результатів індивідуальний план може переглядатися й корегуватися раніше.

6. Підсумковий перегляд індивідуального плану проводиться впродовж останнього місяця роботи з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником.

7. У разі продовження строку соціального супроводу індивідуальний план доповнюється.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Із кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 7 робочих днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання з урахуванням індивідуального плану.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце й строки надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Соціальна послуга надається за місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги або розташування суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2. У разі зміни отримувачем соціальної послуги постійного місця проживання за наявності інформації про нове місце його проживання чи перебування надавач соціальної послуги не пізніше ніж через п'ять робочих днів повідомляє про це відповідний структурний підрозділ з питань соціального захисту населення за місцем проживання (перебування) та передає копію особової справи отримувача соціальної послуги, інформацію про стан виконання плану соціального супроводу та рекомендації для подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги (за потреби).

3.Тривалість надання соціальної послуги - не більше ніж шість місяців з дня прийняття рішення про надання такої послуги. У разі складного випадку тривалість надання соціальної послуги може бути продовжено до одного року.

VII. Принципи надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок і умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, та висвітлюється в засобах масової інформації тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та шанобливе ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права та обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист та безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність із повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насилля щодо них;

отримувачам соціальної послуги або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники інформуються щодо їхніх прав та обов'язків;

{Абзац четвертий пункту 3 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 110 від 25.01.2017}

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати для особистих цілей речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавача, про заборону зловживання алкогольних напоїв та наркотичних речовин на території підприємств, установ, організацій або закладів, де надається соціальна послуга.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України „Про інформацію", „Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники обов'язково ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги соціального супроводу

1. Основні дії та заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, та орієнтовний час для їх виконання, що використовується при наданні соціальної послуги соціального супроводу, передбачають (додаток 1):

відвідування отримувача соціальної послуги за місцем його проживання (перебування);

оцінку потреб сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО;

складання індивідуального плану соціального супроводу;

аналіз коригування плану соціального супроводу;

інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги. Надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок;

бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї, особами з найближчого оточення (очно, телефоном);

психологічну підтримку згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);

організацію та проведення сімейних групових нарад, мережевих зустрічей; залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах;

допомогу отримувачу соціальної послуги в оформленні документів;

перенаправлення отримувача соціальної послуги до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг;

організацію та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги;

ведення документації.

2. У разі успішного виконання плану соціального супроводу надавач соціальної послуги проводить заходи щодо підготовки отримувача соціальної послуги до завершення її надання, спрямовані на підвищення його самостійності, відповідальності за власну

життєдіяльність та посилення потенціалу найближчого оточення отримувача соціальної послуги щодо подолання СЖО.

3. Після завершення соціального супроводу надавач соціальної послуги відвідує сім'ю (особу) через два тижні та через місяць.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

2. Навантаження на одного надавача соціальної послуги не повинно перевищувати 10 сімей (осіб), із них не більше ніж п'ять - зі складними соціальними випадками.

3. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюється надавачами соціальної послуги з дотриманням вимог законодавства про інформацію та законодавства про захист персональних даних.

4. Надавачі послуги повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у „Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги", затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги;

організації супервізії.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів із надання послуги соціального супроводу (приміщення для індивідуальних і групових форм соціальної роботи з отримувачем соціальної послуги).

2. Приміщення повинні відповідати санітарним та протипожежним вимогам та бути забезпечені безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю відповідно до державних будівельних норм.

{Пункт 2 розділу X із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 110 від 25.01.2017}

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов'язків.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги соціального супроводу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу соціального супроводу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та фізичних осіб.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

2. Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги соціального супроводу

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінкам на відповідність професійним вимогам та законодавству України.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінок якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебуваються у складних життєвих обставинах, наведені в додатку 2 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінок якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить не рідше ніж один раз на рік внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, що ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, їх законними представниками, членами їхніх сімей щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги соціального супроводу

{Назва розділу XVI в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 110 від 25.01.2017}

1. Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги соціального супроводу екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту із направленням одного примірника акта.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги.

3. Строк надання соціальної послуги екстрено (кризово) визначається індивідуально, але не може перевищувати 30 календарних днів. Протягом цього строку суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів, спрямованих на вирішення найбільш гострих проблем сім'ї (особи) та її адаптацію у новому середовищі (якщо сім'я (особа) належить до категорії внутрішньо переміщених осіб).

Якщо після сплину 30-денного строку надання соціальної послуги екстрено (кризово) сім'я (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.

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

5. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, визначаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги соціального супроводу іншим суб'єктом (за можливості).

7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги соціального супроводу, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

8. Оцінка якості надання соціальної послуги соціального супроводу не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту
соціального супроводу сімей (осіб),
які перебувають у складних
життєвих обставинах
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ДІЇ ТА ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, та орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Орієнтовний час виконання 1 заходу$^{-1}$, людино-годин	Періодичність	Кількість заходів на 1 послугу	Загальний час на 1 послугу
1	Відвідування отримувача послуги за місцем його проживання (перебування)	1,0	Протягом першого місяця соціального супроводу – не менше ніж один раз на тиждень; наступні два місяці – не менше ніж один раз на два тижні; протягом третього-п’ятого місяців – не менше ніж один раз на три тижні; в інших випадках – за потребою, але не рідше ніж один раз на місяць	12	12,0
2	Оцінка потреб сім’ї/особи	8,0	Протягом семи робочих днів після виявлення (звернення, отримання повідомлення) сім’ї (особи)	1	8,0
3	Складання індивідуального	4,0	Упродовж 5 робочих днів з дати завершення оцінки потреб	1	4,0

	плану соціального супроводу				
4	Аналіз та корегування плану соціального супроводу	1,0	1 – проміжний, 1 – підсумковий	2	2,0
5	Інформування щодо питань, пов’язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги. Надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок	0,6	Щонайменше один раз за період надання послуги	1	0,6
6	Бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім’ї, особами з найближчого оточення (очно, телефоном)	0,5	Протягом першого-другого місяців – не менше ніж два рази на тиждень; протягом третього-шостого місяців – не менше ніж один раз на два тижні, за потреби	15	7,5
7	Психологічна підтримка згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція)	1,0	За потреби, але не менше ніж один раз на місяць	6	6,0
8	Організація та проведення сімейних групових нарад, мережевих зустрічей; залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах	4,5	Із другого-третього місяця надання послуги – не менше ніж один захід на місяць, за потреби	4	18,0
9	Допомога отримувачу послуги в оформленні документів	1,0	Не менше ніж 3 рази за період надання послуги	3	3,0
10	Перенаправлення отримувача послуги до інших надавачів	0,5	1 раз за період надання послуги	1	0,5

	соціальних послуг, у т. Ч. Для отримання спеціалізованих послуг				
11	Організація та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги	1,5	Перший місяць – не менше ніж двічі на місяць, далі – за потреби, але не рідше ніж один раз на два-три місяці	4	6,0
Ведення документації:					
12	Підготовка та укладання договору про надання соціальної послуги	1,0	Одноразово (протягом семи робочих днів з дати видання надавачем послуги наказу про організацію та проведення соціального супроводу сім'ї (особи))	1	1,0
13	Складання акта оцінки потреб	2,0	Після проведення оцінки потреб	1	2,0
14	Формування особової справи сім'ї	1,0	Упродовж надання послуги	12	12,0
15	Листування з усіма суб'єктами надання соціальної послуги, оформлення запитів до установ і організацій	0,5	За потреби, але не менше ніж 2 рази на місяць	12	6,0
УСЬОГО				66	88,6

[-1]Час, необхідний для виконання заходів із надання соціальної послуги, та періодичність цих заходів є орієнтовними та застосовуються як середні показники; можуть змінюватися відповідно до складності випадку та стану задоволення потреб отримувача соціальної послуги.

Додаток 2
до Державного стандарту
соціального супроводу сімей (осіб),
які перебувають у складних
життєвих обставинах
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах

1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі - СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв’язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

7. Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги.

8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

АКТ
оцінки потреб
сім'ї/особи

№ повідомлення/інформації ____ від __ ____
Організація _____
Фахівець, відповідальний за проведення
оцінки потреб
_____
(прізвище, ім'я, по батькові)
Початок _____ Завершення _____

1. **Загальна інформація про членів сім'ї / особу за місцем проживання (на момент оцінювання)** _____

Місце проживання (адреса) _____

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/ навчання, посада	Реєстрація за місцем проживання		Контактний телефон
							так	ні	

2. **Стан та потреби дитини*** _____
(прізвище, ім'я, по батькові)в

1) самопочуття дитини, її зовнішній вигляд	**Ознаки СЖО**:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ вага, зріст відповідають віку, □ часто хворіє, □ інвалідність, □ хворобливий вигляд, □ синці, гематоми, □ опіки, □ порізи, □ занедбаний вигляд, □ одяг відповідає сезону, □ одяг	

брудний, □ не дотримується особистої гігієни, □ педикульоз, висипи на шкірі, □ має чисту постільну білизну	
□ має медичну картку, □ проходить профілактичний огляд, □ перебуває на диспансерному обліку	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
2) харчування	**Ознаки СЖО:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ відповідає віку, □ нерегулярне, □ часто буває голодна, □ отримує гаряче харчування в школі	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

*За наявності ознак жорстокого поводження з дитиною, її занедбаності спеціаліст має негайно повідомити службу у справах дітей.
** СЖО — складні життєві обставини.

3) навчання та досягнення	**Ознаки СЖО:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
Відвідує: □ дитячий садок, □ школу, □ заклад професійно-технічної освіти, □ навчається за індивідуальним планом, □ інше; *пропускає заняття без поважних причин*: □ інколи, □ регулярно, постійно; *успішність*: □ відмінна, □ добра, □ задовільна, □ незадовільна; *займається в*: □ спортивній секції, □ гуртках, □ не відвідує гуртки, □ інше; *наявні*: □ підручники, зошити, □ іграшки, дитячі книжки	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
4) емоційний стан	**Ознаки СЖО:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*

□ урівноважена та спокійна, □ активна, □ радісна, □ сумна, □ надмірно збуджена, □ виявляє агресію, □ пригнічена, □ виявляє страх чи тривожність, □ говорить про наміри суїциду, □ замкнута і мовчазна	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
5) шкідливі звички та ознаки девіантної поведінки	**Ознаки СЖО:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ курить, □ вживає алкоголь, □ вживає наркотичні чи психотропні речовини, □ має комп'ютерну чи ігрову залежність, □ конфліктує з однолітками, □ не ночує вдома без попередження, □ утікає з дому, □ бродяжить, □ б'ється, □ нищить майно, □ скоїла злочин	
□ перебуває на внутрішньошкільному профілактичному обліку, □ перебуває на обліку в службі у справах дітей, □ перебуває під слідством, □ інше (зазначити) _____	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
6) сімейні та соціальні стосунки	**Ознаки СЖО:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ любить та поважає обох батьків, □ довірливі стосунки з дідусями, бабусями, □ має друзів, □ негативні стосунки з одним із батьків, □ негативні стосунки з обома батьками, □ конфліктує з братами, сестрами, □ конфліктує у школі, □ не має друзів	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
7) самообслуговування	**Ознаки СЖО:** □ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ вміє одягатися, □ може самостійно їсти, □ доглядає за особистими речами, □ не вміє доглядати за собою (одягатися, митися, їсти), □ не доглядає за особистими речами, □ не вміє приготувати просту їжу	

Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
8) інша важлива інформація	

3. Стан дорослих членів сім'ї (батька, матері) / особи на момент оцінювання

1) здоров'я	Прізвище, ім'я, по батькові --- ---	Прізвище, ім'я, по батькові --- ---	Коментарі
Здоровий(а)	□	□	
Має: інвалідність: з порушенням опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи, органів слуху, органів зору, внутрішніх органів, з психічними захворюваннями та розумовою відсталістю, з онкологічними захворюваннями (*підкреслити*); тяжкі захворювання, у тому числі соціально небезпечні хвороби (ВІЛ/СНІД, туберкульоз, гепатит С); інше _____ **Висновок щодо стану здоров'я** *задовільний;* *незадовільний;* *невідомо*	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □	
2) емоційний стан			Коментарі
Стабільний, урівноважений	□	□	

Виявляє: замкнутість; страх, тривожність; неконтрольованість поведінки; агресію; сплутаність думок, погану концентрацію. Висловлюється про: наміри суїциду; загрозу життю та здоров'ю інших; про те, що чує голоси; інше _____ **Висновок щодо емоційного стану** *задовільний;* *незадовільний;* *невідомо*	 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
3) шкідливі звички, прояви ознак девіантної поведінки			Коментарі
Відсутні	□	□	
Має ознаки вживання: алкоголю; наркотичних засобів чи психотропних речовин. Має надмірну схильність до: азартних ігор; комп'ютерних ігор. Бродяжить. Вчиняє правопорушення. Має небезпечні захоплення, хобі. Інше _____	 □ □ □ □ □ □ □ □	 □ □ □ □ □ □ □ □	
Висновок щодо наявності ознак девіантної поведінки *відсутні;* *наявні;* *невідомо*	 □ □ □	 □ □ □	
4) соціальні контакти			Коментарі
Має достатнє коло спілкування; має підтримку рідних/близьких	□ □	□ □	
5) соціальна історія			Коментарі

Був/була (чи є): одиноким(ою); одруженим(ою); вихованцем закладу інституційного догляду та виховання; позбавлений(а) батьківських прав; засудженим(ою), перебував(ла) в місцях позбавлення волі; мігрантом, переселенцем; жертвою насильства, торгівлі людьми; жертвою стихійних лих, катастроф. Перебуває під слідством. Інше _____ Має дорослих дітей, які з ним/нею не проживають. Має дорослих дітей, з якими втрачено зв'язки. **Висновок щодо впливу соціальної історії** *позитивний;* *негативний;* *невідомо*	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
6) зайнятість			Коментарі
Постійна робота у денний час; позмінна робота, в тому числі нічна; офіційно оформлена трудова зайнятість; непостійна (сезонна) робота; дистанційна робота; робота на присадибній ділянці; безробітний(а), нещодавно втратив(ла) роботу; не бажає працювати; перебуває на обліку в центрі зайнятості; пенсіонер; інше _____ **Висновок щодо впливу зайнятості на життєзабезпечення** *позитивний;* *негативний;* *невідомо*	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	_____ *Чи не перешкоджає зайнятість виконанню батьківських обов'язків*
7) самообслуговування/ здатність до незалежної життєдіяльності			Коментарі

Має навички самообслуговування; навички самообслуговування втрачено (через вік, стан здоров'я); має охайний вигляд; може виконувати посильну роботу; вміє планувати свій бюджет; говорить про свої потреби; вміє користуватися телефоном; доглядає за житловим приміщенням; самостійно готує їжу; самостійно придбаває продукти харчування; вміє читати, писати, рахувати; вміє користуватись громадським транспортом.	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
Висновок щодо здатності до самообслуговування *здатний(а);* *частково здатний(а);* *нездатний(а)*	 □ □ □	 □ □ □	
8) виконання батьківських обов'язків (не заповнюється для одиноких громадян)			Коментарі
Фактично доглядає за дитиною; щодня спілкується з дитиною; хвалить дитину, заохочує до розвитку; відводить дитину до школи/дитсадка; допомагає виконувати домашні завдання/ контролює їх виконання; застосовує фізичні покарання до дитини; примушує до найгірших форм дитячої праці; забороняє спілкуватись з однолітками; часто конфліктує з дитиною; залишає дитину/дітей дошкільного віку саму/ самих вдома, на вулиці чи на осіб у стані алкогольного сп'яніння чи наркотично залежних, недієздатних. **Висновок щодо стану виконання батьком/ матір'ю батьківських обов'язків** *виконує;* *частково виконує;* *не виконує*	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	

4. Фактори сім'ї та середовища

1) мережа соціального супроводу сім'ї (дитини, дорослої особи)	□ *відсутня,* □ *наявна,* □ *невідомо*

□ у сім'ї/особи є близькі родичі, опікуни, сусіди, знайомі, які можуть надати підтримку; □ надають підтримку спеціалісти	
Комен тарі	
2) соціальні стосунки сім'ї/особи в громаді	□ *задовільні,* □ *незадовільні,* □ *невідомо*
□ сім'я має позитивні стосунки з членами громади; *існують конфлікти*: □ між дорослими членами сім'ї, □ з родичами, □ сусідами, □ вчителями, □ лікарями, □ спеціалістами соціальних закладів, установ, □ міжрелігійні, □ міжетнічні, □ інше	
Комен тарі	
3) основні доходи сім'ї, в тому числі державна допомога, компенсації, пільги	□ *задовільні,* □ *незадовільні,* □ *невідомо*
□ заробітна плата, □ заробіток від домашнього господарства, □ пенсія, □ аліменти, □ гуманітарна допомога, □ державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям, □ державна допомога сім'ям з дітьми, □ державна соціальна допомога особам з інвалідністю, □ допомога по безробіттю, □ допомога по догляду, □ інше	
Комен тарі	
4) борги	□ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ з оплати за житло (у тому числі комунальні послуги), □ перед банками, кредиторами, □ перед сусідами, родичами, □ інше	
Комен тарі	
5) члени сім'ї, інші особи, які проживають разом із сім'єю/особою і потребують підтримки, захисту, соціального обслуговування	□ *відсутні,* □ *наявні,* □ *невідомо*
□ одинокі похилого віку, □ особи з інвалідністю, □ бездомні, □ особи з нарко-, алкозалежністю, соціально небезпечними хворобами, □ інші	
Комен тарі	
6) помешкання та його стан	□ *задовільний,* □ *незадовільний,* □ *невідомо*
у помешканні: □ дотримуються санітарно-гігієнічні норми, □ холодно, □ брудно, □ наявні ознаки сирості, грибка, □ є гризуни, таргани, блощиці, □ помешкання аварійне; □ будівля/приміщення пристосоване до потреб дітей/осіб з інвалідністю; *умови для дитини*: □ є окреме ліжко, □ немає постійного придатного місця для сну та відпочинку, □ облаштовано місце для гри, навчальних занять, □ немає місця для виконання домашніх завдань, гри, □ помешкання безпечне для дитини, □ небезпечні предмети (дуже дрібні, гострі, колючі), ліки зберігаються в місцях, недоступних для дитини дошкільного віку, □	

дитина має доступ до побутової хімії, □ територія навколо помешкання безпечна для дитини, □ інше	
Коментарі	

5. Класифікація випадку: □ простий, □ середньої складності, □ складний, □ екстрений

Визначається згідно з Критеріями визначення типу складності випадку (таблиця 6.1 до Соціальної картки сім'ї/особи, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005).

За результатами оцінки потреб сім'ї/особи складається висновок за однією з форм відповідно до додатків 1, 2 до цього Акта.

Додаток 1
до Акта оцінки потреб сім'ї/особи

ВИСНОВОК
оцінки потреб сім'ї

Соціальна картка № _____

_____

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Загальна інформація про членів сім'ї на час оцінювання, що проводилось із ____ _____ по ____ _____ 20___ року

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/ навчання, посада	Місце проживання	Контактний телефон

2. За результатами оцінювання потреб з'ясовано, що СЖО*

□ наявні, □ відсутні

1) основними ознаками та чинниками, що спричиняють СЖО, є

_____

_____

_____–

*СЖО - складні життєві обставини.

Наявність у дитини ознак психологічної травми □ наявні, □ відсутні
(якщо треба, заповнюється психологом, залученим до оцінювання потреб)

2) вплив СЖО на
стан задоволення потреб дитини (дітей)
_____
(прізвище, ім'я, по батькові)

□ задовільний, □ пограничний, □ незадовільний;

_____

_____

стан батьків / осіб, які їх замінюють, на їхню здатність долати СЖО, забезпечувати потреби дитини:

батько / особа, яка його замінює: □ здатний(а), □ потребує підтримки, □ нездатний(а)

_____

мати / особа, яка її замінює: □ здатна, □ потребує підтримки, □ нездатна

_____

3) вплив факторів сім'ї та середовища

□ позитивний, □ нейтральний, □ негативний

_____

_____

4) тривалість існування проблем

□ декілька років і більше, □ понад 1 рік, □ до 1 року, □ до 1 місяця, □ до 3 днів

_____

_____

5) усвідомлення наявності проблем та готовність до співпраці з надавачами послуг

Члени сім'ї	Усвідомлюють проблеми	Готові до співпраці	Примітка
батько / соба, яка його замінює	□ так, □ ні	□ так, □ ні	
мати / соба, яка її замінює	□ так, □ ні	□ так, □ ні	
дитина	□ так, □ ні	□ так, □ ні	
Сім'я/особа потребує надання соціальних послуг (якщо так, вказати яких)			
□ догляд вдома, □ догляд стаціонарний, □ денний догляд, □ підтримане проживання, □ паліативний/ хоспісний догляд, □ соціальний супровід, □ соціальна адаптація, □ соціальна інтеграція та реінтеграція, □ соціальна реабілітація, □ соціально-психологічна реабілітація, □ надання притулку, □ кризове та екстрене втручання, □ консультування, □ соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці, □ представництво інтересів, □ посередництво (медіація), □ соціальна профілактика, □ фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору, □ переклад жестовою мовою, □ натуральна допомога, □ інше _____			
Інші дії			
□ завершення справи □ направлення особи до іншого суб'єкта надання соціальних послуг _____ (найменування організації чи установи) □ інше _____			

3. Відмітка про ознайомлення з результатами оцінки потреб

(у разі відмови членів сім'ї ставити підпис чи перебування їх у неадекватному стані робиться відповідний запис):

Я, _____, ознайомившись із результатами оцінки, □ погоджуюся, □ не погоджуюся, □ маю окрему думку	Я, _____, ознайомившись із результатами оцінки, □ погоджуюся, □ не погоджуюся, □ маю окрему думку
Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на оброблення персональних	Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на оброблення персональних

даних. **Підпис** _____	даних. **Підпис** _____

Коментарі (вказуються причини відсутності підписів) _____

_____

_____

4. Фахівець, який здійснює оцінку потреб

_____	_____	_____
(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)	(підпис)	(телефон)

Інші спеціалісти, задіяні в оцінці потреб:

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)	(підпис)	(телефон)

Дата заповнення ____ _____ 20___ року

5. Відмітки про затвердження висновку керівником

Висновок затверджено □ так □ ні
Випадок класифіковано як □ простий, □ середньої складності, □ складний, □ екстрений
Відповідальним за організацію соціального супроводу сім'ї призначено _____
Керівник _____ _____ (прізвище, ім'я, по батькові, посада) (дата)

Додаток 2
до Акта оцінки потреб сім'ї/особи

ВИСНОВОК
оцінки потреб особи

Соціальна картка № _____

_____

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Загальна інформація про особу на час оцінювання, що проводилось із ____ _____ по ____ _____ 20___ року

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/ навчання, посада	Місце проживання	Контактний телефон

2. За результатами оцінювання потреб з'ясовано, що СЖО*

□ наявні
□ відсутні

1) основними ознаками СЖО та чинниками, що їх спричиняють, є

_____
_____

Наявність у особи ознак психологічної травми □ наявні, □ відсутні
(якщо треба, заповнюється психологом, залученим до оцінювання потреб)

2) вплив СЖО на:
стан задоволення первинних потреб особи
□ задовільний, □ пограничний, □ незадовільний;

_____
_____

стан особи та її здатність долати СЖО, здатність до самообслуговування
□ здатна, □ потребує підтримки, □ нездатна

_____
_____
_____

3) вплив факторів родини та середовища
□ позитивний, □ нейтральний, □ негативний

_____
_____

4) тривалість існування проблем
□ декілька років і більше, □ понад 1 рік, □ до 1 року, □ до 1 місяця, □ до 3 днів

_____

_____

5) усвідомлення наявності проблем та готовність до співпраці з надавачами послуг

	Усвідомлює	Готова до співпраці	Примітка
	□ так, □ ні	□ так, □ ні	
Особа потребує надання соціальних послуг (якщо так, вказати яких)			

_____

* СЖО – складні життєві обставини.

□ догляд вдома, □ догляд стаціонарний, □ денний догляд, □ підтримане проживання, □ паліативний/ хоспісний догляд, □ соціальний супровід, □ соціальна адаптація, □ соціальна інтеграція та реінтеграція, □ соціальна реабілітація, □ соціально-психологічна реабілітація, □ надання притулку, □ кризове та екстрене втручання, □ консультування, □ соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці, □ представництво інтересів, □ посередництво (медіація), □ соціальна профілактика, □ фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору, □ переклад жестовою мовою, □ натуральна допомога, □ інше _____
Інші дії
□ завершення справи □ направлення особи до іншого суб'єкта надання соціальних послуг _____ (найменування організації чи установи) □ інше _____

3. Відмітка про ознайомлення особи з результатами оцінки потреб (у разі відмови особи ставити підпис чи перебування її в неадекватному стані робиться відповідний запис):

Я, _____ ознайомившись із результатами оцінки, □ погоджуюся, □ не погоджуюся, □ маю окрему думку
Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на оброблення персональних даних. **Підпис** _____

Коментарі (вказуються причини відсутності підписів) _____

_____

_____

Фахівець, який здійснює оцінку потреб

_____ _____ _____

(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи) (підпис) (телефон)

Інші спеціалісти, задіяні в оцінці потреб:

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
(прізвище, ім’я, по батькові, місце роботи)	(підпис)	(телефон)

Дата заповнення ____ _____ 20___ року

5. Відмітки про затвердження висновку керівником

Висновок затверджено □ так □ ні
Випадок класифіковано як □ простий, □ середньої складності, □ складний, □ екстрений
Відповідальним за організацію соціального супроводу особи призначено _____
Керівник _____ _____ (прізвище, ім’я, по батькові, посада) (дата)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної політики України
13 липня 2018 року № 1005

Від _____ № _____
_____
_____
_____
(найменування організації/установи/закладу, яка (який) направляє повідомлення, поштова та електронна адреси, телефон)

Від _____ № _____
_____
_____
_____
(найменування організації/установи/закладу, яка отримала (який отримав) повідомлення)

ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНФОРМАЦІЯ*
про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах**

Надійшло: □ усно, □ письмово, □ в телефонному режимі, □ в електронному режимі

Про особу/дитину/сім'ю, яка перебуває у СЖО
_____
(прізвище, ім'я, по батькові, вік дитини, особи або прізвище сім'ї)

Місце проживання (адреса) _____
Контактний телефон _____

Зміст повідомлення/інформації про факти, ознаки чи застереження щодо особи/дитини (відмова від дитини) / сім'ї та дата їх виявлення _____
_____
_____
_____
_____

Від _____
(прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає звернення, інша важлива інформація (ким працює, родинний зв'язок тощо))

□ самозвернення, □ від родичів, □ від сусідів/знайомих, □ анонімно,
□ від суб'єкта соціальної роботи, □ інше

За результатами _____
(відвідування, обстеження, огляду, рейду тощо)

Вжиті заходи (що було зроблено, які дії вчинено суб'єктом звернення) _____
_____
_____
_____
_____

До повідомлення/інформації додано документи _____
_____

Повідомлення/інформацію прийнято
_____

(прізвище, ім’я, по батькові, посада особи/спеціаліста, яка (який) прийняла (прийняв) повідомлення/інформацію)

Дата _____ Час_____

_____ _____ _____

(посада керівника) (підпис) (прізвище, ім’я, по батькові)

_____

*Може бути додатком до офіційного листа. Форму заповнює організація, або особа, яка звертається, або спеціаліст, який прийняв усне чи телефонне повідомлення / інформацію (зі слів інформатора).

**Далі у формі використовується абревіатура СЖО (складні життєві обставини).

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної політики України
13 липня 2018 року № 1005

Соціальна картка № _____

ЗВІТ
за результатами
соціального супроводу сім’ї/особи

_____

(прізвище сім’ї/особи)

Рівень складності випадку □ простий, □ середньої складності, □ складний, □ екстрений

Початок ____ _____ _____ рокуЗавершення ____ _____ _____ року

1. Перелік наданих послуг:

□ догляд вдома, □ догляд стаціонарний, □ денний догляд, □ підтримане проживання, □ паліативний/ хоспісний догляд, □ соціальний супровід, □ соціальна адаптація, □ соціальна інтеграція та реінтеграція, □ соціальна реабілітація, □ соціально-психологічна реабілітація, □ надання притулку, □ кризове та екстрене втручання, □ консультування, □ соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці, □ представництво інтересів, □ посередництво (медіація), □ соціальна профілактика, □ фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору, □ переклад жестовою мовою, □ натуральна допомога, □ інше _____
_____

2. Основні результати, визначені планом соціального супроводу, та рівні їх досягнення

№ з/п	Зміст результату (відповідно до плану)	Рівень досягнення	Примітка
1		□ досягнуто повністю □ досягнуто частково □ не досягнуто	
2		□ досягнуто повністю □ досягнуто частково □ не досягнуто	

3		□ досягнуто повністю □ досягнуто частково □ не досягнуто	
4		□ досягнуто повністю □ досягнуто частково □ не досягнуто	

3. Стан сім'ї/особи та здатність долати СЖО*
(за результатами надання соціальних послуг)

№ з/п	Критерії	На етапі оцінювання	На час завершення оцінювання (подання звіту)	Рекомендації/ примітки
1	Стан задоволення потреб дитини/особи: задовільний; пограничний; незадовільний; існує загроза життю та здоров'ю дитини	 □ □ □ □	 □ □ □ □	
2	Стан особи/батька, його здатність долати СЖО, забезпечувати потреби дитини: здатна/здатний; потребує підтримки; не здатна / не здатний	 □ □ □	 □ □ □	
3	Стан особи/матері, її здатність долати СЖО, забезпечувати потреби дитини: здатна; потребує підтримки; не здатна	 □ □ □	 □ □ □	
4	Вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/особи: позитивний; нейтральний; негативний	 □ □ □	 □ □ □	
5	Участь у плануванні та виконанні заходів плану соціального супроводу: особи/батька: так; ні особи/матері: так; ні дитини: так; ні	 □ □ □ □ □ □	 □ □ □ □ □ □	

*СЖО – складні життєві обставини.

4. Організація ведення випадку

Проводилась оцінка потреб так, ні.
Сім'я/особа ознайомлена з висновком оцінки так, ні.
Сім'я/особа поставили свої підписи під висновком так, ні.
Випадок виносився на розгляд комісії із захисту прав дітей так, ні.
Було укладено договір про надання соціальних послуг так, ні.
Проводилась комплексна оцінка (поглиблена діагностика) так, ні.
Проводилось обстеження житлово-побутових умов так, ні.
Було розроблено план соціального супроводу так, ні.
Дорослі члени сім'ї / особа були залучені до розроблення та реалізації плану соціального супроводу так, ні.
Було проведено консультації з дитиною/дітьми так, ні.
Враховано думку дитини/дітей так, ні.
Для ведення випадку було створено міждисциплінарну команду спеціалістів
 так, ні.
Сім'я/особа була направлена до інших спеціалістів/закладів
 так, ні.
Якщо так, вказати, яких _____.
Сім'я/особа потребує подальшого надання послуг так, ні. Якщо так, вказати, яких _____.
Зафіксовано факти неадекватної поведінки членів сім'ї/особи щодо надавача послуг так, ні.
Було проведено супервізію випадку так, ні.
Стан задоволення потреб дитини/особи (за результатами супервізії)
 задовільний, пограничний, незадовільний.
Соціальну підтримку сім'ї/особи завершено: подолано СЖО; мінімізовано СЖО;
 не подолано СЖО у зв'язку з: письмовою відмовою отримувача соціальних послуг від їх надання,
 невиконанням отримувачем соціальних послуг плану соціального супроводу без поважних причин,
 переїздом отримувача соціальних послуг в іншу місцевість, відсутністю необхідних соціальних послуг, кваліфікованих спеціалістів (вказати, яких) _____
_____; інше _____
_____
____ _____ 20___ року_____
(прізвище, ініціали, підпис фахівця, який здійснює соціальний супровід сім'ї/особи)

_____
(прізвище, ініціали, підпис одного з батьків дитини/особи)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

_____ _____
_____ _____
_____ _____
(найменування суб'єкта, який видає направлення, місцезнаходження, індекс, телефон)
(найменування суб'єкта, до якого направляється сім'я/особа, місцезнаходження, індекс, телефон)

НАПРАВЛЕННЯ
сім`ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг
№ _____ від ____ 20___ року

Сім'я/соба _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

дата народження ____ _____ 20___ року, соціальна картка № _____
У зв'язку зі складною життєвою ситуацією, а саме _____
(суть проблеми)
_____
_____
_____
просимо вжити відповідних заходів щодо надання необхідних послуг для розв'язання проблеми згідно з компетенцією та проінформувати
_____
(найменування суб'єкта, який направляє)
Додаткова інформація про сім'ю/особу _____
_____
_____
_____
_____
Додаткова інформація про послуги/виплати, які надавались сім'ї/особі до направлення
_____
_____
_____
_____

_____ _____ _____
(посада керівника) (підпис) (прізвище, ініціали)

Дата _____ 20___ року

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

СОЦІАЛЬНА КАРТКА СІМ'Ї/ОСОБИ № _____

_____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Місце проживання (адреса) _____

Контактний телефон _____

Розпочато ____ _____ 20___ року

Підстава _____

Завершено ____ _____ 20___ року

Підстава _____

Інформація конфіденційна

1. Відомості про фахівців, відповідальних за організацію роботи із сім'єю/особою

№ з/п	Роботу розпочато (дата)	Прізвище, ім'я, по батькові	Телефон, електронна адреса	Підпис	Роботу завершено (дата)	Підпис	Примітки

2. Відомості про суб'єктів соціальної роботи, які працюють із сім'єю/особою (надають соціальні послуги)

№ з/п	Дата	Найменування суб'єкта	Спеціаліст, відповідальний за надання соціальних послуг		З якою метою був залучений/ які послуги надавав	Документи, видані організацією/спеціалістом у результаті надання послуги (довідки, висновки, рекомендації тощо)	Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові	телефон, електронна адреса			

3. Відомості про членів сім'ї/особу

Дата внесення інформації	Прізвище, ім'я, по батькові	Стать (ж/ч)	Дата народження/ вік	Родинний зв'язок (чоловік, дружина, співмешканець/співмешканка, батько, мати, мачуха, вітчим, опікун, піклувальник, прийомний батько, прийомна мати, батьки-вихователі, прийомна дитина, син, донька, інше)	Інвалідність	Дієздатність	Ким і де працює/ де навчається	Контактний телефон	Місце реєстрації (адреса)	Місце фактичного проживання (адреса)	Примітки	
											дата запов-нення	зміст

4. Відомості про інших осіб, які проживають разом із сім’єю/особою, чи інших членів родини, які проживають окремо

Дата внесення інформації	Прізвище, ім’я, по батькові	Вік	Родинний чи інший зв’язок	Інвалідність	Дієздатність	Ким і де працює/ де навчається	Контактний телефон	Місце реєстрації (адреса)	Місце фактичного проживання (адреса)	Примітки	
										дата заповнення	зміст

5. Основні ознаки та чинники функціонування сім’ї/особи*

Дата внесення інформації	Перелік основних ознак сім’ї/особи	Види державної допомоги та виплат, які отримує сім’я /особа	Житлові умови	Обставини, які необхідно подолати або вплив яких потрібно мінімізувати (необхідні заходи)

Таблиця 5.1

Перелік та коди основних ознак і чинників сім'ї/особи

Код	Основні ознаки сім'ї/особи	Код	Основні види державних допомог та виплат	Код	Характеристики житлових умов	Код	Необхідні заходи (сприяння, забезпечення, спонукання)
1.1	Повна сім'я	**2.1**	**Види державної допомоги та державних виплат**	**3.1**	**Наявність житла**	4.1	Оформлення документів для отримання державної допомоги, пенсій, субсидій тощо
1.2	Багатодітна сім'я			3.1.1	Приватний будинок		
1.3	Неповна сім'я (одинока мати/ одинокий батько)	2.1.1	Допомога у зв'язку з вагітністю та пологами	3.1.2	Частина будинку	4.2	
1.4	Сім'я внутрішньо переміщених осіб	2.1.2	Допомога при народженні дитини	3.1.3	Квартира	4.3	Організація ремонту житла
1.5	Сім'я учасника АТО / бойових дій	2.1.3	Допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування	3.1.4	Орендований будинок		Створення безпечних і комфортних умов для дитини (дітей)/ недієздатних осіб
1.6	Прийомна сім'я	2.1.4	Допомога при усиновленні дитини	3.1.5	Орендована квартира	4.4	
1.7	Дитячий будинок сімейного типу	2.1.5	Допомога на дітей одиноким матерям	3.1.6	Орендована кімната		Планування бюджету та ведення домашнього господарства
1.8	Сім'я усиновителів	2.1.6	Допомога малозабезпеченим сім'ям	3.1.7	Кімната в гуртожитку	4.5	
1.9	Сім'я опікунів/піклувальників			3.1.8	Ліжко-місце в гуртожитку	4.6	Працевлаштування працездатних членів сім'ї
1.10	Сім'я, яка виховує дитину з інвалідністю			3.1.9	Ліжко-місце в місцях компактного поселення внутрішньо переміщених осіб		Юридичне консультування

Дані вносяться у вигляді кодів чи описів із числа варіантів, зазначених у відповідних графах таблиці

1.11	Особа з інвалідністю	2.1.7	Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг	3.1.10	Кімната в місцях компактного проживання внутрішньо переміщених осіб	4.7	Захист житлових, майнових прав дитини, сім'ї, особи
1.12	Малозабезпечена сім'я/особа					4.8	Догляд вдома
1.13	Діти, відібрані без позбавлення батьківських прав	2.1.8	Пенсія за віком	3.1.11	Інше	4.9	Мінімізація ризиків для дитини, батьки якої розлучаються
1.14	Діти, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів	2.1.9	Допомога по безробіттю	**3.2**	**Стан житла:**	4.10	Реабілітація / лікування ВІЛ, алко-, наркозалежності
		2.1.10	Державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю	3.2.1	задовільний;		
				3.2.2	потребує капітального		

1.15	Діти, які перебувають в інтернатних закладах	2.1.11	Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю	3.2.3	ремонту;	4.11	Подолання наслідків соціально небезпечних хвороб
1.16	Діти, розлучені із сім'єю, які не є громадянами України	2.1.12	Державна соціальна допомога на догляд	3.2.4	аварійний стан;	4.12	Тимчасове влаштування дитини у сім'ю патронатного вихователя
1.17	Батько/мати є трудовим мігрантом	2.1.13	Інше	3.2.5	із водопостачанням;	4.13	
1.18	Один із батьків / особа має соціально небезпечну хворобу	2.2	**Соціальні виплати, пільги та види допомоги особам, які брали участь у проведенні чи забезпеченні проведення антитерористичної операції (далі - АТО), сім'ям таких осіб, внутрішньо переміщеним особам**	3.2.6	із газоелектропостачанням;	4.14	Поновлення батьківських прав
1.19	Недієздатні особи / особи, цивільна дієздатність яких обмежена			**3.3**	інше	4.15	Інтеграція дитини - вихованця із закладу інституційного догляду та виховання в сімейне середовище
1.20	Батьки чи один із них є неповнолітніми			3.3.1	**У помешканні проживає:**	4.16	
1.21	Батьки зловживають наркотичними засобами і психотропними речовинами			3.3.2	одна сім'я;	4.17	Проходження тренінгів з набуття батьківських навичок
	Місцезнаходження одного з батьків невідоме	2.2.1	Виплати внутрішньо переміщеним особам за місцем їх фактичного проживання/ перебування	3.3.3	одна особа;	4.18	
1.22	Батьки перебувають у процесі розлучення			3.3.4	сім'я з бабусею, дідусем;	4.19	Надання тимчасового притулку
1.23	Один із батьків / особа є громадянином іншої держави	2.2.2	Адресна допомога внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, у тому числі на оплату житлово-комунальних послуг	3.3.5	декілька сімей;		Підбір наставника
1.24	Особи, які постраждали від домашнього насильства				інше	4.20	
1.25	Дитина, яка постраждала від жорстокого поводження та насильства	2.2.3	Виплата у разі загибелі (смерті), інвалідності в зоні АТО членам сім'ї, батькам, утриманцям загиблого (померлого), особам, звільненим з військової служби			4.21	Відновлення сімейних стосунків
1.26	Особа, яка постраждала від торгівлі людьми						Подолання комп'ютерної, ігрової залежності
1.27	Особа, яка виявила намір відмовитися від новонародженої дитини	2.2.4	Одноразова допомога учасникам АТО			4.22	Проходження корекційних програм
1.28		2.2.5	Пенсія для осіб, звільнених з військової служби			4.23	Реабілітація/підтримка у зв'язку з поверненням із місць позбавлення волі
						4.24	Ізолювання у зв'язку з неадекватною поведінкою/ проявами жорстокого поводження
						4.25	
						4.26	Формування навичок відповідального батьківства
							Подолання наслідків пережитих втрат, травм
							Налагодження емоційних

							контактів між членами сім'ї Підготовка дитини до самостійного життя
1.29	Особа з числа дітей-сиріт	2.2.6	Компенсація за піднайом (найом) житлових приміщень сім'ям учасників АТО			4.27	Інтеграція в громаду, налагодження позитивних стосунків з її членами
1.30	Одинока особа	2.2.7	Інше			4.28	Інтеграція дитини в дитячий колектив
1.31	Особа похилого віку	**2.3**	**Виплати постраждалим від природних, техногенних катастроф і масових акцій**			4.29	Припинення цькувань і переслідувань
1.32	Бездомна особа	2.3.1	Допомога учасникам ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС і постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи			4.30	Представництво інтересів
1.33	Ветеран війни	2.3.2	Державна допомога постраждалим учасникам масових акцій громадського протесту та членам їхніх сімей			4.31	Обслуговування вдома
1.34	Член сім'ї / особа, засуджений/ засуджена до покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк	2.3.3	Інше			4.32	Денний догляд
1.35	Член сім'ї / особа, який/яка повернувся/повернулася з місць позбавлення волі	**2.4**	**Недержавні виплати**			4.33	Відновлення соціальних зв'язків, спілкування
1.36	Особа, яка перебуває у місцях попереднього ув'язнення	2.4.1	Допомога за рахунок коштів місцевого бюджету			4.34	Навчання в університеті третього віку
1.37	Особа ромської національної меншини	2.4.2	Допомога за рахунок коштів, наданих благодійними організаціями			4.35	Реабілітація/лікування дітей/ осіб з інвалідністю
1.38	Особа без громадянства, яка постійно проживає на території України	2.4.3	Аліменти			4.36	Організація інклюзивного навчання
1.39	Інше	2.4.4	Інше			4.37	Створення доступних умов у будівлі/приміщенні для дітей/ осіб з інвалідністю
						4.38	Оволодіння навичками використання технічних засобів пересування
						4.39	Стаціонарний догляд
						4.40	Паліативний догляд
						4.41	Посередництво (медіація)
						4.42	Фізичний супровід
						4.43	Інше

6. Класифікація випадку □ простий, □ середньої складності, □ складний, □ екстрений

Таблиця 6.1

Критерії визначення типу складності випадку

Критерії	Ознаки складності випадку (ризики)			
	перша група ознак (0-2 бали)	**друга група ознак (3-5 балів)**	**третя група ознак (6-8 балів)**	**четверта група ознак (9-10 балів)**
1. Характер впливу СЖО* на стан дитини/особи та задоволеність її потреб	Наявні проблеми та обставини певною мірою порушують нормальну життєдіяльність дитини/особи, однак несуттєво впливають на стан дитини/особи та задоволеність її потреб	СЖО негативно впливають на стан дитини/особи. Потреби дитини/особи задовольняються частково	СЖО негативно впливають на стан дитини/особи. Потреби дитини/ особи переважно не задовольняються. У разі відсутності комплексного втручання може виникнути загроза здоров'ю та розвитку дитини/особи	СЖО загрожують життю та здоров'ю особи/дитини, у разі відсутності екстреного втручання матимуть суттєві негативні наслідки для особи/дитини
2. Здатність батьків, осіб, що їх замінюють, задовольняти потреби дитини (їхній батьківський потенціал)	Батьки, особи, що їх замінюють, здатні задовольняти потреби дитини, їхній батьківський потенціал - належний	Батьки, особи, що їх замінюють, здатні частково задовольняти потреби дитини, їхній батьківський потенціал - недостатній (в одного з батьків - слабкий)	Батьки, особи, що їх замінюють, не здатні задовольняти потреби дитини; батьківський потенціал дуже слабкий в обох батьків чи відсутній в одного з них	Батьківський потенціал відсутній в обох батьків. Батьки ведуть аморальний спосіб життя, зловживають алкоголем, є залежними від наркотичних чи психотропних препаратів, перебувають у конфлікті з законом, примушують дитину до жебрацтва, втягують у протиправну діяльність
3. Здатність опікуна (опікунів) недієздатної особи задовольняти потреби недієздатної особи (його (їхній) потенціал)	Опікун(и) недієздатної особи здатний(і) задовольняти потреби недієздатної особи	Опікун(и) недієздатної особи здатний(і) частково задовольняти потреби недієздатної особи	Опікун(и) недієздатної особи не здатний(і) задовольняти потреби недієздатної особи	Опікун(и) веде(уть) аморальний спосіб життя, зловживає(ють) алкоголем, є залежним(и) від наркотичних чи психотропних препаратів, перебуває(ють) у конфлікті з законом, примушує(ють) недієздатну особу до жебрацтва, втягує(ють) її у протиправну діяльність

4. Вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/особи	Фактори сім'ї сприяють розв'язанню проблеми, родина/опікун готова/готовий підтримати дитину/особу. У громаді наявні та доступні необхідні ресурси для підтримання та розв'язання проблеми	Фактори сім'ї та середовища частково сприяють розв'язанню проблеми, до проблем дитини/особи/ сім'ї члени сім'ї ставляться із застереженням. У громаді недостатньо ресурсів, необхідних для усунення наявних проблем	Фактори сім'ї та середовища не сприяють розв'язанню проблеми, контакти в сім'ї слабкі або відсутні, стосунки переважно конфліктні. У громаді відсутні або недоступні ресурси, необхідні для усунення проблем дитини/ особи/сім'ї	Фактори сім'ї та середовища посилюють наявні проблеми, загрози для життя та здоров'я дитини/особи
5. Тривалість СЖО	СЖО виникли/загострились нещодавно (протягом останніх шести місяців)	СЖО тривають/ загострились за період від трьох місяців до року	СЖО є затяжними та посилюються (тривають понад рік чи декілька років)	СЖО чи конкретна проблема виникли(а) раптово чи раптово загострились(ась) до критичного стану. Недавня(і) подія(ї) (до однієї доби) негативно впливають на стан здоров'я, розвиток дитини/особи та загрожують її життю
6. Усвідомлення дитиною/особою/її опікуном/сім'єю наявності та причин СЖО, готовність до співпраці з надавачами послуг	Отримувач(і) усвідомлює(ють) наявність проблем, розуміє(ють) їх ризики і загрози. Отримувач(і) готовий(і) співпрацювати з надавачами послуг (психолог, медичний працівник, педагог, юрист, інші)	Отримувач(і) частково усвідомлює(ють) наявність проблем та можливі ризики і загрози. Отримувач(і) пасивний(і), займає(ють) переважно вичікувальну позицію, але серед членів сім'ї, найближчого оточення є особи, які усвідомлюють проблеми, готові співпрацювати з надавачами послуг та сприяти подоланню СЖО	Отримувач(і) та члени сім'ї, найближче оточення не усвідомлють наявності проблем, не розуміють ризиків і загроз, не бажають щось змінювати. Отримувач(і) та члени сім'ї, найближче оточення є пасивними, не виявляють бажання співпрацювати з надавачами послуг з метою розв'язання своїх проблем	Отримувач(і) та члени сім'ї не визнають існування проблеми, перекладають відповідальність та вину на інших; вважають певну негативну поведінку нормою, вороже ставляться до надавачів послуг

*СЖО - складні життєві обставини.

Для підготовки висновку за результатами оцінки потреб сім'ї/особи та визначення типу складності випадку проводиться аналіз наявних фактів та інформації, зібраних під час оцінювання потреб, за 5 критеріями.

За кожним із критеріїв визначено 4 групи ознак, що характеризують можливі варіанти СЖО та їх вплив на стан і потреби дитини/особи.

Кожна група ознак оцінюється певною кількістю балів. Перша група ознак характеризує простий випадок (0-2 бали); друга - випадок середньої складності (4-5 балів); третя - складний випадок (6-8 балів), четверта - екстрений випадок (9-10 балів).

Випадок аналізується за кожним критерієм із використанням зазначених у таблиці ознак, які оцінюються відповідно до шкали.

За сумою балів визначається тип складності випадку: ***простий випадок - від 1 до 12 балів, середньої складності - 13-28 балів, складний - 29-42 бали, екстрений - 43-50 балів.***

7. Особливості ведення соціального випадку сімей з дітьми залежно від типу складності та наявних ризиків щодо задоволення потреб дитини

Таблиця 7.1

Тип випадку / Заходи та дії	Простий випадок (1-12 балів)	Середньої складності (13-28 балів)	Складний випадок (29-42 бали)	Екстрений випадок (43-50 балів)
Ступінь ризику щодо задоволення потреб дитини	Низький	Середній	Високий	Загрозливий для життя та здоров'я дитини
Процедури прийняття рішень про надання послуг	Батьки дитини вибирають послуги; надавач інформує про наявні послуги, види державних виплат і допомоги, надавачів послуг	Надавач пропонує батькам (особам, які їх замінюють)/особі укласти договір про надання необхідних послуг	Рішення міждисциплінарної команди; укладання договору із сім'єю	Рішення органу опіки та піклування; рішення суду, обов'язкові дії та заходи, визначені цими органами та установами
Ведення випадку	Визначений надавачем спеціаліст, у тому числі фахівець із соціальної роботи*	Визначений надавачем спеціаліст (у тому числі ФСР) та супервізор	Визначений надавачем спеціаліст чи ФСР та супервізор	Представник органу опіки та піклування або/та спеціаліст служби у справах дітей**
Формування міждисциплінарної команди ведення випадку	Не формується	Формується за потреби; підстава - наказ керівника закладу, що надає соціальні послуги отримувачу	Обов'язково формується міждисциплінарна команда, склад якої визначається рішенням консультативно-	Міждисциплінарна команда екстреного втручання (ФСР, медичний працівник, дільничний офіцер поліції,

			дорадчого органу залежно від виявлених потреб отримувача	представник органу опіки та піклування (спеціаліст ССД) формується органом опіки та піклування (ССД)
Забезпечення конфіденційності	Зібрана інформація використовується лише в інтересах дитини з письмового дозволу батьків/осіб, що їх замінюють	Зібрана інформація використовується лише в інтересах дитини з письмового дозволу батьків/осіб, що їх замінюють	Зібрана інформація використовується лише в інтересах дитини з письмового дозволу батьків/осіб, що їх замінюють, або за рішенням комісії з питань захисту прав дитини, органу опіки та піклування	Зібрана інформація використовується лише в інтересах дитини з письмового дозволу батьків/осіб, що їх замінюють, або за рішенням комісії з питань захисту прав дитини, органу опіки та піклування, суду
Участь дитини та врахування її думки, якщо вона має відповідний вік і рівень розвитку	Батьки/особи, що їх замінюють, забезпечують врахування думки дитини	Фахівець, який здійснює ведення випадку, з дозволу батьків/осіб, що їх замінюють, спілкується з дитиною та враховує її думку чи залучає для такого спілкування психолога	Фахівець, який здійснює ведення випадку, забезпечує врахування думки дитини шляхом погодження її з батьками/особами, що їх замінюють, а в разі потреби - шляхом ініціювання відповідного рішення з питань захисту прав дитини. Під час кожного візиту у сім'ю відповідальний фахівець або члени міждисциплінарної команди контактують з дитиною	Представник органу опіки та піклування (спеціаліст ССД) забезпечує врахування думки дитини та донесення її до комісії з питань захисту прав дитини, органу опіки та піклування, суду
Планування послуг та підтримки	За потреби	За результатами оцінки потреб разом із отримувачами послуг	За результатами оцінки потреб разом із отримувачами послуг розробляється план соціальної	Короткий план негайних дій щодо захисту прав дитини, розроблений за результатами

		розробляється план соціального супроводу, що узгоджується та підписується фахівцем, який здійснює ведення випадку, і членами сім'ї	підтримки, що узгоджується та підписується фахівцем, який здійснює ведення випадку, членами сім'ї та членами міждисциплінарної команди	оцінки рівня безпеки дитини
Можливі заходи та види послуг	Інформування, консультування, посередництво (медіація), представництво інтересів, працевлаштування, надання гуманітарної, матеріальної допомоги, підвищення рівня батьківських знань і навичок тощо	Забезпечення широкого доступу до послуг; підвищення рівня батьківських знань і навичок, психологічне консультування, мотивування членів сім'ї до спільного пошуку ресурсів і можливостей, сімейні групові наради, планування бюджету, контроль надання послуг і використання ресурсів тощо	Комплексне втручання (соціальний супровід, соціально-психологічна реабілітація дитини, навчання відповідальному батьківству; лікування, реабілітація батьків; групи взаємодопомоги, мобілізація родинного оточення на підтримку сім'ї, сімейні групові наради, послуги патронату над дитиною тощо). Ізолювання насильника/кривдника	Екстрені дії щодо захисту дитини; реабілітація чи притягнення до відповідальності батьків, осіб, що їх замінюють; ізолювання насильника/кривдника; вилучення дитини/особи; виклик і надання послуг лікаря, дільничного офіцера поліції, пожежника та фахівців інших служб; інформування, консультування; посередництво, представництво; допомога в усвідомленні проблеми та шляхів її розв'язання. Альтернативний догляд за дитиною (родичі, знайомі, з якими у дитини склалися добрі відносини, сім'я патронатного вихователя, притулок, центр соціально-психологічної реабілітації

				дитини тощо)
Оптимальні терміни ведення випадку та інтенсивність послуг (контактів)	До 2 місяців, контакти за ініціативи отримувача	Від 1 до 6 місяців. Протягом першого місяця - не менше ніж 5 візитів до сім'ї; протягом наступних - залежно від потреб, але не менше ніж 1 контакт протягом 2 тижнів	До 1 року і більше (за потребою, після перегляду випадку). Протягом першого місяця - не менше ніж 2 рази на тиждень; протягом наступних 3 - не менше ніж 1 раз на тиждень, далі - за потреби, але не менше ніж 2 рази на місяць	Від 3 годин до 3 днів. У перші години - інтенсивне вжиття заходів щодо забезпечення безпеки дитини, далі - документування, інформування та щоденний моніторинг ситуації

* Далі у формі використовується абревіатура ФСР (фахівець із соціальної роботи).
** Далі у формі використовується абревіатура ССД (служба у справах дітей).

8. Облік надання послуг

№ з/п	Основні етапи: оцінювання, обстеження, екстрене втручання, розгляд питань на засіданнях комісій, надання послуг, перенаправлення тощо	Дата		Послуги, заходи, дії	Залучені члени сім'ї / особи (прізвище, ім'я, по батькові)	Фахівець, який надає послуги (прізвище, ім'я, по батькові, посада)	Результати роботи	Примітки
		початок	завершення					

9. Облік іншої інформації, що стосується сім'ї/особи

№ з/п	Дата внесення	Зміст	Прізвище, ім'я, по батькові, посада фахівця, який зробив запис	Підпис	Примітки

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

Соціальна картка № _____

ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМ'Ї/ОСОБИ

Прізвище сім'ї/особи _____

Випадок □ простий, □ середньої складності, □ складний, □ екстрений

Види послуг, які будуть надані

□ догляд вдома, □ догляд стаціонарний, □ денний догляд, □ підтримане проживання, □ паліативний/хоспісний догляд, □ соціальний супровід, □ соціальна адаптація, □ соціальна інтеграція та реінтеграція, □ соціальна реабілітація, □ соціально-психологічна реабілітація, □ надання притулку, □ кризове та екстрене втручання, □ консультування, □ соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці, □ представництво інтересів, □ посередництво (медіація), □ соціальна профілактика, □ фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору, □ переклад жестовою мовою, □ натуральна допомога, □ інше

Основні цілі соціального супроводу сім'ї/особи, спрямованої на подолання СЖО*

Необхідні заходи (зі сприяння, спонукання, забезпечення)	
□ 4.1 оформлення документів для отримання державної допомоги, пенсій, субсидій тощо	□ 4.23 формування навичок відповідального батьківства
□ 4.2 організація ремонту житла	□ 4.24 подолання наслідків пережитих втрат, травм
□ 4.3 створення безпечних і комфортних умов для дитини (дітей) / недієздатних осіб	□ 4.25 налагодження емоційних контактів між членами сім'ї
□ 4.4 планування бюджету та ведення домашнього господарства	□ 4.26 підготовка дитини до самостійного життя
□ 4.5 працевлаштування працездатних членів сім'ї	□ 4.27 інтеграція в громаду, налагодження позитивних стосунків з її членами
□ 4.6 юридичне консультування	□ 4.28 інтеграція дитини в дитячий колектив
□ 4.7 захист житлових, майнових прав дитини, сім'ї, особи	□ 4.29 припинення цькувань і переслідувань
□ 4.8 догляд вдома	□ 4.30 представництво інтересів
□ 4.9 мінімізація ризиків для дитини, батьки якої розлучаються	□ 4.31 обслуговування вдома
□ 4.10 реабілітація/лікування ВІЛ, алко-, наркозалежності	□ 4.32 денний догляд
□ 4.11 подолання наслідків соціально небезпечних хвороб	□ 4.33 відновлення соціальних зв'язків, спілкування
□ 4.12 тимчасове влаштування дитини у сім'ю патронатного вихователя	□ 4.34 навчання в університеті третього віку
□ 4.13 поновлення батьківських прав	□ 4.35 реабілітація/лікування дітей / осіб з інвалідністю
□ 4.14 інтеграція дитини-вихованця із закладу інституційного догляду та виховання в сімейне середовище	□ 4.36 організація інклюзивного навчання
□ 4.15 проходження тренінгів з набуття батьківських навичок	□ 4.37 створення доступних умов у будівлі/приміщенні для дітей / осіб з інвалідністю
□ 4.16 надання тимчасового притулку	□ 4.38 оволодіння навичками використання технічних засобів пересування
□ 4.17 підбір наставника	□ 4.39 стаціонарний догляд
□ 4.18 відновлення сімейних стосунків	□ 4.40 паліативний догляд
□ 4.19 подолання комп'ютерної, ігрової залежності	□ 4.41 посередництво (медіація)
□ 4.20 проходження корекційних програм	□ 4.42 фізичний супровід
	□ 4.43 інше (зазначити) _____

□ 4.21 реабілітація/підтримка у зв’язку з поверненням із місць позбавлення волі □ 4.22 ізолювання у зв’язку з неадекватною поведінкою / проявами жорстокого поводження	

_____

*****СЖО – складні життєві обставини.

1. Назва послуги _____Суб’єкт надання послуги _____

№ з/п	Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО	Основні заходи, необхідні для досягнення результату	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Примітки
1		1.			
		2.			
		3.			
2		1.			
		2.			
		3.			
3		1.			
		2.			
		3.			

2. Назва послуги _____Суб'єкт надання послуги _____

№ з/п	Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО	Основні заходи, необхідні для досягнення результату	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Примітки
1		1.			
		2.			
		3.			
2		1.			
		2.			
		3.			
3		1.			
		2.			
		3.			

Спеціалісти, залучені до реалізації плану

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Контактний телефон	Примітки

Я отримав(ла) план соціального супроводу сім'ї/особи, погоджуюся з його змістом і сприятиму його виконанню

☒ так, ☒ ні батько/особа, яка його замінює _____ _____ _____

☐ так, ☐ ні мати/особа, яка її замінює _____ _____ _____

☐ так, ☐ ні дитина/особа _____ _____ _____

(підпис) (дата)

Коментарі _____

_____

_____

_____

Фахівець, який здійснює соціальний супровід сім'ї/особи _____ _____

(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

____ _____ 20___ року

(дата)

Державний стандарт паліативного догляду.
Від 29.01.2016 № 58.
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
паліативного догляду

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги з паліативного догляду, показники її якості.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю осіб, визначених в пункті 2 розділу I цього Державного стандарту, соціальна послуга з паліативного догляду може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги з паліативного догляду паліативним хворим (особам похилого віку, інвалідам, хворим (із числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці)), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги;

моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги з паліативного догляду.

3. Соціальна послуга з паліативного догляду в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги з паліативного догляду (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану;

моніторинг якості надання соціальної послуги з паліативного догляду -постійний чи періодичний перегляд діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, з метою оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення чи удосконалення надання соціальної послуги;

мультидисциплінарна команда - команда, до складу якої включається не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, соціальний робітник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, духівник та інші фахівці, які пройшли навчання за тематичними циклами з питань паліативного догляду;

надавач соціальної послуги з паліативного догляду (працівник суб'єкта, що надає соціальну послугу з паліативного догляду) (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець у сфері надання соціальних послуг, соціальний робітник або мультидисциплінарна команда, що безпосередньо здійснює заходи, які становлять зміст соціальної послуги з паліативного догляду;

отримувач соціальної послуги з паліативного догляду (далі - отримувач соціальної послуги) - особа з обмеженим прогнозом життя, яка має невиліковні прогресуючі захворювання, що супроводжуються вираженим больовим синдромом, тяжкими розладами життєдіяльності, потребує догляду, психологічної, соціальної, духовної підтримки, користується заходами, які становлять зміст соціальної послуги з паліативного догляду;

паліативний/хоспісний догляд - допомога у самообслуговуванні, спостереження за станом здоров'я, сприяння наданню медичних послуг, допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними, навчання членів сім'ї догляду, представництво інтересів, психологічна підтримка особи та членів її сім'ї, надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в отриманні безоплатної правової допомоги, організація та підтримка груп самодопомоги;

соціальна послуга з паліативного догляду (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються протягом робочого дня суб'єкта, який надає соціальну послугу, спрямованих на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування, є паліативними хворими;

суб'єкт, що надає соціальну послугу з паліативного догляду (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форм власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають Критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 року № 1039;

Інші терміни у цьому Державному стандарті застосовуються у значеннях, наведених у Сімейному кодексі України, Законах України "Про соціальні послуги", "Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні" та інших нормативно-правових актах.

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

1. Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги, та/або члена його сім'ї, та/або законного представника отримувача соціальної послуги до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) чи суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову в її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення (подання заяви) потенційним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги з урахуванням ступеня індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги, що визначається згідно з таблицею 1 додатка 1 до цього Державного стандарту.

Сума балів, за якою визначають ступінь індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги, має становити:

за місцем проживання потенційного отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого часу - не менше ніж 12 балів та не більше ніж 100 балів;

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, з наданням місця постійного проживання - від 1 до 54 балів;

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого часу (у формі консультацій) - сума балів не встановлюється.

3. Проведення комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги здійснюється впродовж 10 календарних днів з дати звернення (подання заяви) потенційним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги.

Відмова повинна супроводжуватися письмовим поясненням причини відмови та довідковою інформацією про можливість отримати таку послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

5. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

1) письмова відмова отримувача соціальної послуги, та/або члена його сім'ї, та/або законного представника отримувача соціальної послуги;

2) перенаправлення отримувача соціальної послуги до інших установ або закладів для постійного перебування;

3) зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги;

4) невиконання умов договору про надання соціальної послуги та письмове попередження про можливість відмови у її наданні;

5) наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги, зокрема:

хронічних захворювань у фазі загострення, які потребують лікування чи спостереження в умовах відповідних відділень закладів охорони здоров'я;

психічних і гострих інфекційних захворювань, які становлять небезпеку для оточуючих і персоналу та потребують лікування у відповідних закладах охорони здоров'я;

гострих хірургічних станів та станів після оперативного втручання, які внаслідок існуючої патології можуть потребувати реанімаційних заходів чи спостереження і лікування в умовах інтенсивної терапії;

6) смерть отримувача соціальної послуги.

ІІІ. Визначення індивідуальних потреб

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після здійснення первинного комплексного визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги, складення індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

2. Форма визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) із залученням отримувача соціальної послуги, та/або члена його сім'ї, та/або законного представника отримувача соціальної послуги.

Визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги здійснюється з урахуванням ступеня його індивідуальних потреб. Ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги в її наданні визначається на основі шкали оцінки можливості виконання елементарних дій та шкали оцінки можливості виконання складних дій, наведених відповідно в таблицях 2 та 3 додатка 1 до цього Державного стандарту.

3. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

4. Через 30 днів з початку надання соціальної послуги соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на півроку.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається та узгоджується з кожним потенційним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги і суб'єктом, що надає соціальну послугу;

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту у двох примірниках і підписується потенційним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається потенційному отримувачеві соціальної послуги, та/або члену його сім'ї, та/або законному представникові отримувача соціальної послуги, інший - залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структура індивідуального плану має включати:

загальні відомості про потенційного отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються при наданні соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу VIII цього Державного стандарту;

періодичність і строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

4. Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги разом з отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги через 30 днів з початку її надання та надалі коригується відповідно до потреби отримувача соціальної послуги.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. З кожним отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги протягом 5 днів з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

2. У договорі зазначаються:

соціальна послуга, її обсяг, зміст, вимоги до якості, строк надання;

отримувач соціальної послуги, відомості щодо вартості соціальної послуги;

умови договору;

права, обов'язки та відповідальність сторін;

порядок внесення змін до договору про надання соціальної послуги та припинення його дії тощо.

3. Договір про надання соціальної послуги укладається за участю потенційного отримувача соціальної послуги, та/або члена його сім'ї (у разі необхідності до складання договору залучаються члени сім'ї отримувача соціальної послуги), та/або його законного представника.

4. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї (у разі залучення членів сім'ї до складання договору), та/або законним представником отримувача соціальної послуги і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

5. Договір про надання соціальної послуги може переглядатись за потреби.

VI. Місце та строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається:

за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого часу;

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, з наданням місця постійного проживання;

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого часу (у формі консультацій).

2. Соціальна послуга за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) може надаватись постійно (III група рухової активності - 2 рази на тиждень, IV група рухової активності - 3 рази на тиждень, V група рухової активності - 5 разів на тиждень), періодично (2 рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі період).

3. Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги, та/або членом його сім'ї, та/або законним представником отримувача соціальної послуги після проведення комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування потенційних отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей, та/або законних представників отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні

суб’єкта, що надає соціальну послугу, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб’єкта, що надає соціальну послугу, висвітлюється в засобах масової інформації тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) незалежно від раси, національності, культури, релігії, віку, статі, соціального статусу, релігійних та політичних переконань отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги, та/або члени їхніх сімей, та/або законні представники отримувача соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов’язки, можливість отримання альтернативних послуг у громаді, самостійного прийняття рішень щодо вирішення кризової ситуації, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги, не допускаючи негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги, та/або членам їхніх сімей, та/або законним представникам отримувачів соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій чи бездіяльності надавача соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги, та/або члени їхніх сімей, та/або законні представники отримувача соціальної послуги інформуються про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавача соціальної послуги.

4. Конфіденційність інформації:

суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги, та/або члени їхніх сімей, та/або законні представники отримувачів соціальної послуги в обов’язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей, та/або законних представників отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

1) для отримувачів соціальної послуги IV та V груп рухової активності за місцем проживання (вдома):

організацію денного відпочинку (сну) (за потреби);

допомогу у веденні домашнього господарства;

допомогу у самообслуговуванні;

навчання навичкам самообслуговування;

надання допомоги у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом;

допомогу при пересуванні по квартирі;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

надання інформації з питань соціального захисту населення;
допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;
допомогу в оформленні документів, внесенні платежів;
спостереження за станом здоров’я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань і рекомендацій;
надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно режиму харчування, який відповідає стану здоров’я та системі лікування;
сприяння в наданні медичних послуг, проведення медичних процедур відповідно до рекомендацій лікаря;
допомогу в обробленні присадибних ділянок для сільської місцевості (площа оброблення присадибних ділянок визначається окремо для кожного конкретного випадку, але не більше ніж 0,02 гектара) (за потреби);
допомогу в забезпеченні технічними засобами реабілітації, гігієнічними засобами, навчання навичкам користування ними;
сприяння в організації денної зайнятості (читання книг, журналів, газет, допомога в написанні й прочитанні листів) (за потреби);
сприяння в транспортуванні отримувача соціальної послуги;
сприяння в підтриманні контактів із соціальними мережами, членами сім’ї та/або законними представниками отримувача соціальної послуги;
сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб;
супроводження на прогулянку;
сприяння в дотриманні релігійних традицій (за потреби);
2) для отримувачів соціальної послуги IV та V груп рухової активності у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу, з наданням місця постійного проживання:
створення умов для проживання;
організацію харчування й допомогу у прийомі їжі;
організацію денного відпочинку (сну) (за потреби);
допомогу в догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом;
допомогу у самообслуговуванні;
навчання навичкам самообслуговування;
допомогу при пересуванні в приміщенні;
допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;
надання інформації з питань соціального захисту населення;
допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;
допомогу в оформленні документів, внесення платежів;
спостереження за станом здоров’я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань та рекомендацій;
надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно режиму харчування, який відповідає стану здоров’я та системі лікування;
сприяння в наданні медичних послуг, проведення медичних процедур відповідно до рекомендацій лікаря;
допомогу в забезпеченні технічними засобами реабілітації, гігієнічними засобами, навчання навичкам користування ними;

сприяння в організації денної зайнятості (читання книг, журналів, газет, допомога в написанні й прочитанні листів);

сприяння у транспортуванні отримувача соціальної послуги;

сприяння у підтриманні контактів із соціальними мережами, законними представниками;

сприяння в отриманні інших соціальних послуг та консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб;

супроводження на прогулянку;

сприяння в дотриманні релігійних традицій (за потреби);

3) для членів сімей (законних представників, осіб, що забезпечують догляд) отримувачів соціальної послуги в приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого дня (у формі консультацій):

організацію соціально-психологічної допомоги членам родини отримувача соціальної послуги;

консультування щодо основ паліативного догляду за хворою людиною;

навчання навичкам догляду за тяжкохворими;

консультування та інформування щодо наявних гігієнічних засобів, медичного та реабілітаційного обладнання, які необхідно використовувати при наданні паліативної допомоги в домашніх умовах;

психологічну підтримку з метою контролю депресії, розпачу та інших розладів психічного здоров'я;

соціально-правові консультації щодо прав громадян з особливими потребами.

2. Зміст та обсяг соціальної послуги, що складається із вищезазначених заходів, для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги і зазначаються в договорі про надання соціальної послуги.

Орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, що становить зміст соціальної послуги, наведено в додатку 3 до цього Державного стандарту.

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших фахівців, зокрема психологів, реабілітологів, юристів, медичних працівників або осіб, які пройшли відповідне навчання.

Для виконання заходів, визначених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації тощо, які в свою чергу вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги.

3. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у Випуску 80 "Соціальні послуги" Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

4. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає стосовно надавачів такої послуги заходів щодо:

підвищення кваліфікації;

формального та неформального професійного навчання;

проведення атестації;

забезпечення впровадження діагностичних, профілактичних та реабілітаційно-лікувальних заходів з метою запобігання розвитку у працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу, синдрому професійного (емоційного) вигорання.

5. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов’язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів з надання соціальної послуги (кімнати для проживання отримувачів соціальної послуги, для проведення санітарно-гігієнічних процедур з дотриманням вимог щодо приватності, для персоналу тощо).

2. Приміщення суб’єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами чинного законодавства, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями відповідно до державних будівельних норм.

3. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів з надання цієї послуги повинен мати:

твердий та м’який інвентар (меблі, спецодяг, взуття тощо);

транспорт (за потреби), пристосований для перевезення отримувачів соціальної послуги, зокрема до закладів охорони здоров’я тощо.

4. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, взуттям, проїзними квитками (або грошовою компенсацією за їх придбання), необхідними для виконання посадових обов’язків.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами з питань надання соціальних послуг.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб’єктами надання соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими суб’єктами, що надають соціальну послугу

Суб’єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Ефективність надання соціальної послуги визначається під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей, та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються у подальшій роботі з метою вдосконалення своєї діяльності, підвищення ефективності та якості соціальної послуги.

XIV. Документація щодо організації процесу надання соціальної послуги

Суб’єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформлюється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання цього Державного стандарту

1. Діяльність суб’єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги, наведені в додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб’єкт, що надає соціальну послугу.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів для усунення виявлених недоліків.

3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги, та/або члени їхніх сімей, та/або законні представники отримувачів соціальної послуги.

З цією метою розробляється й упроваджується процедура консультування отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, зазначеним у цьому Державному стандарті.

4. Суб’єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей, та/або законних представників отримувачів соціальної послуги про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги, та/або членів їхніх сімей, та/або законних представників отримувачів соціальної послуги до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту із направленням одного примірника акта.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально.

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

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги, що надавалась екстрено (кризово), суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, визначаються суб'єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги іншим суб'єктом (за можливості).

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує підготовку та облаштування захисних споруд цивільного захисту, підвалів або інших приміщень, придатних для укриття отримувачів послуг та надавачів соціальної послуги і безпечного перебування в них, перевірку та забезпечення наявності опалення, водопостачання, електроенергії, забезпечення необхідного запасу продуктів харчування, води, лікарських засобів, засобів гігієни, одягу, взуття тощо.

8. Оцінка якості надання соціальної послуги не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту
паліативного догляду
(пункт 2 розділу II)

ВИЗНАЧЕННЯ СТУПЕНЯ
індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги

1. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається на підставі оцінки можливостей виконання елементарних та складних дій (табл. 1).

Таблиця 1

Визначення ступеня індивідуальних потреб

Група рухової активності	Сума балів за шкалами оцінки виконання елементарних та складних дій	Ступінь	Характеристика ступенів індивідуальної потреби
I	127		Сторонньої допомоги не потребує
II	100-126	1	Основні види елементарних дій (умивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, приймання ванни, душу, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, ведення домашнього господарства, прибирання, прання, заняття рукоділлям, розпоряджання власними коштами, здійснення покупок у магазинах й отримання послуг в організаціях району, у якому мешкає) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається поза помешканням і двором без віддалення на великі відстані. Користується транспортом. Має труднощі при підйомі крутими сходами. Може потребувати сторонньої допомоги при здійсненні покупок чи отриманні послуг в організаціях району, у якому мешкає. Незначна залежність від сторонньої допомоги. З огляду на наявні фактори ризику отримувач соціальної послуги може потребувати

			сторонньої допомоги й догляду в незначному обсязі (часткової сторонньої допомоги потребує виконання менше ніж 10 % простих і складних дій)
III	88-99	2	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, розпоряджання власними коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається в межах двору, біля помешкання та на невеликі відстані. Користується транспортом. Має складнощі при підйомі сходами. Ванну чи душ приймає самостійно, може періодично потребувати сторонньої допомоги (присутність сторонньої особи з метою уникнення травм). Може потребувати незначної допомоги у веденні домашнього господарства, часткової допомоги при пранні, заняттi рукоділлям, у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях, розміщених не поблизу місця проживання. Помірно виражена залежність від сторонньої допомоги. Може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умовах проживання й фактори ризику (часткової сторонньої допомоги може потребувати виконання до 20 % простих і складних дій)
	76-87	3	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом і побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання власними коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування в основному обмежується помешканням. Може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи із супроводом пішки або на транспорті. Може мати значні труднощі при підйомі сходами або не може самостійно підніматися сходами без сторонньої допомоги. При прийнятті ванни чи душу може потребувати часткової сторонньої допомоги. Може потребувати незначної допомоги при вдяганні, взуванні, приготуванні їжі, веденні домашнього господарства; часткової допомоги при пранні, здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях, розміщених не поблизу

			місця проживання. Помірно виражена залежність у сторонній допомозі. Може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження в життєдіяльності, умовах проживання й фактори ризику (часткової та повної сторонньої допомоги може потребувати виконання до 40 % простих і складних дій)
	63-74	4	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом і побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання власними коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. В окремих випадках (рідко) може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи із супроводом пішки або на транспорті. Не може підніматись сходами без сторонньої допомоги. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при вдяганні та взуванні, приготуванні та прийомі їжі, веденні домашнього господарства, пранні, прийманні ванни чи душу. Потребує допомоги у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях. Має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, в тому числі з огляду на наявні обмеження в життєдіяльності, умовах проживання та фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги та догляду потребує виконання до 50 % простих і складних дій)
IV	54-62	5	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання власним коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. В окремих випадках (рідко) може пересуватися на невеликі відстані із супроводом пішки або на транспорті. Не може підніматись сходами без сторонньої допомоги. Може вести домашнє господарство невеликого обсягу при великих часових

			затратах. Не може прати великі речі. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при купанні у ванні чи душі, одяганні, взуванні, приготуванні й прийомі їжі. Потребує допомоги у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях. Має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження в життєдіяльності, умовах проживання й фактори ризику (часткової та повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання до 90 % простих і складних дій)
	43-53	6	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися, вдягатися, приймати їжу з частковою сторонньою допомогою. Може частково контролювати акти сечовиділення та дефекації. Пересування в основному обмежене кімнатою. Рідко може виходити у двір із супроводом. Приймає ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги при збереженні рівноваги, вдяганні, роздяганні). Основні види домашнього господарства вести не може. Може приготувати найпростіші страви, випрати невеликі речі. Потребує допомоги у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях. Може користуватись телефоном. Приймає ліки самостійно чи з незначною допомогою. Може розпоряджатися власними коштами. Має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на обмеження в життєдіяльності, умовах проживання й фактори ризику (часткової та повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання до 100 % простих і складних дій, із них 60 % і більше потребує часткової сторонньої допомоги)
	32-42	7	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися, вдягатися, приймати їжу, приймати ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги при збереженні рівноваги, вдяганні, роздяганні). Пересування обмежене кімнатою.

			При переході з ліжка до крісла іноді потребує мінімальної допомоги чи нагляду. Не може вести домашнє господарство, готувати найпростіші страви, прати. Викликає труднощі самостійний прийом ліків. Часто не може розпоряджатися власними коштами. Може користуватися телефоном із незначною допомогою. Повністю залежить від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на обмеження у життєдіяльності, умовах проживання й фактори ризику (часткової та повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання до 100 % простих і складних дій, із них близько 50 % потребує часткової сторонньої допомоги)
V	25-31	8	Приймає ванну чи душ, вмивається, розчісується, чистить зуби, вдягається, взувається зі сторонньою допомогою. Потребує часткової допомоги при прийомі їжі. Акти сечовиділення та дефекації може контролювати повністю або частково. Пересування обмежене ліжком й простором навколо нього. При переході з ліжка до крісла може потребувати часткової сторонньої допомоги. Користуватися туалетом може самостійно чи зі сторонньою допомогою (крісло-туалет біля ліжка чи судно). Користується телефоном або має труднощі при користуванні ним. Не може самостійно готувати їжу, вести домашнє господарство, прати, займатися рукоділлям. Не може самостійно приймати ліки, розпоряджатися власними коштами. Повністю залежить від сторонньої допомоги (часткова залежність становить менше ніж 50 % випадків виконання простих і складних дій та обумовлена станом здоров’я й можливістю пересування).
	12-24	9	Постійно знаходиться в ліжку. Потребує сторонньої допомоги при переході з ліжка до крісла. Може здійснювати активні рухи у межах ліжка. Може самостійно сидіти. Сідає самостійно чи з незначною допомогою. Контролює акти сечовиділення та дефекації частково чи повністю. Користується судном чи кріслом-туалетом. Повністю залежить від сторонньої допомоги

	0-11	10	Постійно знаходиться у ліжку. Пересувається тільки зі сторонньою допомогою. Вмивається, купається, вдягається, роздягається, приймає їжу тільки зі сторонньою допомогою. Не сідає самостійно, не може сидіти. Не контролює акти сечовиділення та дефекації. Потребує постійного цілодобового догляду. Повністю залежить від сторонньої допомоги

2. Можливості виконання отримувачем соціальної послуги різних видів дій для підтримання життєдіяльності визначаються за допомогою анкетування, яке проводиться з використанням шкали оцінки можливості виконання елементарних дій (табл. 2) та шкали оцінки можливості виконання складних дій (табл. 3), за допомогою яких визначають:

залежність від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду)*;

можливість самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;

ступінь залежності** та передбачуваної тривалості індивідуальної потреби у сторонній допомозі, причини, що її викликають.

3. Ступінь залежності отримувача соціальної послуги від сторонньої допомоги визначається оптимальним для конкретної ситуації методом: опитування отримувача соціальної послуги, членів його сім'ї, законних представників, надавача соціальної послуги; безпосереднє спостереження фахівців за отримувачем соціальної послуги.

4. При застосуванні зазначених шкал вибрані відповіді на запитання повинні відображати реальні дії отримувача соціальної послуги. Оцінювання проводиться на підставі інформації за попередні 24-48 годин (за необхідності проводиться оцінювання за довший період).

5. Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій визначає повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування та можливості пересуватися (табл. 2). Оцінка рівня виконання елементарних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги, за кожним із критеріїв цієї шкали. Максимальний результат становить 100 балів, мінімальний - 0 балів.

Таблиця 2

Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій

№	Критерій	Характеристика	Бали
1	Прийом їжі	Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно, користується посудом, столовими приборами, побутовою технікою без труднощів	10
		Приготування до прийому їжі, прийом їжі здійснює самостійно, але повільніше	9
		Приготування до прийому їжі, прийом їжі здійснює самостійно із застосуванням спеціального посуду й технічних засобів реабілітації (далі - ТЗР)	8

		З труднощами здійснює самостійно або за допомогою ТЗР приготування до прийому їжі та прийом їжі	7
		Приймає їжу самостійно або за допомогою ТЗР, але не може приготуватися до прийому їжі (покласти їжу в тарілку, наповнити стакан тощо)	6
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги в приготуванні до прийому їжі та прийомі їжі (при розрізанні продуктів, приготуванні бутербродів) (до 25 % дій або часу приймання їжі)	5
		Необхідні постійний нагляд або часткова допомога в прийомі їжі (до 50 % дій або часу приймання їжі)	3
		Потребує значної допомоги в прийомі їжі	1
		Не може самостійно приймати їжу	0
2	Купання	Приймає ванну чи душ самостійно без труднощів	5
		Приймає ванну чи душ самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги в прийманні ванни чи душу, наприклад при виході з ванни чи душу, при роздяганні (до 25 % дій або часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги в прийманні ванни чи душу (до 50 % дій або часу)	2
		Потребує значної сторонньої допомоги в прийманні ванни чи душу	1
		Купання тільки зі сторонньою допомогою в межах ліжка, в тому числі за допомогою ванни-простирадла	0
3	Особистий туалет (вмивання, розчісування, чищення зубів, гоління, маніпуляції із зубними протезами)	Самостійно без труднощів	5
		Самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги (до 25 % дій або часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги (до 50 % дій або часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1
		Не може самостійно	0
4	Одягання та взування	Вдягається і взувається самостійно без труднощів	10
		Вдягається і взувається самостійно із застосуванням ТЗР без труднощів	9
		Повільно вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	8
		З труднощами вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	7

		При вдяганні та взуванні потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги, наприклад при застібанні ґудзиків, зав’язуванні шнурків (до 25 % дій або часу)	5
		Потребує сторонньої допомоги при вдяганні та взуванні (до 50 % дій або часу)	3
		Потребує значної сторонньої допомоги при вдяганні та взуванні	1
		Не може самостійно вдягатися та взуватися	0
5	Контроль дефекації	Повністю контролює, за необхідності може використовувати клізму чи свічки без сторонньої допомоги	10
		Має функціонуючу колостому, за якою доглядає самостійно із застосуванням калоприймача	8
		Випадкові інциденти не частіше ніж 1 раз на тиждень або потребує допомоги при використанні клізми та свічок (не частіше ніж 1 раз на тиждень)	5
		Періодично (2-3 рази на тиждень) не контролює дефекацію або потребує використання клізми, яку ставить надавач соціальної послуги з паліативного догляду, або має функціонуючу колостому, за якою може доглядати самостійно з частковою сторонньою допомогою із застосуванням калоприймача	2
		Практично не контролює (порушення більше ніж 3 рази на тиждень), за колостомою доглядати самостійно не може	1
		Постійно не контролює або потребує застосування клізми чи догляду за колостомою, який здійснюється надавачем соціальної послуги з паліативного догляду	0
6	Контроль сечовиділення	Повністю контролює без сторонньої допомоги	10
		Самостійно справляється з уростомою із застосуванням сечоприймача та інших спеціальних засобів або самостійно справляється з катетером	8
		Випадкові інциденти не частіше ніж 1 раз на добу	5
		Періодично (2-3 рази на добу) не контролює сечовиділення; за функціонуючою уростомою може доглядати з частковою сторонньою допомогою із застосуванням сечоприймача	2
		Практично не контролює (порушення більше ніж 3 рази на добу); за уростомою доглядати самостійно не може; використовуються памперси	1

		Постійно не контролює або потребує використання катетера, яким не може користуватися самостійно; постійно використовує памперси або відмовляється від їх використання (внаслідок психічних порушень чи з інших причин)	0
7	Відвідування туалету й справляння природних потреб	Відвідує туалет й справляє природні потреби самостійно без труднощів	10
		Відвідує туалет й справляє природні потреби самостійно із застосуванням ТЗР	9
		Із труднощами відвідує туалет й справляє природні потреби із використанням крісла-туалету, ТЗР без сторонньої допомоги	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги й нагляду під час відвідування туалету й справляння природних потреб, застосування крісла-туалету, наприклад для збереження рівноваги, при роздяганні, вдяганні й інших діях	5
		Потребує значної сторонньої допомоги при відвідуванні туалету й справлянні природних потреб	3
		Потребує постійної сторонньої допомоги при відвідуванні й здійсненні туалету	2
		Справляння природних потреб здійснюється тільки із застосуванням спеціальних засобів безпосередньо у ліжку (судно, памперси)	0
8	Вставання й перехід з ліжка	Переходить самостійно без труднощів	15
		Переходить за допомогою ТЗР	12
		При переході потребує нагляду (чи мінімальної допомоги)	10
		Переходить самостійно або за допомогою ТЗР з труднощами	7
		Може самостійно сидіти у ліжку, при переході необхідна часткова стороння допомога	5
		Може сидіти, але перехід здійснюється за постійної сторонньої допомоги	3
		Може сідати й сидіти тільки з підтримкою, перехід здійснюється за постійної сторонньої допомоги	1
		Не може сидіти й вставати з ліжка навіть зі сторонньою допомогою	0
9	Пересування	Може без сторонньої допомоги пересуватися на відстань понад 500 метрів. Може ходити в помешканні без сторонньої допомоги	15
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань понад 500 метрів із застосуванням ТЗР. Може ходити в помешканні без сторонньої допомоги	14

		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань понад 500 метрів із застосуванням ТЗР повільно та з труднощами. Може ходити в помешканні без сторонньої допомоги	11
		Може пересуватися зі сторонньою допомогою на відстань до 500 метрів. Може ходити в помешканні без сторонньої допомоги	10
		Може самостійно пройти до 100 метрів або пересувається за допомогою крісла-коляски. Пересувається в помешканні повільно із зупинками на відпочинок	5
		Може пройти до 100 метрів із застосуванням ТЗР. У помешканні пересувається з труднощами	3
		Може пройти до 100 метрів тільки зі сторонньою допомогою. У помешканні пересувається зі сторонньою допомогою	2
		Не може самостійно рухатись на відстань більше ніж 50 метрів чи не може пересуватися	0
10	Підйом сходами	Може підніматись самостійно	10
		Піднімається самостійно за допомогою ТЗР	9
		Потребує багато часу для самостійного чи за допомогою ТЗР підйому сходами	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги (чи нагляду)	5
		Підніматися сходами може тільки зі сторонньою допомогою	2
		Не може підніматися сходами навіть зі сторонньою допомогою	0
	Сума балів		

6. За допомогою шкали оцінки можливості виконання складних дій такі дії людини оцінюються за 9 критеріями (табл. 3). Оцінка рівня виконання складних дій визначається за сумою балів, установлених для кожного отримувача соціальної послуги, за кожним із критеріїв цієї шкали. Максимальний результат становить 27 балів, мінімальний - 10 балів.

Таблиця 3

Шкала оцінки можливості виконання складних дій

№	Критерій	Характеристика	Бали
1	Користування телефоном	Може користуватися самостійно	3
		Може користуватися тільки спеціально обладнаним телефоном (наприклад через слабкий слух чи зір)	2,5
		Може користуватися з незначною допомогою чи набирати тільки добре знайомі номери	2
		Може розмовляти по телефону, якщо хтось набере необхідний номер	1,5
		Не може користуватися	1
2	Пересування на відстані, куди не можна дійти пішки	Може пересуватися самостійно, в тому числі громадським транспортом чи на таксі. Планує поїздки самостійно	3
		Може пересуватися самостійно, в тому числі громадським транспортом чи на таксі після детальних словесних інструкцій	2,5
		Може пересуватися самостійно із незначною сторонньою допомогою, в тому числі громадським транспортом чи на таксі	2
		Може пересуватися тільки з постійним супроводом громадським транспортом чи на таксі	1,5
		Не пересувається	1
3	Дрібні покупки в магазині	Може робити покупки самостійно	3
		Може робити покупки з незначною допомогою	2
		Робить покупки за умови сторонньої допомоги й супроводу	1,5
		Не може робити покупки	1
4	Приготування їжі	Може готувати самостійно	3
		Може готувати з напівфабрикатів	2,5
		Може готувати з незначною допомогою	2
		Може тільки розігрівати їжу	1,5
		Не може готувати	1
5	Ведення домашнього господарства	Може вести самостійно	3
		Може виконувати самостійно нетрудомісткі види робіт	2,5

		Може вести з незначною допомогою	2
		Потребує сторонньої допомоги при виконанні більше ніж половини робіт	1,5
		Не може вести домашнє господарство	1
6	Дозвілля, у тому числі рукоділля	Може організувати й займатися самостійно	3
		Може організувати й займатися самостійно	2,5
		Може організувати й займатися із незначною допомогою	2
		Не може організувати й займатися самостійно	1
7	Прання	Може прати самостійно	3
		Може прати самостійно тільки за допомогою пральної машини	2,5
		Може прати самостійно із незначною допомогою, наприклад при розвішуванні білизни	2
		Потребує значної сторонньої допомоги	1,5
		Не може займатись пранням	1
8	Прийом ліків	Може приймати ліки самостійно (правильно дозуючи й у відповідний час)	3
		Може приймати ліки самостійно із незначною допомогою (хтось визначає точну дозу й нагадує про необхідність прийняти ліки)	2
		Може приймати ліки самостійно, якщо хтось постійно контролює їх прийом	1,5
		Не може самостійно приймати ліки	1
9	Розпоряджання власними коштами	Самостійно	3
		Самостійно з незначною допомогою	2
		Розпоряджається поточними витратами самостійно, але місячний бюджет розподілити не може	1,5
		Розпоряджатися не може	1
	Сума балів		

_____

* Необхідність у нагляді та словесній допомозі означає, що отримувач соціальної послуги належить до категорії тих, хто потребує сторонньої допомоги (залежний від сторонньої допомоги).

** Категорія "незалежний" допускає використання допоміжних технічних засобів реабілітації.

Додаток 2
до Державного стандарту
паліативного догляду
(пункт 2 розділу IV)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги

Інформація про отримувача соціальної послуги
Прізвище, ім’я, по батькові _____
Вік _____
Стать _____
Сімейний стан _____
Мова спілкування _____
Конфесійна приналежність_____
Інвалідність, група _____
Ступінь індивідуальної потреби в наданні соціальної послуги з паліативного догляду
_____
Дата звернення _____
Прізвище, ім’я, по батькові надавача соціальної послуги _____
_____
Інформація щодо необхідності в залученні додаткових фахівців _____

Послуга	Заходи, що становлять зміст соціальної послуги	Ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність, термін виконання (час, що витрачається на здійснення заходу)	Виконавці
Паліативний догляд	1.			
	2.			
	3.			
	4.			

Моніторинг / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)	

Надавач соціальної послуги (підпис) _____

Отримувач соціальної послуги (особистий підпис та/або підпис члена сім'ї (законного представника)) _____

Додаток 3
до Державного стандарту
паліативного догляду
(пункт 2 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги з паліативного догляду, та орієнтовний час для їх виконання

Таблиця 1

№ з/п	Назва заходу	Одиниця вимірювання / періодичність здійснення заходів	Витрати часу на надання послуги / здійснення одного заходу, хвилин
Для отримувачів соціальної послуги з паліативного догляду IV та V груп рухової активності за місцем проживання (вдома), у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, з наданням місця постійного проживання			
1	Організація денного відпочинку (сну)	Один захід (за потреби)	60
2	Допомога у веденні домашнього господарства		
2.1	Придбання і доставка продовольчих товарів, медикаментів	Один захід (за потреби, не більше ніж 1 раз за 1 відідування)	84
2.2	Допомога у приготуванні їжі (підготовка продуктів для приготування їжі, миття овочів, фруктів, посуду, винесення сміття тощо)	Один захід (за потреби)	18
2.3	Приготування їжі	Один захід (за потреби, 1-2 рази за відвідування)	60

2.4	Годування (для ліжкових хворих)	Один захід (за потреби, 1-2 рази за відвідування)	24
2.5	Придбання та доставка промислових і продовольчих товарів	Один захід (за потреби, не більше ніж 1 раз за 1 відвідування)	84
2.6	Прибирання (допомога в прибиранні) житла: а) косметичне; б) вологе; в) генеральне	Один захід (за потреби)	 18 42 126
2.7	Розпалювання печей, піднесення вугілля, дров, розчистка снігу; доставка води з колонки	Одне розпалювання, доставка, піднесення (за потреби)	42
2.8	Миття вікон (не більше ніж 3)	Одне миття одного вікна (за потреби, не більше ніж 3 вікна)	30
2.9	Обклеювання вікон	Разове доручення (за потреби, не більше 3 вікон)	30
2.10	Прання білизни, одягу	Одне прання (до 1,5 кг сухої білизни) (за потреби)	30
2.11	Прасування	Одне прасування (до 1,5 кг сухої білизни) (за потреби)	30
2.12	Ремонт одягу (дрібний)	Разове доручення (за потреби)	6
3	Допомога у самообслуговуванні		
3.1	Умивання, обтирання, обмивання (підготовка води, рушника, винесення води тощо)	Один захід	30
3.2	Купання (підготовка ванни, мийних засобів, рушника, білизни для перевдягання, винесення води тощо)	Один захід	60

3.3	Організація заходів з чищення зубів	Один захід	15
3.4	Миття голови (підготовка ванни, рушника, мийних засобів, винесення води тощо)	Один захід	30
3.5	Розчісування волосся	Один захід	10
3.6	Гоління (підготовка посуду з водою, інструментів для гоління, рушника, винесення води тощо)	Один захід	20
3.7	Обрізання нігтів (без патології) на руках або ногах	Один захід	30
3.8	Організація заходів для стрижки волосся (не модельна)	Один захід	40
3.9	Вдягання, роздягання	Один захід	15
3.10	Зміна натільної білизни	Один захід	15
3.11	Допомога у користуванні туалетом (подача й винесення судна з подальшою обробкою)	Один захід (за потреби)	20
3.12	Допомога у користуванні катетерами чи калоприймачами	Один захі (за потреби)	40
3.13	Зміна постільної білизни	Один захід (за потреби)	20
4	Навчання навичкам самообслуговування (навчання навичкам вмивання, обтирання, обмивання, вдягання, роздягання, зміни натільної білизни, зміни постільної білизни, користування туалетом)	Один захід (за потреби)	30
5	Надання допомоги у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом	Один захід (за потреби)	30
6	Допомога при пересуванні у квартирі (приміщенні)		30
7	Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб, відвідування хворих у закладах охорони здоров’я)	Разове доручення (за потреби)	20
8	Надання інформації з питань соціального захисту населення	Разове доручення (за потреби)	20
9	Допомога в отриманні безоплатної правової допомоги	Один захід (за потреби)	30
10	Допомога в оформленні документів, внесенні платежів	Один захід (за потреби)	60

11	Спостереження за станом здоров’я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань та рекомендацій		
11.1	Спостереження за зміною стану здоров’я	Один захід	15
11.2	Контроль за прийомом ліків за приписом лікаря	Один захід	15
11.3	Збір матеріалів для проведення лабораторних досліджень (кал, сеча)	Один захід	40
11.4	Профілактика та контроль пролежнів	Один захід	15
11.5	Профілактика розладів шлунково-кишкового тракту тощо	Один захід	15
12	Надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно режиму харчування, що відповідає стану здоров’я та системі лікування		
12.1	Бесіда, спілкування	Один захід	20
12.2	Консультації психолога, соціального працівника, соціального педагога з метою профілактики та контролю депресії, страху, станів шоку, розпачу, розвитку реактивного психозу, мотивації до активності тощо	Один захід	30
13	Сприяння у наданні медичних послуг, проведення відповідно до припису лікаря медичних процедур		
13.1	Вимірювання артеріального тиску	Один захід	10
13.2	Закапування крапель	Один захід	15
13.3	Здійснення ін’єкцій	Один захід	20
13.4	Накладання компресів, перев’язок	Один захід	60
13.5	Промивання, змазування (вухо, горло, ніс)	Один захід	15
13.6	Проведення очищувальних клізм	Один захід	75
14	Допомога в обробітку присадибних ділянок для сільської місцевості (площа обробітку присадибних ділянок визначається окремо для кожного конкретного випадку, але не більше ніж 0,02 гектара)	Разове доручення (за потреби)	138
15	Допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації, гігієнічними засобами (протези, ортези, памперси, катетери, калоприймачі тощо), навчання навичкам користування ними	Один захід	45
16	Сприяння в організації денної зайнятості		
16.1	Читання книг, журналів, газет	Один захід (за потреби)	15
16.2	Допомога у написанні й прочитанні листів	Один захід (за потреби)	30

17	Сприяння у транспортуванні отримувача соціальної послуги	Разове доручення (за потреби)	30
18	Сприяння у підтримці контактів у соціальних мережах, із членами їхніх сімей, законними представниками	Один захід (за потреби)	20
19	Сприяння в отриманні інших соціальних послуг та консультацій фахівців відповідно до відповідних потреб	Один захід (за потреби)	20
20	Супроводження на прогулянку	Один захід (за потреби)	30
21	Сприяння в дотриманні релігійних традицій (за потреби)	Разове доручення (за потреби)	10
Для членів сімей (законних представників, осіб, що забезпечують догляд) отримувачів соціальної послуги у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого дня (у формі консультацій)			
22	Організація соціально-психологічної допомоги членам сім'ї отримувача соціальної послуги	Один захід (за потреби)	30
23	Консультування щодо основ паліативного догляду за хворою людиною	Один захід (за потреби)	20
24	Консультування та інформування щодо наявних гігієнічних засобів, медичного та реабілітаційного обладнання, яке необхідно використовувати при наданні паліативної допомоги в домашніх умовах (протипролежневі матраци, багатофункціональні ліжка, підіймачі, концентратори кисню, стільчики тощо)	Один захід (за потреби)	20
25	Навчання навичкам догляду за тяжкохворими	Один захід (за потреби)	60
26	Соціально-правові консультації щодо прав громадян з особливими потребами	Один захід (за потреби)	60

Таблиця 2

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (І/Гр)*	Орієнтовний час виконання (хв., середній показник)**	Нормативи
1	**Створення умов для проживання**			
1.1	Забезпечення ліжко-місцем	І		Відповідно до розділу 6.1 Державних будівельних норм України "Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (ДБН В.2.2-18:2007). Не менше ніж 8 $м^{-2}$ на отримувача соціальної послуги
1.2	Створення соціально-побутових умов для проживання (забезпечення твердим інвентарем, посудом, комплектом постільної білизни)	Гр		Відповідно до Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19 серпня 2015 року № 857, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 04 вересня 2015 року за № 1068/27513
2	Організація харчування й допомога у прийомі їжі (забезпечення чотириразовим харчуванням, у тому числі дієтичним, з урахуванням віку і стану здоров‘я отримувача соціальної послуги в межах натуральних норм харчування)	Гр	60 (проміжки часу між прийомом їжі не повинні бути більше ніж чотири години, останній прийом їжі організовується за дві години до сну)	Відповідно до вимог постанов Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 року № 324 "Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики", від 20 жовтня 2010 року № 953 "Про встановлення норм харчування на підприємствах, в організаціях та установах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики"

_____

* І - індивідуальна форма роботи;

Гр - групова форма роботи.

** Час, необхідний для виконання заходів щодо надання соціальної послуги зпаліативного догляду, подано орієнтовно (як середній показник), він може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби потенційного отримувача / отримувача соціальної послуги у сторонній допомозі.

Додаток 4
До Державного стандарту
паліативного догляду
(пункт 1 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
соціальної послуги з паліативного догляду

1. Кількісні показники:

кількість скарг і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

чисельність / частка отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного стану;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність показників якості, отриманих у ході контролю.

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід - критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту паліативного догляду, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29 січня 2016 року № 58;

2) результативність - критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з попереднім періодом;

проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги членів їхніх сімей (законних представників), проведення роботи з надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги, членам їхніх сімей (законним представникам);

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють її отримувачі;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність - критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

підписаний у двосторонньому порядку договір про надання соціальної послуги;

строки і терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі;

4) доступність та відкритість - критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають санітарним і протипожежним нормам;

наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, спеціальних ліфтів, пандусів, інших пристосувань для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає таку послугу;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок її надання, умови та зміст;

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних, роздаткових матеріалів, газетних статей (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги - критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації, порядок подання і розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги положень стосовно дотримання принципу конфіденційності;

дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність - критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблено графіки проведення навчань, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальної послуги.

Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання.
Від 01.07.2016 № 716.
http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги кризового та екстреного втручання

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання, показники її якості.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі постраждалим від насильства в сім'ї;

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання;

визначення тарифу платної соціальної послуги кризового та екстреного втручання.

3. Соціальна послуга кризового та екстреного втручання в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

Соціальна послуга у разі загрози та виникнення надзвичайної ситуації надається із урахуванням вимог, передбачених Кодексом цивільного захисту України та іншими нормативно-правовими актами у сфері цивільного захисту.

4. У цьому Державному стандарті терміни використовуються в таких значеннях:

акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - акт з надання соціальних послуг) - документ, складений на підставі проведеної комплексної оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснювалися для надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність й термін виконання, відповідальних виконавців та дані щодо моніторингу результатів;

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;

кризове та екстрене втручання - термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання;

міжперсональне функціонування - спілкування, продуктивна взаємодія однієї особи з іншими на різних рівнях (психологічному, фізичному, соціальному);

моніторинг якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання - постійний чи періодичний перегляд діяльності персоналу соціальної служби, де надається соціальна послуга, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення;

надавач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - надавач соціальної послуги) - особа чи група осіб, які безпосередньо виконують відносно отримувача соціальної послуги або спільно з ним заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

наснаження - підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах та службах, об'єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі – отримувач соціальної послуги) - особа, у тому числі постраждала від насильства в сім'ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги;

оцінка кризової ситуації - аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги;

персональне функціонування - існування, діяльність, активність особистості на фізичному, психологічному та соціальному рівнях;

соціальна послуга кризового та екстреного втручання (далі - соціальна послуга) - психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність й термін виконання, відповідальних виконавців та дані щодо моніторингу результатів;

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;

кризове та екстрене втручання - термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання;

міжперсональне функціонування - спілкування, продуктивна взаємодія однієї особи з іншими на різних рівнях (психологічному, фізичному, соціальному);

моніторинг якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання - постійний чи періодичний перегляд діяльності персоналу соціальної служби, де надається соціальна послуга, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення;

надавач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - надавач соціальної послуги) - особа чи група осіб, які безпосередньо виконують відносно отримувача соціальної послуги або спільно з ним заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

наснаження - підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах та службах, об'єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі – отримувач соціальної послуги) - особа, у тому числі постраждала від насильства в сім'ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги;

оцінка кризової ситуації - аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги;

персональне функціонування - існування, діяльність, активність особистості на фізичному, психологічному та соціальному рівнях;

соціальна послуга кризового та екстреного втручання (далі - соціальна послуга) - психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від насильства в сім'ї, допомога в отриманні безоплатної правової допомоги, організація надання невідкладної медичної допомоги, організація надання притулку;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законами України «Про соціальні послуги», «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей», «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про національні меншини в Україні», «Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей»,«Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», «Про протидію торгівлі людьми», «Про попередження насильства в сім'ї» та іншими нормативно-правовими актами у сфері соціального захисту населення.

ІІ. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга полягає у забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту і підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, у тому числі насильство в сім'ї, не можуть самостійно сформувати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання.

За наявності загрози життю чи здоров'ю особи надавач соціальної послуги негайно в телефонному режимі повідомляє службу у справах дітей (у разі загрози життю чи здоров'ю дитини), орган Національної поліції та здійснює негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин екстрене втручання. Після здійснення екстреного втручання надавач соціальної послуги аналізує обставини, що призвели до виникнення кризової ситуації, для планування та проведення подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги.

2. Соціальна послуга спрямована на допомогу особам, постраждалим від кризової ситуації, у тому числі насильства в сім'ї, у відновленні оптимального рівня персонального і міжперсонального функціонування, на зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої загрози життю і здоров'ю отримувачів соціальної послуги, активізацію та наснаження осіб, які потрапили в кризову ситуацію, у тому числі

постраждали від насильства в сім'ї, підвищення їхньої особистої спроможності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком.

В процесі кризового втручання вирішуються першочергові проблеми отримувача соціальної послуги.

3. Підставою для отримання соціальної послуги є:

заява/звернення потенційного отримувача соціальної послуги;

заява/звернення особи (осіб), якій (яким) стало відомо про кризову ситуацію, повідомлення про особу, яка постраждала від насильства в сім'ї;

заява/звернення служб (медичних, правоохоронних, соціальних), державних та громадських організацій про кризову ситуацію, зокрема, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї.

Звернення/повідомлення щодо отримання соціальної послуги здійснюється в усній або письмовій формі, фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту уповноваженим надавачем соціальної послуги протягом 15 хвилин з моменту звернення/повідомлення. Після реєстрації звернення/повідомлення надавач негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин здійснює оцінку кризової ситуації, після чого приймається рішення про початок надання соціальної послуги, визначаються види та форми кризового та екстреного втручання.

Враховуючи специфіку надання соціальних послуг дитині та її сім'ї, звернення/повідомлення складається відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Якщо звернення/повідомлення містить інформацію про наявність загрози життю чи здоров'ю особи, надавач соціальної послуги здійснює екстрене втручання негайно.

Надання соціальної послуги здійснюється з урахуванням потреби отримувача соціальної послуги у кризовій допомозі.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачу соціальної послуги у її наданні, якщо суб'єкт не в змозі задовольнити потреб отримувача соціальної послуги.

Відмова повинна супроводжуватися письмовим поясненням причин і довідковою інформацією про можливість отримати цю послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальні послуги.

5. Підставою для припинення надання соціальної послуги є такі фактори:

відсутність ознак кризи, ризику для життя і здоров'я отримувача соціальної послуги;

відмова отримувача соціальної послуги від користування соціальною послугою;

послугу надано в повному обсязі, мету послуги досягнуто;

отримувач перенаправлений до іншої організації у зв'язку із закінченням максимального терміну надання послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Оцінка кризової ситуації отримувача соціальної послуги

1. Оцінка кризової ситуації передбачає оперативний аналіз ситуації, визначення факторів, які спричинили кризу, зокрема насильство в сім'ї, визначення стану отримувача, а також усіх важливих аспектів, які визначають кризову ситуацію і можуть допомогти у її подоланні.

Оцінка кризової ситуації здійснюється надавачем соціальної послуги (за потреби – мультидисциплінарною командою). Результати оцінки вносяться до форми оцінки кризової ситуації згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту.

2. Під час оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги надавачі соціальної послуги повинні визначити:

рівень ризику для здоров'я та життя отримувача соціальної послуги;

необхідний вид втручання;

ресурси, необхідні для подолання кризової ситуації;

необхідність залучення спеціалістів, які здійснюють кризове та екстрене втручання (медичні працівники, представники правоохоронних органів);

заходи, які необхідно здійснити для подолання кризової ситуації;

періодичність та термін реалізації запланованих заходів.

3. Оцінку кризової ситуації проводять за допомогою:

інтерв'ю;

аналізу документів, які надає особа.

4. Результати оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги є підґрунтям для надання соціальної послуги.

Надавач соціальної послуги фіксує заплановані заходи та надані рекомендації в журналі реєстрації кризових ситуацій.

IV. Складання акта з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання

1. Підтвердженням надання соціальної послуги є акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі – акт з надання соціальної послуги) (додаток 3), що містить інформацію про заходи, строки, місце й умови наданої соціальної послуги.

2. Акт з надання соціальної послуги підписується у двох примірниках, один з яких залишається у фахівців, які здійснюють заходи, інший – надається отримувачу соціальної послуги.

3. Акт з надання соціальної послуги фіксує надання соціальної послуги, зокрема:

мету та завдання кризового та екстреного втручання;

заходи, які здійснено для подолання кризової ситуації, у тому числі наслідків вчинення насильства в сім'ї;

заходи, які здійснено надавачем соціальної послуги у разі погіршення ситуації;

методи і стратегії кризового та екстреного втручання;

відповідальних за реалізацію запланованих заходів;

періодичність та термін реалізації заходів;

ресурси (особисті ресурси отримувача соціальної послуги, ресурси громади);

механізми переадресації отримувача соціальної послуги до інших організацій, які надають соціальні послуги.

Враховуючи специфіку надання соціальних послуг дитині та її сім'ї, акт з надання соціальної послуги складається відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

V. Зміст соціальної послуги

1. Види та форми кризового та екстреного втручання.

Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання:

телефонне консультування («гаряча лінія» – за наявності);

екстрена допомога;

короткочасна кризова допомога;

кризове консультування.

Послуга телефонного консультування («гаряча лінія») полягає у наданні отримувачам соціальної послуги можливості швидко сповістити про кризову ситуацію, отримати необхідну інформацію та консультативну допомогу.

Основні завдання – попередити розвиток кризової ситуації, залагодити її, запобігти підвищенню ризику, надати конкретні інструкції отримувачу соціальної послуги щодо зменшення ризику, вирішення проблем, які спровокували кризову ситуацію.

Послуга телефонного консультування («гаряча лінія», телефон довіри) здійснюється в таких формах:

цілодобова «гаряча лінія» (за наявності);

«гаряча лінія» з визначеними годинами роботи.

Отримувач соціальної послуги має право звертатись на телефонну лінію анонімно.

Послуга телефонного консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або самостійним видом – кризовою допомогою.

Звернення на телефонну лінію приймається надавачем соціальної послуги та фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій.
Соціальна послуга починає надаватись одразу після встановлення контакту з отримувачем соціальної послуги.

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.

Під час телефонного консультування (через «гарячу лінію») акт з надання соціальної послуги не складається.

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.

Завдання короткочасної кризової допомоги – не допустити збільшення кризової ситуації, за потреби направити отримувача соціальної послуги до безпечного місця перебування для формування у нього ефективних стратегій адаптації до стресу, подолання наслідків стресу,

спричиненого кризовою ситуацією, забезпечення психологічної підтримки, зниження рівня напруження та стресу, забезпечення базових потреб отримувача соціальної послуги.

Короткочасна кризова допомога може бути частиною кризового та екстреного втручання.

Кризове консультування може бути частиною екстреної допомоги та короткочасної кризової допомоги, а також може виступати як окремий вид кризового втручання.

Кризове консультування надається протягом 24 годин після настання кризи.

Завдання кризового консультування – обговорити та узгодити з отримувачем і спрямувати на формування навичок подолання стресу, визначення психологічних механізмів подолання наслідків кризової ситуації тощо.

Кризове консультування надається в таких формах:

індивідуальне;

групове;

сімейне.

2. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги:

проведення оцінки кризової ситуації;

детальний аналіз та обговорення кризової ситуації, зокрема, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї;

інформування про кризову ситуацію, її наслідки, права людини в кризовій ситуації, способи та процедури отримання допомоги;

забезпечення термінових базових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі тощо);

організація та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і допомога у подоланні її наслідків, у тому числі, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї (психодіагностика, психологічне консультування, психологічна підтримка);

сприяння у забезпеченні безпечним місцем перебування (тимчасовим притулком);

забезпечення взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо);

допомога в оформленні документів.

VI. Місце і строки надання соціальної послуги

1. Залежно від особливостей кризової ситуації соціальна послуга може надаватись:

за місцем проживання отримувача;

за місцем перебування отримувача соціальної послуги (заклад охорони здоров'я, заклад освіти, тимчасовий притулок, тимчасові мобільні пункти допомоги, місця перебування родичів та близьких постраждалих, тимчасове безпечне місце тощо);

в організації, яка здійснює кризове втручання.

2. Соціальна послуга надається негайно з моменту отримання інформації про кризову ситуацію до моменту усунення ризику, спричиненого кризовою ситуацією, або подолання обставин, які її спричинили. Строк надання не більше 72 годин з початку надання соціальної послуги, після чого для подолання складних життєвих обставин особа чи сім'я отримує інші необхідні соціальні послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб’єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення;

отримувачі соціальної послуги мають можливість звернутись за допомогою на «гарячу лінію» (за наявності), на телефон довіри протягом 24 годин 7 днів на тиждень або за графіком, встановленим надавачем послуги, але не менше ніж 9 годин на добу.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психологічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, статі, віку, фізичних або розумових обмежень, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов’язки, а також про державні та громадські організації, які здійснюють кризове та екстрене втручання, умови надання соціальної послуги і процедури її отримання шляхом розміщення матеріалів в місцевих засобах масової інформації, на інформаційних стендах, сайтах, вручення, розповсюдження інформаційних листівок, буклетів тощо. В організаціях, установах, закладах, які надають соціальні послуги, складено графік роботи фахівців. Інформація про діяльність організації, установи, закладу розміщена в доступному форматі та доступному для отримувачів соціальної послуги, зокрема інвалідів, місці.

Забезпечення автономії та незалежності отримувача соціальної послуги в процесі кризового та екстреного втручання включає:

доступ до інформації учасників кризового та екстреного втручання (отримувача та надавачів соціальної послуги, відповідальних за кризове та екстрене втручання);

доступ до професійних записів, які стосуються його справи (випадку);

гарантування безпеки і конфіденційності в процесі надання послуги;

врахування інтересів та побажань отримувача соціальної послуги в процесі надання послуги; можливість отримувача соціальної послуги самостійно приймати рішення щодо вирішення кризової та екстреної ситуації;

спільне планування (у разі можливості) в процесі надання соціальної послуги;

обізнаність отримувача соціальної послуги про можливість отримати альтернативні соціальні послуги в громаді;

можливість отримувати соціальну послугу анонімно через «гарячу лінію» (телефонне консультування);

3. Захист та безпека отримувача соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги в обов’язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

відомості про отримувача соціальної послуги зберігаються у не доступному для сторонніх осіб місці;

особиста інформація отримувача соціальної послуги, інформація щодо кризової ситуації, факторів, що її спричинили, може бути надана третій стороні виключно з дозволу отримувача соціальної послуги або у випадках, передбачених законом.

VIII. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. В процесі надання соціальної послуги отримувачу соціальної послуги надаються підтримка, знання та навички, необхідні для подолання кризи, підвищується здатність отримувача соціальної послуги долати складні життєві обставини.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

3. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб’єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших суб’єктів, які мають ресурси щодо подолання кризової ситуації. Крім того, на договірних засадах можуть залучатися представники інших підприємств, установ, організацій.

Усі працівники, залучені до організації та надання соціальної послуги, повинні:

мати відповідну фахову підготовку, освіту у сфері соціальної роботи;

володіти уміннями та навичками, необхідними для здійснення кризового та екстреного втручання (вміння управляти стресом, знання методів подолання горя, втрати, насильства в сім’ї, способів реагування на неадекватну поведінку отримувачів соціальної послуги, які переживають стрес);

мати спеціальні навички щодо оцінки кризової ситуації, визначення та задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги;

володіти навичками телефонного консультування;

володіти знаннями про ресурси громади;

швидко приймати рішення та діяти в екстрених ситуаціях;

керуватися в роботі принципами гуманності, справедливості, об’єктивності і доброзичливості;

знати і дотримуватися чинних законів, інших правових актів і нормативних документів, що стосуються професійної діяльності фахівців, а також посадових інструкцій, правил внутрішнього трудового розпорядку, наказів та розпоряджень установ – надавачів соціальної послуги;

дотримуватись правил взаємодії у випадку залучення до роботи інших спеціалістів.

4. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

5. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

надання постійного доступу до супервізії для забезпечення необхідного рівня якості послуги кризового та екстреного втручання й безпеки отримувачів і надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги та забезпечує персонал посвідченнями.

7. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

IX. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для адміністративної роботи, проведення консультування тощо.

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути доступними, забезпеченими водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків із надання соціальної послуги.

X. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, керується в роботі визначеними науково та практично обґрунтованими алгоритмами дій, інструкціями, рекомендаціями, правилами, методами кризового втручання, застосовує в роботі сучасні технології організації екстреної кризової допомоги, короткочасної допомоги, кризового консультування.

Розроблені методичні матеріали, оформлені відповідним чином, знаходяться в доступному для працівників місці в достатній кількості.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє інформаційний пакет для отримувачів соціальної послуги, який містить:

мету і завдання послуги;

стислий опис змісту соціальної послуги та обсяг її надання;

вартість соціальної послуги (у випадку, якщо послуга є платною);

категорії осіб, яким надається соціальна послуга;

інформацію про кваліфікацію персоналу;

перелік партнерів з організації соціальної послуги;

термін і умови надання соціальної послуги;

інформацію про контролюючі органи (інспекції), місцеві органи охорони здоров'я, соціального захисту населення, Національної поліції, правозахисні організації;

інформацію про можливість отримати безоплатну правову допомогу;
опис процедур подання скарг;
контактну інформацію (номери телефонів та прізвища контактних осіб);
номери телефонів «гарячої лінії».

XI. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, закладів, установ та організацій.

XII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Ефективність надання соціальної послуги визначається під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги або їх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу виконання плану дій кризового втручання і враховуються у подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIII. Документація щодо організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб – підприємців), де визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються.

2. Документація ведеться, оформлюється та зберігається відповідно до чинного законодавства України.

XIV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги

1. Моніторинг та контроль діяльності суб'єктів, які надають соціальну послугу, здійснюються з метою оцінки відповідності стандартам та корекції поточної діяльності задля забезпечення ефективного використання ресурсів і досягнення запланованих завдань.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультування отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, установленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

Показники якості соціальної послуги наведено у додатку 4 до цього Державного стандарту.

XV. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів, зокрема коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальну послугу, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, передбачених законодавством.

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги кризового
та екстреного втручання
(пункт 3 розділу II)

ЖУРНАЛ
реєстрації кризових ситуацій

№ з/п	Дата і час повідомлення	Основний запит (ситуація)	Оцінка ситуації	Вжиті заходи (надані роз’яснення)	Рекомендації фахівців (у тому числі інформація про повідомлення служб, дата і час)	П. І. Б. фахівців
1	2	3	4	5	6	7

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної послуги кризового та екстреного втручання
(пункт 1 розділу III)

ОЦІНКА
кризової ситуації

Найменування організації, яка надає соціальну послугу:

Посади та П. І. Б. спеціалістів, які заповнюють цю форму:

1.
2.

Дата і час початку оцінювання:

Дата і час закінчення оцінювання:

П. І. Б. отримувача соціальної послуги:

Місце, де проводиться оцінювання:

П. І. Б. особи, що звернулась/повідомила про кризову ситуацію:

У разі якщо про кризову ситуацію повідомила стороння особа, стислий опис кризової ситуації, викладений цією особою:

Отримувач може обговорювати/описувати кризову ситуацію:

□ Так □ Ні

Стислий виклад проблеми/кризової ситуації зі слів отримувача соціальної послуги:

Опис кризової ситуації надавачем соціальної послуги (суть кризи)
Часові характеристики кризової ситуації (скільки часу триває)
Що викликало кризову ситуацію (спровокувало або передувало їй)
На кого впливає кризова ситуація

Коментарі:

Очікування отримувача соціальної послуги від кризового втручання:

Чи існує загроза життю або здоров’ю отримувача соціальної послуги:

Зі слів отримувача: □ Так □ Ні

За висновком надавача: □ Так □ Ні

Висновки надавача соціальної послуги:

Рівень функціонування отримувача соціальної послуги (можливість самообслуговування):	□ може самостійно	

	□ може з частковою допомогою	
Наслідки кризи:		
Коментарі:		

Потреби у терміновій кризовій допомозі:

Потреба	Так	Ні	Коментарі
Тимчасовий притулок			
Одяг			
Харчування			
Госпіталізація (обстеження у лікаря)			
Допомога правоохоронних органів			
Відновлення документів			
Супровід до безпечного місця перебування			
Кризове консультування			
Інше			

Інформація про скарги на стан здоров'я:

Скарги	Так	Ні	Коментарі
Порушення сну			
Порушення режиму харчування			
Біль в області серця			
Тиск			

Головний біль			
Інше			

Інформація про родину отримувача соціальної послуги:

Хто з родичів/близьких поінформований про кризову ситуацію	
Чи зацікавлений отримувач в інформуванні родичів/близьких про кризову ситуацію	
Чи може отримувач розраховувати на підтримку та допомогу родичів/близьких	

Контакти родичів/близьких отримувача соціальної послуги:

Ресурси отримувача соціальної послуги:

Чи має досвід переживання подібної ситуації в минулому	
Чи може застосувати досвід переживання кризової ситуації для подолання наслідків нинішньої кризи	
Чи готовий до співпраці з фахівцями у формуванні стратегій подолання кризової ситуації	

Короткотривала мета втручання:

Довготривала мета втручання:

Рекомендації надавача соціальної послуги:

_____

_____

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги кризового
та екстреного втручання
(пункт 1 розділу IV)

АКТ
з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання

Отримувач соціальної послуги _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

Загальна тривалість надання соціальної послуги: з _____ по _____

Мета та завдання	Заходи, які здійснено для подолання кризової ситуації	Заходи, які здійснено надавачем соціальної послуги при погіршенні кризової ситуації	Ресурси (особисті, надавача соціальної послуги, громади)	Висновки (послугу надано, переадресовано до інших організацій, що надають соціальні послуги)

Суб’єкти, залучені до надання соціальної послуги

Прізвище, ім’я, по батькові	Підпис	Контактний телефон

Я отримав(ла) та ознайомився(лася) з актом надання соціальної послуги, погоджуюся з його змістом та сприятиму його виконанню.

_____ (прізвище, ім’я, по батькові)

____ _____20_____ р. _____

(дата) (підпис)

Надавач соціальної послуги _____

(підпис)

Отримувач соціальної послуги _____

(підпис)

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної послуги кризового
та екстреного втручання
(пункт 4 розділу XIV)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги

1. Кількісні показники:
кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб’єктів надання соціальних послуг;
кількість завершених випадків кризового та екстреного втручання, щодо яких було виконано усі поставлені завдання та досягнуто мету;
кількість позитивних відгуків отримувачів, оформлених в письмовій формі;
частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);
частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність показників якості, отриманих під час контролю.

2. Якісні показники та критерії їх оцінювання:

1) адресність та індивідуальний підхід:

проведення оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги;

врахування актом з надання соціальної послуги ресурсів отримувача соціальної послуги та громади щодо подолання кризової ситуації, умов, які спричинили кризу, визначення мети і бажаного результату кризового та екстреного втручання;

2) результативність:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася;

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги;

визначення оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги;

підготовки акта з надання соціальної послуги у встановлений строк;

4) доступність та відкритість:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним Державним стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та даних про проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, транспорту для надання соціальної послуги;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ).
Від 26.09.2016 № 1067.
http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1367-16

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ)

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціальної інтеграції випускникам інтернатних закладів (установ), показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

1) організації надання соціальної послуги соціальної інтеграції вихованцям інтернатних закладів (установ) різних типів і форм власності з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, які у поточному навчальному році здобувають базову або повну загальну середню освіту, та особам із числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, які виховувались в інтернатних закладах (установах) (далі - випускники інтернатного закладу);

2) здійснення моніторингу та контролю за якістю надання соціальної послуги соціальної інтеграції.

3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

висновок інтернатного закладу (установи) - документ, що містить інформацію про рівень оволодіння життєвими навичками, готовності до самостійного життя та потреби потенційного отримувача послуг, підготовлений інтернатним закладом (установою) та наданий суб'єкту, що надає соціальну послугу соціальної інтеграції;

індивідуальний план надання соціальної послуги соціальної інтеграції випускника інтернатного закладу/установи - документ, складений на підставі комплексної оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, в якому зазначено заходи, що становлять зміст послуги, визначаються строки їх виконання та відповідальні за виконання, періодичність перегляду індивідуального плану;

мультидисциплінарна команда - група спеціалістів, уповноважених різними суб'єктами чи надавачем послуг (психолог, юрист, соціальний педагог тощо), тимчасово створена для забезпечення колегіальності рішень й узгодженості дій при наданні послуги соціальної інтеграції випускнику інтернатного закладу (установи);

надавач соціальної послуги соціальної інтеграції - фахівець із соціальної роботи (соціальний працівник, соціальний педагог, інший фахівець або мультидисциплінарна команда), який (яка) безпосередньо проводить заходи, що становлять зміст соціальної послуги інтеграції;

отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції - вихованець інтернатного закладу (установи) із числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, який у поточному навчальному році здобуває базову або повну загальну середню освіту; особа із числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, яка виховувалась в інтернатному закладі (установі); оцінка потреб - процес збору, узагальнення

та аналізу надавачем послуги інформації про індивідуальні потреби отримувача послуги та рівень оволодіння ним життєвими навичками з метою розроблення індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної інтеграції випускника інтернатного закладу (установи);

соціальна послуга соціальної інтеграції - комплекс заходів із надання допомоги випускникам інтернатних закладів (установ), спрямований на розвиток соціальної компетентності, сприяння реалізації особистісного потенціалу в період переходу до самостійного життя, мінімізацію ризиків потрапляння у складні життєві обставини;

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів/установ, - підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають Критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 року № 1039.

Інші терміни застосовуються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законах України "Про соціальні послуги", "Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування", "Про охорону дитинства", "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю", "Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні", постанові Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2013 року № 324 "Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів" та в інших нормативно-правових актах.

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги інтеграції

1. Підставою для надання соціальної послуги соціальної інтеграції (далі - соціальна послуга інтеграції) є письмове/усне звернення (заява) до надавача соціальної послуги соціальної інтеграції (далі - надавач соціальної послуги інтеграції) служби у справах дітей, керівника інтернатного закладу (установи), в якому (якій) проживає та виховується потенційний отримувач соціальної послуги інтеграції, або особисте звернення особи із числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, яка виховувалась в інтернатному закладі (установі).

2. Рішення про надання соціальної послуги інтеграції приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу інтеграції, протягом 14 календарних днів з дати отримання звернення про надання такої послуги за результатами ознайомлення з висновком інтернатного закладу (установи) або початкової оцінки потреб особи із числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, яка звернулася до суб'єкта, що надає послугу.

За результатами прийнятого рішення суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції (далі - суб'єкт, що надає послугу), видає відповідний наказ, у якому визначається фахівець, відповідальний за надання соціальної послуги інтеграції. На підставі наказу укладається договір про надання соціальної послуги інтеграції (далі - договір).

Суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, може відмовити отримувачеві соціальної послуги інтеграції в її наданні, якщо напрям діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги, не відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги інтеграції.

Відмова повинна супроводжуватися письмовим поясненням причини та довідковою інформацією про можливість отримати необхідну соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу, відповідно до спеціалізації.

3. У процесі надання соціальної послуги надавач соціальної послуги інтеграції активно взаємодіє з отримувачем соціальної послуги інтеграції та його близькими родичами, найближчим соціальним оточенням, враховує думку отримувача соціальної послуги інтеграції при визначенні його індивідуальних потреб, плануванні та проведенні заходів, що становлять зміст послуги. Відповідно до виявлених потреб до

надання соціальної послуги залучаються педагоги та фахівці інтернатного закладу (установи), спеціалісти інших закладів, підприємств чи організацій, представники громади (за згодою), які об'єднуються у мультидисциплінарну команду.

4. Підставами для припинення надання соціальної послуги інтеграції є:

успішне виконання індивідуального плану та досягнення позитивного результату щодо інтеграції отримувача соціальної послуги інтеграції;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги інтеграції;

перенаправлення отримувача соціальної послуги інтеграції до іншого надавача соціальної послуги інтеграції у зв'язку зі зміною місця його проживання (перебування);

письмова відмова від послуги отримувача соціальної послуги інтеграції.

5. Рішення про завершення надання соціальної послуги інтеграції обговорюється з членами мультидисциплінарної команди за результатами підсумкового перегляду індивідуального плану та приймається надавачем соціальної послуги інтеграції разом з отримувачем соціальної послуги інтеграції та/або його законним представником.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, видає наказ про завершення надання соціальної послуги інтеграції та обов'язково інформує отримувача соціальної послуги інтеграції про можливість подальшої підтримки та отримання інших соціальних послуг з урахуванням його індивідуальних потреб.

III. Укладання договору про надання соціальної послуги інтеграції

1. Після видання наказу про надання соціальної послуги інтеграції з отримувачем соціальної послуги інтеграції та його законним представником (у разі якщо отримувачем соціальної послуги інтеграції є неповнолітня особа) протягом 7 робочих днів укладається договір.

2. У договорі зазначаються умови надання соціальної послуги інтеграції та зобов'язання сторін, місце її надання, періодичність зустрічей надавача соціальної послуги інтеграції з отримувачем соціальної послуги інтеграції, тривалість надання соціальної послуги інтеграції.

3. Договір підписується отримувачем соціальної послуги інтеграції, його законним представником (у разі його наявності) та представником суб'єкта, що надає послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

IV. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги інтеграції

1. Після укладення договору проводиться оцінка потреб отримувача соціальної послуги інтеграції та визначається рівень його готовності до самостійного життя (комплексна оцінка) за формою, наведеною в додатку 1 до цього Державного стандарту. Строк проведення оцінки потреб не повинен перевищувати 30 календарних днів.

2. Оцінка потреб отримувача соціальної послуги інтеграції проводиться надавачем соціальної послуги інтеграції із залученням отримувача соціальної послуги інтеграції та його законного представника, а також членів мультидисциплінарної команди. При оцінюванні індивідуальних потреб надавач соціальної послуги інтеграції використовує інформацію з особової справи отримувача соціальної послуги інтеграції (у разі якщо отримувачем соціальної послуги інтеграції є неповнолітня особа), необхідну для надання послуги, зокрема щодо місця його походження, наявності батьків чи інших родичів, забезпечення житлом, стану здоров'я, а також висновки та рекомендації працівників інтернатного закладу стосовно рівня сформованості соціально-побутових навичок, освітнього рівня, особливостей розвитку та поведінки, здібностей та інтересів, професійної орієнтації, рівня готовності до самостійного життя тощо, з дотриманням норм законодавства про захист персональних даних. 3.

У ході проведення оцінки потреб отримувача соціальної послуги інтеграції розробляється індивідуальний план надання соціальної послуги інтеграції та розпочинається надання послуги.

V. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги інтеграції

1. Індивідуальний план надання соціальної послуги інтеграції (далі - індивідуальний план) є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на оцінці потреб отримувача соціальної послуги інтеграції.

2. Індивідуальний план складається за формою, наведеною у додатку 2 до цього Державного стандарту, та узгоджується з отримувачем соціальної послуги інтеграції та/або його законним представником (якщо отримувачем соціальної послуги інтеграції є неповнолітня особа).

Якщо отримувачем соціальної послуги інтеграції є дитина-сирота або дитина, позбавлена батьківського піклування, індивідуальний план узгоджується з індивідуальним планом соціального захисту дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, що складається відповідно до Типового положення про комісію з питань захисту прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 866, і розглядається як його додаток.

Індивідуальний план складається у двох (трьох) примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги інтеграції, його законним представником (якщо отримувачем соціальної послуги інтеграції є дитина) та суб'єктом, що надає соціальну послугу інтеграції.

По одному примірнику індивідуального плану надається отримувачу соціальної послуги інтеграції та його законному представнику (у разі його наявності), один - залишається у надавача соціальної послуги інтеграції.

3. З метою досягнення позитивних результатів соціальної послуги інтеграції не менше ніж один раз на квартал проводиться проміжний перегляд індивідуального плану та його корегування.

4. Підсумковий перегляд індивідуального плану проводиться впродовж останнього місяця надання соціальної послуги інтеграції.

VI. Місце та строки надання соціальної послуги інтеграції

1. Соціальна послуга інтеграції надається за місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги інтеграції або в приміщенні суб'єкта, що надає послугу.

2. Для учнів випускних класів інтернатного закладу надання соціальної послуги інтеграції починається не пізніше ніж за чотири місяці до завершення навчального року та продовжується після вибуття з інтернатного закладу (установи).

Строк надання соціальної послуги інтеграції визначається індивідуально для кожного отримувача соціальної послуги інтеграції залежно від його потреб, узгоджується з отримувачем соціальної послуги інтеграції та/або його законним представником і зазначається в договорі.

3. У разі зміни отримувачем соціальної послуги інтеграції постійного місця проживання (перебування) надавач соціальної послуги інтеграції не пізніше ніж через п'ять робочих днів повідомляє про це відповідний місцевий орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування, а також службу у справах дітей (якщо отримувачем соціальної послуги інтеграції є неповнолітня особа) та передає інформацію про отримувача соціальної послуги інтеграції, стан виконання індивідуального плану та рекомендації щодо подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги інтеграції.

У разі запланованої зміни місця перебування (проживання) неповнолітнього отримувача соціальної послуги інтеграції інформація про нього направляється не пізніше ніж за місяць до запланованої дати вибуття отримувача соціальної послуги інтеграції з інтернатного закладу (установи).

VII. Принципи надання соціальної послуги інтеграції

1. Доступність соціальної послуги інтеграції:

суб'єкт, який надає соціальну послугу інтеграції, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги інтеграції та/або їхніх законних представників про соціальну послугу інтеграції, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги інтеграції розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає послугу, в інтернатних закладах (установах), соціальних гуртожитках для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, гуртожитках, що належать навчальним закладам, та в інших установах, організаціях. Інформація має бути доступною та зрозумілою для потенційних отримувачів послуг.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги інтеграції:

надавачі соціальної послуги інтеграції застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги інтеграції) та шанобливо ставляться до кожного отримувача соціальної послуги інтеграції незалежно від його етнічного та соціального походження, релігійних та інших переконань, віку, статі, стану здоров'я;

надавач соціальної послуги інтеграції залучає та заохочує отримувача соціальної послуги інтеграції до активної участі в усіх заходах, що становлять зміст послуги, шляхом надання йому можливості висловлювати свою точку зору з питань, що стосуються його життя та впливають на нього і на його майбутнє; сприяє поступовому підвищенню рівня самостійності отримувача соціальної послуги інтеграції у прийнятті рішень щодо власного життя, відповідальності за прийняті рішення, зводить до мінімуму необхідність приймати рішення за нього;

при наданні соціальної послуги інтеграції, зокрема при складанні та реалізації індивідуального плану, надавач соціальної послуги інтеграції бере до уваги сильні сторони отримувача соціальної послуги інтеграції, мотивує та спонукає його до самостійного виконання заходів індивідуального плану та поступового зростання відповідальності;

надавач соціальної послуги інтеграції інформує отримувача соціальної послуги інтеграції та/або його законного представника про їхні права та обов'язки, а також про органи державної влади й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини та прав дітей, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів.

3. Захист і безпека отримувача соціальної послуги інтеграції:

надавач соціальної послуги інтеграції провадить свою діяльність із повагою до гідності отримувача соціальної послуги інтеграції та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психологічного чи інших форм насильства або жорстокого поводження;

надавач соціальної послуги інтеграції інформує отримувачів соціальної послуги інтеграції щодо їхніх прав та обов'язків:

отримувачам соціальної послуги інтеграції та їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги інтеграції;

надавачу соціальної послуги інтеграції забороняється використовувати для особистих цілей речі отримувачів соціальної послуги інтеграції, отримувати від них кошти, подарунки тощо; надавач соціальної послуги інтеграції у разі виявлення при наданні послуги факту загрози життю чи здоров'ю неповнолітнього отримувача соціальної послуги інтеграції негайно інформує службу у справах дітей.

4. Конфіденційність інформації:

надавач соціальної послуги інтеграції вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги інтеграції та їхніх законних представників;

надавач соціальної послуги інтеграції в обов'язковому порядку ознайомлює отримувачів соціальної послуги інтеграції із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

надавач соціальної послуги інтеграції інформує отримувачів соціальної послуги інтеграції про нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги інтеграції

1. Основними заходами, що становлять зміст соціальної послуги інтеграції (додаток 3), передбачено:

відвідування отримувача соціальної послуги інтеграції за місцем його проживання (перебування);

оцінка потреб отримувача соціальної послуги інтеграції та визначення рівня його готовності до самостійного життя (комплексна оцінка);

психологічна підтримка (допомога у формуванні позитивної мотивації, впевненості в собі, позитивної самооцінки, навичок спілкування, розв'язання конфліктних ситуацій тощо);

розвиток, формування та підтримка соціальних навичок (самостійного життя, самообслуговування, планування бюджету, прийняття та реалізація рішень, формування здорового способу життя та безпечної поведінки, комунікативні навички тощо);

консультування з питань професійного самовизначення, здобуття освіти, працевлаштування;

допомога отримувачу соціальної послуги інтеграції у зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків (зустрічі, бесіди, спілкування телефоном із позитивно налаштованими родичами отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції);

підбір і закріплення наставника за отримувачем послуги соціальної інтеграції, надання підтримки наставнику в його діяльності;

інформування з питань прав і гарантій, установлених чинним законодавством для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;

інформування щодо органів, організацій та закладів, які можуть надавати підтримку отримувачу соціальної послуги інтеграції після вибуття з інтернатного закладу (установи);

проведення групових форм роботи з отримувачами соціальної послуги інтеграції (тренінги, практичні заняття, рольові ігри, дискусії, групи взаємодопомоги);

залучення до надання соціальної послуги інтеграції інших суб'єктів соціальної роботи та ресурсів громади; направлення отримувача соціальної послуги інтеграції до інших надавачів соціальних послуг інтеграції, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг;

посередництво та представництво інтересів отримувача соціальної послуги інтеграції;

листування з іншими суб'єктами надання соціальних послуг, оформлення запитів до установ та організацій.

2. Зміст і обсяг соціальної послуги інтеграції для кожного отримувача соціальної послуги інтеграції визначаються залежно від індивідуальних потреб і зазначаються в індивідуальному плані.

3. У разі успішного виконання індивідуального плану надавач соціальної послуги інтеграції проводить заходи щодо підготовки отримувача соціальної послуги інтеграції до завершення її надання, спрямовані на підвищення його самостійності та відповідальності за свою життєдіяльність.

4. Після завершення надання соціальної послуги інтеграції надавач соціальної послуги інтеграції впродовж шести місяців з дати завершення надання соціальної послуги проводить моніторинг стабільності досягнутих результатів шляхом індивідуальних зустрічей, телефонних розмов з отримувачем соціальної послуги інтеграції та його наставником.

У разі вступу отримувача соціальної послуги інтеграції до вищого або професійно-технічного навчального закладу поза межами адміністративно-територіальної одиниці, у якій проводить свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, повернення отримувача соціальної послуги інтеграції за місцем свого походження моніторинг проводиться шляхом обміну інформацією з фахівцями відповідних служб, органів і закладів за новим місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги інтеграції.

IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги інтеграції

1. Суб'єкт, що надає послугу інтеграції, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги інтеграції згідно зі штатним розписом.

2. Навантаження на одного надавача соціальної послуги інтеграції не повинно перевищувати 10 осіб.

3. Соціальна послуга інтеграції надається безпосередньо надавачами соціальної послуги інтеграції з дотриманням вимог законодавства про інформацію та про захист персональних даних.

4. Надавачі соціальної послуги інтеграції повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги інтеграції;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги інтеграції;

проведення атестації надавачів соціальної послуги інтеграції;

організації супервізії.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, розробляє та затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги інтеграції

X. Приміщення та обладнання

1. У разі якщо соціальна послуга інтеграції надається за місцем розташування суб'єкта, що надає таку послугу, суб'єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для проведення заходів із надання соціальної послуги інтеграції (приміщення для індивідуальних і групових форм роботи з отримувачами соціальної послуги інтеграції).

2. Приміщення повинні відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені безперебійним водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю відповідно до чинних нормативних документів.

3. Суб’єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, для забезпечення виконання заходів цієї соціальної послуги повинен забезпечити надавача соціальної послуги інтеграції робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги інтеграції

Суб’єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб’єктами, що надають соціальну послугу

Суб’єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, організовує виконання заходів з надання соціальної послуги інтеграції із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій і фізичних осіб.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги інтеграції

1. Ефективність надання соціальної послуги інтеграції визначається у ході зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості соціальної послуги.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, проводить опитування отримувачів соціальної послуги інтеграції та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги інтеграції.

Результати опитувань обговорюються в ході аналізу діяльності суб’єкта, що надає соціальну послугу інтеграції, та надавачів соціальної послуги інтеграції і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Механізм оцінювання дотримання стандарту соціальної послуги інтеграції

1. Діяльність суб’єкта, що надає соціальну послугу інтеграції, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність професійним вимогам і законодавству України.

Для проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги інтеграції застосовуються показники якості соціальної послуги інтеграції, наведені в додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги інтеграції оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги інтеграції, населення адміністративно-територіальної одиниці, у якій проводить свою діяльність суб’єкт, що надає послугу.

2. Суб’єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги інтеграції, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги інтеграції, отримувачі соціальної послуги інтеграції та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється та впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги інтеграції та/або їхніми законними представниками, членами їхніх сімей щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, установленим у цьому Державному стандарті.

4. Суб’єкти, що надають послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що проводиться органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

5. Суб’єкт, що надає соціальну послугу інтеграції, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги інтеграції та/або їхніх законних представників про проведення та результати внутрішнього та зовнішнього оцінювання діяльності суб’єкта, що надає послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги соціальної інтеграції та/або їхніх законних представників до органу, що проводить зовнішнє оцінювання.

XV. Документація для організації процесу надання соціальної послуги

1. Суб’єкт, що надає послугу, проводить свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

2. Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

1. Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги
соціальної інтеграції випускників
інтернатних закладів (установ)
(пункт 1 розділу IV)

Оцінка потреб отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції та рівня його готовності до самостійного життя (комплексна оцінка)

Найменування та місцезнаходження організації - надавача соціальної послуги соціальної інтеграції_____
_____
Прізвище, ім'я, по батькові та посада працівника, який проводив оцінювання _____
_____
Номер телефону працівника, який проводив оцінювання _____
Початок оцінювання (дата) _____ Завершення оцінювання (дата) _____

I. Загальна інформація про отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції

Прізвище, ім'я, по батькові _____
Дата народження _____ Номер телефону_____
Місце проживання (перебування) _____
_____
Найменування та місцезнаходження інтернатного закладу _____
Номер телефону інтернатного закладу _____
Місце навчання/роботи _____

II. Визначення основних пріоритетів розвитку, проблем і складних життєвих обставин, які необхідно подолати або негативний вплив яких потрібно мінімізувати

(заповнюється надавачем соціальної послуги на початковому етапі комплексного оцінювання - у процесі розмови з отримувачем соціальної послуги. Спочатку вказуються коментарі отримувача соціальної послуги. Коментарі надавача соціальної послуги зазначаються поступово як висновок)

	Основні пріоритети, проблеми та обставини, що турбують отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції	Супутні проблеми (обставини, проблеми, що пов'язані між собою та впливають на ситуацію)
На думку отримувача		
На думку надавача		

III. Потреби отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції для розвитку

Показник 3.1. Стан здоров'я та навички здорового способу життя

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Фізичне самопочуття зазвичай задовільне			
Відповідально ставиться до свого здоров'я			
Знає, де знаходиться поліклініка, звертається до лікарів у разі потреби[1]			
Може пояснити лікарю симптоми розладу свого здоров'я			
Знає основні спеціалізації лікарів (офтальмолог, гастроентеролог, хірург,			

невропатолог, психіатр, кардіолог, дерматолог)			
Може надати першу допомогу собі або іншим у разі потреби			
Розлади здоров’я, хронічні хвороби згідно з медичною карткою			
Має інвалідність			
Дефекти мови не заважають у спілкуванні (якщо такі є)			
Знає, що таке ВІЛ/СНІД (шляхи передачі, ознаки, наслідки), де можна пройти тестування на ВІЛ/СНІД і хвороби, що передаються статевим шляхом			
Знає про наявність і види засобів контрацепції			
У колі знайомих отримувача соціальної послуги є людина, якій він довіряє і з якою може поговорити про секс і контрацептиви			
Зловживає алкогольними напоями			
Палить			
Вживає наркотичні чи психотропні речовини			
Має комп’ютерну, ігрову залежність			
Дівчина вагітна/юнак скоро стане батьком			
Є матір’ю/батьком			
Має потребу в додатковому медичному обстеженні			

_____

1Для осіб із числа випускників, які проживають самостійно.

Додаткова інформація, коментарі _____

Показник 3.2. Навчання і досягнення

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Навчальні предмети, які даються найкраще (або має відзнаки з цих предметів)			
Навчальні предмети, з яких потребує додаткових занять			
Середній бал із навчальних предметів			
Вирішив(ла), де продовжити навчання (вказати заклад чи установу)			
Обрав(ла) професію (вказати яку)			
Регулярно відвідує навчальний заклад (установу)			
Порушує норми поведінки у навчальному закладі (установі)			
Адекватно реагує на зауваження			
Має друзів у навчальному закладі (установі)			
Має хороші стосунки з педагогами			
Бере/брав(ла) участь у самоврядуванні навчального закладу (установи)			
Бере/брав(ла) участь у дозвіллєвих заходах навчального закладу (установи)			
Має інтереси, хобі (вказати які)			
Відвідує гуртки, секції, клуби (вказати які)			

Додаткова інформація, коментарі _____

Показник 3.3. Емоційний стан і навички саморегуляції

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги**
Прагне досягти поставленої мети			
Емоційно врівноважений(а)			
Часто буває сумним(ою), пригніченим(ою)			
Завдавав(ла) собі травм, ушкоджень			
Поважає думку інших			
Відвідував(ла)/відвідує психолога			
Звертався(лася) за допомогою до психіатра			
Жорстоко поводиться з іншими, залякує			
Дотримується пунктуальності			

Додаткова інформація, коментарі _____

Показник 3.4. Самоусвідомлення та соціальна презентація

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Задоволеність своєю зовнішністю			
Упевненість у собі			
Пишається своїми досягненнями (вказати якими)			
Знає історію своєї сім’ї			
Упевнено почувається у спілкуванні з друзями			

Упевнено почувається у спілкуванні з особами протилежної статі			
Упевнено почувається у спілкуванні з дорослими			
Здатний(а) приймати зважені рішення, які відповідають його (її) віку			
Звинувачує себе у проблемах інших			
Усвідомлює наслідки своїх вчинків			
Просить вибачення, коли розуміє свою провину			
Піддається впливу			
Прислухається до чужої думки			
Має власну думку та зв'язно її висловлює			
Має здатність до публічних виступів			
Проявляє лідерські якості			

Додаткова інформація, коментарі _____

Показник 3.5. Сімейні та соціальні стосунки

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Відкритість до нових контактів			
Вміє спілкуватися з людьми різного віку			
Має позитивне уявлення про родину, сім'ю, прагне мати власну домівку			
Бажає знати про свою родину, встановлювати контакти з родичами			
Стосунки з біологічними батьком/матір'ю (міцні/слабкі, позитивні/негативні)			

Спілкування, яке впливає на отримувача соціальної послуги найбільш позитивно (вказати з ким)			
Спілкування, яке впливає на отримувача соціальної послуги найбільш негативно (вказати з ким)			
Відвідує родичів (як часто, кого саме)			
Підтримує контакти з братами, сестрами (з ким і які)			
Має близького друга, якому довіряє			
Зустрічається з дівчиною/хлопцем протягом останніх 6 місяців			
Поводиться нетактовно (провокує конфлікти, ображає гідність, грубить)			
Регулярно проводить час із друзями, відвідує їх (вказати з ким, коло інтересів)			

Додаткова інформація, коментарі _____

Показник 3.6. Навички самообслуговування та ведення домашнього господарства (для осіб із числа випускників інтернатного закладу (установи), які проживають самостійно)

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Фінансовий стан отримувача соціальної послуги та навички планування бюджету			
Має дохід (вказати джерело доходу)			
Загальний розмір щомісячного доходу			
Отримує дохід регулярно			
Має особливі потреби, які вимагають додаткових витрат (зазначити які)			

Знає суму свого сукупного доходу			
Зазвичай планує свій бюджет			
Безпечно зберігає кошти			
Раціонально планує щоденні витрати			
Грає в азартні ігри, пов’язані з грошима			
Позичає гроші у знайомих			
Позичає гроші знайомим або малознайомим людям			
Повертає позичені гроші вчасно			
Вміє користуватися банківською карткою			
Відкладає кошти для майбутніх закупівель або непередбачуваних витрат			
Знає про умови отримання банківського кредиту та ризики кредитування			
Планує літній/зимовий відпочинок			
Має досвід самостійної купівлі речей та продуктів			
Знає, куди звернутись, якщо придбаний товар виявився неякісним			
Навички догляду за собою			
Дотримується правил гігієни			
Має предмети гігієни (зубна щітка, щітка для волосся тощо) та користується ними			
Має одяг і взуття (чисті, в належному стані, відповідно до сезону)			
Користується мийними засобами для прання та чищення			
Пере одяг вручну			

Вміє прати одяг у пральній машині (за наявності такої)			
Прасує одяг			
Ремонтує одяг, взуття власноруч або знає, де можна замовити послугу ремонту одягу/взуття			
Навички приготування їжі			
Може приготувати прості страви			
Миє посуд			
Знає назви основних продуктів харчування			
Орієнтується в мірах продуктів			
Орієнтується в термінах зберігання продуктів			
Користується кухонними пристроями, засобами			
Оплата рахунків за комунальні послуги			
Знає порядок оплати житлово-комунальних послуг, в тому числі володіє інформацією про можливість отримання житлової субсидії			
Оплачує рахунки за комунальні послуги (самостійно/за допомогою інших/не оплачує, але вміє це робити /не оплачує і не вміє цього робити)			
Знає, куди звернутись, якщо не отримано квитанцію про оплату комунальних послуг			
Володіє інформацією щодо ризиків боржника за несплату житлово-комунальних послуг			
Навички самопредставництва та пошуку ресурсів			

Уміє складати офіційний документ (заяву, клопотання)			
Розуміє зміст офіційних документів			
Знає, як можна знайти роботу			
У разі виникнення проблеми звертається за допомогою			
Правильно формулює запитання, прохання			
Звернення до надавача соціальної послуги соціальної інтеграції/служби у справах дітей/інших організацій, які можуть надати допомогу/дільничного інспектора			
Знає про їх існування, мету діяльності, умови надання допомоги			
Звертається до цих організацій у разі потреби			
Звертався(лася) в минулому до цих організацій			
Може переміщуватись самостійно в межах міста, району, області			

Додаткова інформація, коментарі _____

IV. Батьківський потенціал

Цільова група за категоріями:

біологічні батьки у випадках, якщо:

біологічні батьки не позбавлені батьківських прав і виявляють готовність відновити стосунки з отримувачем соціальної послуги;

за отримувачем соціальної послуги соціальної інтеграції закріплено майно/частину житла в помешканні біологічних батьків, які позбавлені батьківських прав;

після закінчення навчання отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції має повернутися до місця проживання (перебування);

особи, соціально значущі для отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції.

Компонент заповнюється на кожну особу цільової групи у разі наявності її контакту з отримувачем соціальної послуги соціальної інтеграції.

Прізвище, ім’я, по батькові особи з цільової групи

_____

Категорія _____

Показник 4.1. Елементарний догляд

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Біологічні батьки готуються до приїзду отримувача соціальної послуги			
В отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції в помешканні біологічних батьків є:			
місце для відпочинку, підготовки уроків			
окрема кімната			
необхідні засоби гігієни			

Додаткова інформація, коментарі

_____

Показник 4.2. Гарантія безпеки

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Біологічні батьки отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції, які готуються відновити з ним стосунки, не вживають алкоголь			
Житло безпечне для перебування отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції (у будинку немає оголених електропроводів, територія, на якій розміщено будинок, загороджена, будинок розташований недалеко від			

траси, газове обладнання у задовільному стані)			
До будинку підведено водопостачання			
Будинок узимку опалюється			
Біологічні батьки або особи, соціально значущі для отримувача соціальної послуги, не створюють загрозу його фізичному, психологічному, емоційному здоров'ю			
Отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції не приносить до інтернатного закладу небезпечних речей (алкоголь, наркотики, холодна зброя тощо) після відвідування ним осіб, що є для нього соціально значущими			

Додаткова інформація, коментарі

_____

V. Фактори сім'ї та середовища

Компонент заповнюється у разі, коли в отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції є:

батьки, родичі;

майно, житло, закріплене за ним;

бажання або необхідність проживати в громаді за місцем походження після здобуття освіти.

Вказати, кого саме стосується цей компонент

_____

_____

Показник 5.1. Історія сім’ї

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
У сім’ї/родині були факти насильства			
Сім’я постраждала від втрати, трагедії, не-розв’язаних кризових ситуацій			
Стосунки між членами родини не перешкоджають проживанню отримувача соціальної послуги в сім’ї			
Дорослі члени сім’ї мають досвід жорстокого поводження (вказати хто)			
Кількість шлюбів та дітей у батька			
Кількість шлюбів та дітей у матері			
Хто з членів сім’ї: має проблеми зі здоров’ям (інвалідність, психічні розлади); зловживає алкоголем/наркотиками, токсичними речовинами; учиняв протиправні дії, відбуває/відбував покарання			

Додаткова інформація, коментарі

_____

_____

Показник 5.2. Функціонування сім’ї

Індикатори	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Хто з членів сім’ї, а також родичів, які мають стосунки із сім’єю, але не проживають разом із нею:	
має проблеми зі здоров’ям, інвалідність, психічні розлади	
учиняв протиправні дії, відбуває/відбував покарання	
зловживає алкоголем	
вживає наркотичні, токсичні речовини	
має досвід жорстокого поводження щодо себе	

Додаткова інформація, коментарі

_____

Показник 5.3. Житлово-побутові умови

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
У сім’ї є житло			
Сім’ї, яка проживає у тимчасовому помешканні, не загрожує виселення			
Житло і подвір’я безпечні для отримувача соціальної послуги			
Житло потребує додаткового пристосування до потреб отримувача соціальної послуги			
Житло перенаселене			

Отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції може проживати в сім'ї			
Заборгованість за житлово-комунальні послуги відсутня			
Перешкоди щодо відчуження житла отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції відсутні			

Додаткова інформація, коментарі

_____

Показник 5.4. Зайнятість

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Батько/мати мають стабільну роботу			
Один із батьків отримує допомогу по безробіттю			
Робота одного з батьків негативно впливає на отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції			
Безробіття одного з батьків негативно впливає на сім'ю			
Членам сім'ї, які шукають роботу, надається відповідна підтримка/допомога			

Додаткова інформація, коментарі

_____

Показник 5.5. Дохід

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Сім’я може прожити на зароблені гроші			
Прибуток сім’ї стабільний			
Сім’я отримує види державної допомоги, на які вона має право			
Сім’я вчасно оплачує рахунки			
Борги сім’ї не зростають			
Сім’я планує свої фінансові витрати			

Додаткова інформація, коментарі

_____

Показник 5.6. Соціальна інтеграція

Індикатори	**Так**	**Ні**	**Факти, спостереження, примітки надавача соціальної послуги соціальної інтеграції**
Сім’я має позитивні стосунки з членами громади			
Віросповідання не впливає на інтеграцію сім’ї			
Сім’я за потреби контактує з органами влади			
Сім’я здатна самостійно долати складні життєві обставини			

Додаткова інформація, коментарі

_____

VI. Висновки

Підсумок щодо рівня оволодіння отримувачем соціальної послуги соціальної інтеграції життєвими навичками (сильні сторони отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції, рівень оволодіння життєвими навичками, основні потреби тощо)

_____

_____

Підсумок щодо здатності батьків/інших соціально значущих для отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції осіб забезпечувати його потреби (сімейні та соціальні стосунки отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції, сильні сторони батьків/інших осіб, проблеми, які негативно впливають на здатність зазначених осіб належним чином забезпечувати потреби отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції)

_____

Яким чином сімейні фактори та фактори середовища впливають на отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції?
Чи є доцільним повернення отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції до батьків/родичів/у громаду?

Узагальнений аналіз інформації, зібраної під час оцінювання

(фактори, які впливають на різні аспекти розвитку отримувача соціальної послуги; соціальні навички, якими він/вона володіє; соціальні послуги, які необхідно надати для кращої соціальної інтеграції; здатність батьків, родичів позитивно впливати на отримувача соціальної послуги; доцільність повернення отримувача соціальної послуги в родинне середовище, територіальну громаду та умови, за яких воно буде можливим)

Отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції

Я ознайомлений(а) зі змістом висновків

Підпис отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції _____ Дата____

Коментарі отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції стосовно висновків

Коментарі біологічних батьків, які не позбавлені батьківських прав і виявляють готовність відновити стосунки з отримувачем соціальної послуги соціальної інтеграції

Я ознайомлений(а) зі змістом комплексного оцінювання
Підпис батька _____ Дата _____
Підпис матері _____ Дата _____
Коментарі батька/матері стосовно комплексної оцінки

_____

_____

_____

_____

Підтвердження отримання копії висновків

Прізвище, ім'я, по батькові	**Отримав(ла) копію**		**Підпис**	**Дата**
	так	**ні**		
_____ (отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції)				
_____ (мати)				
_____ (батько)				

Підписи осіб, залучених до проведення оцінки

Прізвище, ім'я, по батькові	**Посада, місце роботи**	**Підпис**	**Дата**

Працівник надавача соціальної послуги, який проводив оцінювання

_____ _____ _____ _____

(П.І.Б.) (посада) (підпис) (дата)

Керівник надавача соціальної послуги _____ _____ _____

(П.І.Б.) (підпис) (дата)

М.П.

Додаток 2

до Державного стандарту

соціальної послуги соціальної інтеграції
випускників інтернатних закладів (установ)
(пункт 2 розділу V)

№ особової справи отримувача соціальної послуги _____

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор _____

_____

(прізвище, ім’я, по батькові)

_____ _____ 20___р.

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ІНТЕГРАЦІЇ

Прізвище отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції_____

Основні цілі підтримки отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції _____
_____
_____

Бажані результати (щодо задоволення потреб, розвитку життєвих навичок)	**Заходи/соціальні послуги для досягнення запланованого результату**	**Виконавці**	**Термін виконання (до…)**	**Примітки**

Залучені до реалізації плану, ознайомлені з ним

Прізвище, ім’я, по батькові	Посада	Підпис	Контактний телефон

Отримувач соціальної послуги

Підпис _____ _____ Дата_____

Я ознайомлений(на) зі змістом плану.

Я погоджуюся зі змістом плану та буду сприяти його виконанню: так___ ні___

Коментарі отримувача соціальної послуги стосовно індивідуального плану:

_____

Я отримав(ла) копію індивідуального плану: так___ ні___ Підпис отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції _____ Дата_____-

Якщо ні, що було зроблено надавачем соціальної послуги соціальної інтеграції, щоб отримувач соціальної послуги соціальної інтеграції отримав індивідуальний план

_____

_____

Я ознайомлений(на) зі змістом плану. Підпис батька _____ Дата _____

Підпис матері _____ Дата _____

Підпис надавача соціальної послуги соціальної інтеграції _____ Дата_____

ПЕРЕГЛЯД ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОЇ ІНТЕГРАЦІЇ

Дата перегляду _____

Працівник/працівники надавача соціальної послуги соціальної інтеграції, який/які проводив/проводили перегляд

_____ _____
(прізвище, ім’я, по батькові, посада) (підпис)

_____ _____
(прізвище, ім’я, по батькові, посада) (підпис)

_____ _____
(прізвище, ім’я, по батькові, посада) (підпис)

Запланований результат	**Досягнення**	**Додаткові заходи/соціальні послуги для досягнення результату**	**Виконавці**	**Терміни виконання**	**Примітка**

Коментарі отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції_____
_____

Я ознайомлений(на) та погоджуюся із результатами перегляду плану, узгодженими змінами та сприятиму виконанню плану: так ___ ні___

Працівник надавача соціальної послуги, який проводив оцінювання _____ _____ _____

(посада) (підпис) (прізвище, ініціали)

Керівник надавача соціальної послуги _____ _____
М.П. (прізвище, ініціали) (підпис)

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги
соціальної інтеграції випускників
інтернатних закладів (установ)
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ), та орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Орієнтовний час виконання заходу[-1], людино-годин	Періодичність[-1]	Кількість заходів на 1 послугу	Загальний час на 1 послугу
1	Відвідування отримувача соціальної послуги соціальної інтеграції за місцем його проживання (перебування)	1,0	Протягом місяця з дня отримання звернення щодо надання послуги	2	2,0
2	Оцінка потреб отримувача соціальної послуги соціальної	16,0	Один раз за період надання послуги	1	16,0

	інтеграції та визначення рівня його готовності до самостійного життя				
3	Надання психологічної підтримки (допомога у формуванні позитивної мотивації, впевненості в собі, позитивної самооцінки, навичок спілкування та розв’язання конфліктних ситуацій)	1,0	Не менше ніж 1 раз на місяць	10	10,0
4	Розвиток, формування та підтримка соціальних навичок (навичок самостійного життя, самообслуговування, планування бюджету, прийняття та реалізації рішень, формування здорового способу життя та безпечної поведінки, комунікативні навички)	1,0	Не менше ніж 1 раз на місяць	12	12,0
5	Консультування з питань професійного самовизначення, здобуття освіти, працевлаштування	1,0	Не менше ніж 1 раз на місяць упродовж перших 6 місяців надання послуги	6	6,0
6	Допомога у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв’язків (зустрічі, бесіди, спілкування телефоном з позитивно налаштованими родичами)	1,0	Не менше ніж 5 разів за період надання послуги	5	5,0
7	Підбір та закріплення наставника за отримувачем	1,0	Не менше ніж 5 разів за період надання послуги	5	5,0

	послуги, надання підтримки наставнику в його діяльності				
8	Інформування з питань прав і гарантій, установлених чинним законодавством для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування	1,0	За потреби, але не менше ніж 1 раз за період надання послуги	1	1,0
9	Інформування щодо органів, організацій та закладів, які можуть надати підтримку отримувачу послуг після вибуття з інтернатного закладу	1,0	За потреби, але не менше ніж 1 раз за період надання послуги	1	1,0
10	Проведення групових форм роботи з отримувачами послуги (тренінги, практичні заняття, рольові ігри, дискусії, організація груп взаємодопомоги)	2,0	Не менше ніж 1 раз на два місяці	5	10,0
11	Допомога в оформленні документів	1,0	За потреби, але не менше ніж 1 раз за період надання послуги	1	1,0
12	Залучення до надання послуги інших суб’єктів соціальної роботи та ресурсів громади	1,0	За потреби	1	1,0
13	Направлення отримувача послуги до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг	0,5	За потреби	1	0,5

14	Посередництво та представництво інтересів	1,0	За потреби	1	1,0
15	Листування з іншими суб’єктами надання соціальної послуги, оформлення запитів до установ та організацій	1,0	За потреби	2	2,0
УСЬОГО					73,5

_____

[-1]Час, необхідний для виконання заходів із надання соціальної послуги, та періодичність цих заходів є орієнтовними, застосовуються як середні показники і можуть змінюватися відповідно до складності випадку та стану задоволення потреб отримувача послуги.

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної послуги
соціальної інтеграції випускників
інтернатних закладів (установ)
(пункт 1 розділу XIV)

ПОКАЗНИКИ
якості соціальної послуги соціальної інтеграції

1. Частка випускників інтернатного закладу (установи), охоплених соціальною послугою соціальної інтеграції, від загальної кількості випускників інтернатного закладу (установи).

2. Частка отримувачів соціальної послуги соціальної інтеграції, у яких після отримання послуги відбулися стабільні позитивні зміни в житті (налагодження контактів з родичами, вступ до навчального закладу, покращення психологічного стану, отримання житла), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

3. Частка отримувачів соціальної послуги соціальної інтеграції, які не набули навичок самостійного життя та планування власного майбутнього, від загальної кількості отримувачів соціальної послуги.

4. Частка отримувачів соціальної послуги соціальної інтеграції, які потребують подальшого соціального супроводу.

5. Частка отримувачів соціальної послуги соціальної інтеграції, які налагодили соціальні контакти в громаді та мають стабільні позитивні соціальні зв’язки.

6. Частка надавачів соціальної послуги соціальної інтеграції, навантаження яких перевищує показник, визначений Державним стандартом соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ), затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 26 вересня 2016 року № 1067, від загальної кількості надавачів цієї послуг.

Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку і людей з інвалідністю.
Від 7.06.2017 № 956.
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови, норми і нормативи, порядок надання соціальної послуги підтриманого проживання та показники її якості.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю особи похилого віку та / або повнолітньої особи з інвалідністю, яка потребує стороннього догляду, побутового та медичного обслуговування, соціальна послуга підтриманого проживання може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги підтриманого проживання особам похилого віку та/або повнолітнім особам з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового та медичного обслуговування;

моніторингу та оцінки якості надання соціальної послуги підтриманого проживання;

визначення тарифу на платну соціальну послугу підтриманого проживання.

3. Соціальна послуга підтриманого проживання в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі - Індивідуальний план) - документ, складений на підставі комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, в якому зазначено заходи, що проводяться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, результати моніторингу і перегляду цього плану;

моніторинг та оцінка якості надання соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю - постійний або періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якого є оцінка поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

мультидисциплінарна команда - група, що складається не менше ніж з трьох осіб, до складу якої входять соціальний працівник або фахівець із соціальної роботи, юрисконсульт, психолог або сестра медична та інші;

надавач соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець у сфері надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо виконує заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі - отримувач соціальної послуги) - особа похилого віку та/або повнолітня особа з інвалідністю, яка потребує надання соціальної послуги підтриманого проживання або отримує таку послугу;

соціальна послуга підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів з надання місця для проживання, навчання, розвитку та підтримки навичок самостійного проживання, допомоги в організації розпорядку дня, організації медичного патронажу, допомоги у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання), з представництва інтересів, надання допомоги в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, інформації з питань соціального захисту населення, допомоги в отриманні безоплатної правової допомоги, спрямований на створення для отримувачів соціальної послуги соціально-побутових умов для самостійного проживання, захист їхніх прав та інтересів і залучення їх до життєдіяльності територіальної громади;

суб'єкт, що надає соціальну послугу підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу), - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни в цьому Державному стандарті вживаються у значеннях, визначених Законами України "Про соціальні послуги", "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту", "Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні", "Про психіатричну допомогу" та іншими нормативно-правовими актами.

ІІ. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається на підставі:

звернення (заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника (для недієздатних осіб) про надання соціальної послуги чи рішення органу опіки та піклування (у разі відсутності законного представника) до суб'єкта, що надає соціальну послугу;

документа, що посвідчує особу отримувача соціальної послуги, його законного представника;

документа, що підтверджує повноваження законного представника, уповноваженої особи органу опіки та піклування.

2. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги з урахуванням його індивідуальних потреб.

3. У разі якщо за наявних ресурсів суб'єкт, що надає соціальну послугу, не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги, він письмово повідомляє про це отримувача соціальної послуги або його законного представника із поясненням причин неможливості надання такої соціальної послуги та наданням інформації про можливість отримання соціальної послуги в іншого суб'єкта, що надає соціальні послуги.

4. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

письмова відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги (у тому числі усі хвороби в гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров'я, гострі інфекційні захворювання, гострі стадії психічних захворювань і хронічні психічні захворювання в стані загострення);

закінчення строку дії та/або порушення умов договору про надання соціальної послуги;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги у разі, якщо це призводить до зміни суб'єкта, що надає соціальну послугу;

рекомендації отримувачу соціальної послуги щодо отримання соціальної послуги стаціонарного/паліативного (хоспісного) догляду;

припинення діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги підтриманого проживання (додаток 1) проводиться впродовж 14 календарних днів з дати звернення (подання заяви).

2. Форма комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться надавачем соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається:

для осіб похилого віку та повнолітніх осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями – відповідно до таблиці 1 (додаток 1) та згідно зі шкалою оцінки можливостей виконання елементарних дій і шкалою оцінки можливостей виконання складних дій, наведених відповідно в таблицях 2 і 3 (додаток 1). Для отримання соціальної послуги сумарний результат оцінки можливостей виконання елементарних та складних дій має бути не менше ніж 63 бали та не більше ніж 126 балів;

для повнолітніх осіб з інтелектуальними та/або психічними порушеннями - відповідно до шкали оцінки навичок проживання за основними категоріями та картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, наведених відповідно у таблицях 4 і 5 (додаток 1). Для отримання соціальної послуги рівень навичок проживання за категоріями організації харчування, зовнішнього вигляду, дотримання правил особистої гігієни, здоров'я, утримання помешкання, дотримання правил безпеки та поведінки у разі надзвичайних ситуацій, міжособистісних відносин має бути щонайменше задовільним, а сумарний результат за цими категоріями повинен бути не менше ніж 78 балів, за іншими категоріями - щонайменше базовим, а сума балів за такими категоріями має бути не менше ніж 64.

3. Результати проведення комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання Індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

4. Через 30 днів з початку надання соціальної послуги надавачем соціальної послуги проводиться повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за потреби, але не менш як один раз на рік.

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги

1. Індивідуальний план (додаток 2) є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план складається протягом 5 робочих днів після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

Індивідуальний план складається у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Один примірник Індивідуального плану надається отримувачу соціальної послуги або його законному представнику, інший - залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. В Індивідуальному плані зазначаються:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що проводяться при наданні соціальної послуги;

періодичність, строки та обсяги виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається разом із отримувачем соціальної послуги (його законним представником) через 30 календарних днів з початку її надання з метою коригування (за потреби) та з урахуванням повторного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

V. Укладання договору про надання соціальної послуги

1. Із кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 3 робочих днів після прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб та складання Індивідуального плану укладається договір про надання соціальної послуги.

2. Договір про надання соціальної послуги укладається за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

VI. Місце та строки надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, або отримувача соціальної послуги (за його письмовою згодою).

2. Соціальна послуга надається протягом строку, впродовж якого у отримувача соціальної послуги існує потреба в її наданні.

3. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача соціальної послуги залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб і зазначаються в договорі про надання соціальної послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги про зміст соціальної послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, викладається на контрастному фоні шрифтом, розмір якого дає змогу вільно прочитати текст, у тому числі особам із порушеннями зору, та має бути візуально доступною для осіб, що переміщуються у кріслах колісних. Інформація також надається у спеціальних листівках, буклетах, брошурах, за потреби - із застосуванням рельєфно-крапкового шрифту для отримувачів соціальної послуги, які не бачать, але читають за допомогою шрифту Брайля. Інформація для отримувачів соціальної послуги подається мовою, в тому числі доступною для розуміння та читання особами з інвалідністю з інтелектуальними порушеннями. Інформація висвітлюється в засобах масової інформації, на офіційних сайтах суб'єктів, що надають соціальну послугу, тощо;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів. За потреби з урахуванням категорії отримувачів соціальної послуги аналогічним чином облаштовується територія, прилегла до приміщень суб'єкта, що надає соціальну послугу, призначених для надання соціальної послуги.

2. Адресність та індивідуальний підхід:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, віку, статі, зумовлених інвалідністю особливостей отримувачів соціальної послуги;

надавачі соціальної послуги роз'яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності;

отримувачі соціальної послуги мають бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Законність:

надавачі соціальної послуги провадять свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження дій надавачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та їх законні представники мають бути поінформвані про права та обов'язки отримувача соціальної послуги;

інформація отримувачам соціальної послуги з інтелектуальними та сенсорними порушеннями надається мовою, доступною для читання та їх розуміння, а також в доступних для них форматах.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних", "Про психіатричну допомогу", конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги та їх законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та їх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

5. Надання соціальної послуги здійснюється з дотриманням інших принципів, визначених законодавством.

VIII. Зміст соціальної послуги

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання (додаток 3) передбачають:

надання місця для проживання;

навчання, розвиток та підтримку навичок самостійного проживання;

допомогу в організації розпорядку дня;

організацію медичного патронажу;

допомогу у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання);

представництво інтересів;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги.

2. Зміст соціальної послуги та її обсяг для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються в Індивідуальному плані.

3. З метою визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги надавач соціальної послуги здійснює впродовж перших двох тижнів щоденне спостереження за навичками отримувача соціальної послуги задовольняти власні потреби та його адаптацією - при повторному визначенні ступеня індивідуальних потреб.

Після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги в Індивідуальному плані зазначаються заходи, терміни, періодичність відвідування отримувача соціальної послуги надавачем соціальної послуги.

IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги та згідно зі штатним розписом, складеним в установленому порядку.

2. Надання соціальної послуги забезпечують безпосередньо надавачі соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, в разі потреби може залучати до надання соціальної послуги психологів, соціальних педагогів, юрисконсультів та інших фахівців.

Для виконання заходів, передбачених Індивідуальним планом і договором про надання соціальної послуги, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати підприємства, установи, організації, фізичних осіб - підприємців та інших фізичних осіб, зокрема волонтерів.

3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 "Соціальні послуги", затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги за рахунок роботодавця;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

попередження професійного (емоційного) вигорання надавачів соціальної послуги, зокрема шляхом організації обміну досвідом та супервізій;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє та затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

6. Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для проведення заходів із надання соціальної послуги.

Приміщення для надання соціальної послуги має відповідати основним вимогам до приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, призначеного для надання соціальної послуги (додаток 4).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, має відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпеченим гарячим і холодним безперебійним водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства, обладнаним засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів з надання цієї соціальної послуги повинен:

забезпечити наявність твердого та м'якого інвентарю (меблі, посуд, постіль тощо), мийних та дезінфекційних засобів у разі надання місця для проживання;

забезпечити надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків з надання соціальної послуги. Якщо відповідно до виявлених потреб групи отримувачів соціальної послуги передбачено цілодобове перебування персоналу, для працівників мають бути обладнані окремі місця для відпочинку (спальні місця).

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема, забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для професійного навчання надавачів соціальної послуги, обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів.

XIII. Документація для організації процесу надання соціальної послуги

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців) та інших нормативно-правових актів з питань, що належить до компетенції суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XIV. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

1. Ефективність надання соціальної послуги оцінюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості соціальної послуги.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить опитування отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків про організацію та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються у подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XV. Моніторинг та оцінювання діяльності з надання соціальної послуги

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає моніторингу, внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність соціальної послуги, що ним надається, законодавству України, у тому числі вимогам цього Державного стандарту.

Результати моніторингу, внутрішнього та зовнішнього оцінювання використовуються для усунення виявлених недоліків та вжиття заходів з покращення діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу.

2. При моніторингу застосовуються статистичні, адміністративні та оперативні дані з надання соціальної послуги.

3. При проведенні внутрішнього та зовнішнього оцінювання застосовуються показники якості соціальної послуги (додаток 5).

Внутрішнє оцінювання проводиться суб'єктом, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік.

Зовнішнє оцінювання суб'єктів, що надають соціальну послугу, проводиться центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги та їх законних представників про проведення зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та їх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та їхні законні представники.

З метою оцінювання розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги та/або їх законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, визначеним у цьому Державному стандарті.

4. Результати моніторингу та оцінювання якості надання соціальної послуги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

Вартість соціальної послуги визначається з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється структурний підрозділ з питань соціального захисту населення районної, районної у мм. Києві та Севастополі державної адміністрації, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення) за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги із направленням одного примірника акта.

2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально.

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

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги, що надавалась екстрено (кризово), суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги, визначаються суб’єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

5. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги іншим суб’єктом (за можливості).

6. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

7. Суб’єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує підготовку та облаштування захисних споруд цивільного захисту, підвалів або інших приміщень, придатних для укриття отримувачів соціальної послуги та надавачів соціальної послуги і безпечного перебування в них, перевірку та забезпечення наявності опалення, водопостачання, електроенергії, забезпечення необхідного запасу продуктів харчування, води, лікарських засобів, засобів гігієни, одягу, взуття тощо.

8. Оцінка якості надання соціальної послуги не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
(пункт 1 розділу III)

Комплексне визначення ступеня
індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

1. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб похилого віку та повнолітніх осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями визначається на підставі оцінки можливості виконання елементарних та складних дій.

Таблиця 1

Визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги підтриманого проживання

Група рухової активності	**Сума балів за шкалами Бартела і Лаутона**	**Ступінь індивідуальних потреб**	**Характеристика ступенів індивідуальних потреб**
	2	3	4
I група	127	0	Сторонньої допомоги не потребує
II група	100 - 126	1	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, прийняття ванни, душу, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, ведення домашнього господарства, прибирання, прання, заняття рукоділлям, розпоряджання особистими

			фінансами, здійснення покупок у магазинах й отримання послуг в організаціях району, у якому мешкає) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається поза помешканням й двором без віддалення на великі відстані. Користується транспортом. Має труднощі при підйомі крутими сходами. Може потребувати сторонньої допомоги при здійсненні покупок чи отриманні послуг в організаціях району, у якому мешкає. Незначна залежність від сторонньої допомоги. З огляду на наявні фактори ризику отримувач соціальної послуги може потребувати сторонньої допомоги й догляду у незначному обсязі (часткової сторонньої підтримки потребує виконання отримувачем соціальної послуги менше ніж 10 % простих та складних дій)
III група	88 - 99	2	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається в межах двору біля помешкання й на невеликі відстані. Користується транспортом. Має складнощі при підйомі сходами. Ванну чи душ приймає самостійно, може періодично потребувати сторонньої допомоги (присутність сторонньої особи з метою уникнення травм). Може потребувати незначної допомоги у веденні домашнього господарства, часткової допомоги при пранні, занятті рукоділлям, у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях, що не знаходяться поблизу місця проживання. Помірно виражена залежність від сторонньої допомоги. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 20 % простих та складних дій)
	76 - 87	3	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування в основному обмежується помешканням. Може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи з супроводом пішки або на транспорті.

			Може мати значні труднощі при підйомі сходами або не у змозі самостійно підніматися сходами без сторонньої допомоги. Під час купання у ванні чи душі може потребувати часткової сторонньої допомоги. Може потребувати незначної допомоги при вдяганні та взуванні, при приготуванні їжі, веденні домашнього господарства; часткової допомоги при пранні, здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях, що не знаходяться поблизу місця проживання. Помірно виражена залежність у сторонній допомозі. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 40 % простих та складних дій)
	63-75	4	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. У рідких випадках може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи з супроводом пішки або на транспорті. Не може підніматись сходами без сторонньої допомоги. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при вдяганні та взуванні, при приготуванні та прийомі їжі, у веденні домашнього господарства, при пранні, при купанні у ванні чи душі. Потребує допомоги у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність у сторонній допомозі й догляді, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 50 % простих та складних дій)
IV група	54-62	5	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. У рідких випадках може пересуватися на невеликі відстані з супроводом пішки або на транспорті. Не може підніматись сходами без сторонньої допомоги. Може вести домашнє господарство невеликого обсягу при великих часових затратах. Не може прати великі

			речі. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при купанні у ванні чи душі, при одяганні й взуванні, при приготуванні й прийомі їжі. Потребує допомоги у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 90 % простих та складних дій)
	43 – 53	6	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу з частковою сторонньою допомогою. Може частково контролювати акти сечовиділення та дефекації. Пересування в основному обмежене кімнатою. У рідких випадках може виходити у двір із супроводом. Приймає ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги при збереженні рівноваги, вдяганні, роздяганні). Основні види домашнього господарства вести не у змозі. Може приготувати найпростіші страви й випрати невеликі речі. Потребує допомоги у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях. Може користуватись телефоном. Приймає ліки самостійно чи з незначною допомогою. Може розпоряджатися особистими фінансами. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100% простих та складних дій, з них понад 60% – часткової сторонньої допомоги)
	32 - 42	7	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу, приймати ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги при збереженні рівноваги, вдяганні, роздяганні). Пересування обмежене кімнатою. При переході з ліжка на крісло іноді потребує мінімальної допомоги чи нагляду. Не може вести домашнє господарство, готувати навіть найпростіші страви, прати. Викликає труднощі самостійний прийом ліків. Часто не у змозі розпоряджатися власними фінансами. Може користуватися телефоном з незначною допомогою. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги й догляду, у тому числі з огляду

			на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100 % простих та складних дій, з них тільки близько 50 % – часткової сторонньої допомоги)
V група	25 - 31	8	Приймає ванну чи душ, вмивається, розчісується, чистить зуби, вдягається, взувається зі сторонньою допомогою. Потребує часткової допомоги при прийомі їжі. Акт сечовиділення й дефекації може контролювати повністю або частково. Пересування обмежене ліжком й простором навколо нього. При переході з ліжка на крісло може потребувати часткової сторонньої допомоги. Користуватися туалетом може самостійно чи зі сторонньою допомогою (крісло-туалет біля ліжка чи судно). Користується телефоном чи має труднощі при користуванні ним. Не може самостійно готувати їжу, вести домашнє господарство, прати, займатися рукоділлям. Не може самостійно приймати ліки й розпоряджатися особистими фінансами. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги. Часткова залежність, обумовлена станом здоров'я й можливістю пересування, становить менше ніж 50 % випадків виконання простих і складних дій
	12 - 24	9	Отримувач соціальної послуги постійно перебуває у ліжку. Потребує сторонньої допомоги при переході з ліжка на крісло. Може здійснювати активні рухи у межах ліжка. Може самостійно сидіти. Сідає самостійно чи з незначною допомогою. Контролює акти сечовиділення й дефекації частково чи повністю. Користується судном чи кріслом-туалетом. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги
	0 - 11	10	Отримувач соціальної послуги постійно перебуває у ліжку. Пересувається тільки зі сторонньою допомогою. Вмивання, купання, вдягання й роздягання, прийом їжі здійснює тільки зі сторонньою допомогою. Не сідає самостійно й не може сидіти. Не контролює акти сечовиділення й дефекації. Необхідний постійний цілодобовий догляд. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги

2. Вивчення можливості виконання отримувачем соціальної послуги різних видів життєдіяльності здійснюється за допомогою анкетування, яке проводиться з використанням шкали оцінки можливості виконання елементарних дій (таблиця 2) та шкали оцінки можливості виконання складних дій (таблиця 3) з метою визначення:

залежності від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду)*;

можливості самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;

ступеня залежності** і передбачуваної тривалості індивідуальної потреби у сторонній допомозі, причин, що її викликають.

3. Ступінь залежності отримувача соціальної послуги від сторонньої допомоги визначається оптимальним для конкретної ситуації методом – шляхом опитування отримувача соціальної послуги, законних представників, членів його сім'ї, надавача соціальної послуги або шляхом здійснення фахівцями безпосереднього спостереження за отримувачем соціальної послуги.

4. При застосуванні зазначених шкал обрані відповіді на питання мають відображати реальні дії отримувача соціальної послуги. Оцінка проводиться на підставі інформації за попередні 24-48 годин (у разі необхідності оцінка проводиться за довший період часу).

5. Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій оцінює повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування та можливості пересуватися (таблиця 2). Оцінка рівня виконання елементарних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат становить 100 балів, мінімальний – 0 балів.

* Потреба у нагляді й словесній допомозі означає, що потенційний отримувач соціальної послуги належить до категорії тих, хто потребує сторонньої допомоги (залежний).

** Категорія „незалежний" допускає використання допоміжних технічних засобів реабілітації.

Таблиця 2

Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій

№ з/п	Критерії	Характеристика	Бали
	2	3	4
1	Прийом їжі	Приготування до прийому їжі й прийом їжі здійснює самостійно, користується посудом, столовими приборами й побутовою технікою без труднощів	10
		Приготування до прийому їжі й прийом їжі здійснює самостійно, але за довший проміжок часу	9
		Приготування до прийому їжі й прийом їжі здійснює самостійно із застосуванням спеціального посуду й технічних засобів реабілітації (далі – ТЗР)	8
		Насилу здійснює самостійно або за допомогою ТЗР приготування до прийому їжі й прийом їжі	7
		Приймає їжу самостійно або за допомогою ТЗР, але не може приготуватися до прийому їжі (покласти їжу в тарілку чи налити рідину в стакан тощо)	6
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги при приготуванні до прийому їжі й прийомі їжі (при розрізанні продуктів, приготуванні бутербродів) (до 25% дій чи часу приймання їжі)	5
		Необхідний постійний нагляд або часткова допомога при прийомі їжі (до 50% дій чи часу	3

		приймання їжі)	
		Потребує значного обсягу допомоги при прийомі їжі	1
		Не може самостійно приймати їжу	0
2	Купання	Приймає ванну чи душ самостійно без труднощів	5
		Приймає ванну чи душ самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу (наприклад, при виході з ванни чи душу, при роздяганні) (до 25% дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу (до 50% дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу	1
		Купання здійснюється тільки зі сторонньою допомогою в межах ліжка, у тому числі за допомогою ванни-простирадла	0
3	Особистий туалет (вмивання, розчісування, чистка зубів, гоління, маніпуляції із зубними протезами)	Здійснює особистий туалет самостійно без труднощів	5
		Здійснює особистий туалет самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги (до 25% дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги (до 50% дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1
		Не може самостійно здійснювати особистий туалет	0
4	Одягання і взування	Вдягається і взувається самостійно без труднощів	10
		Вдягається і взувається самостійно із застосуванням ТЗР без труднощів	9
		Повільно вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	8
		З труднощами вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	7
		При вдяганні і взуванні потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги, наприклад, при застібанні ґудзиків, зав’язуванні шнурків (до 25% дій чи часу)	5
		Потребує сторонньої допомоги при вдяганні і взуванні (до 50% дій чи часу)	3
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги при вдяганні і взуванні	1
		Не може самостійно вдягатися і взуватися	0
5	Контроль дефекації	Повністю контролює, за необхідності може використовувати клізму чи свічки без сторонньої допомоги	10
		Має функціонуючу колостому, за якою доглядає самостійно із застосуванням калоприймача	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на тиждень або потребує допомоги при використанні клізми і свічок (не частіше 1 разу на тиждень)	5
		Періодично (2-3 рази на тиждень) не контролює дефекацію або потребує використання	2

		клізми, яку ставить надавач соціальної послуги, або має функціонуючу колостому, за якою може доглядати самостійно з частковою сторонньою допомогою із застосуванням калоприймача	
		Практично не контролює (порушення більше 3 разів на тиждень), за колостомою доглядати самостійно не може	1
		Постійно не контролює або потребує застосування клізми чи догляду за колостомою, що здійснюватиметься надавачем соціальної послуги	0
6	Контроль сечовиділення	Повністю контролює без сторонньої допомоги	10
		Самостійно справляється з уростомою із застосуванням сечоприймача та інших спеціальних засобів або самостійно справляється з катетером	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на добу	5
		Періодично (2-3 рази на добу) не контролює сечовиділення або є функціонуюча уростома, за якою може доглядати з частковою сторонньою допомогою із застосуванням сечоприймача	2
		Практично не контролює (порушення більше 3 разів на добу), за уростомою доглядати самостійно не може, використовуються памперси	1
		Постійно не контролює чи потребує використання катетера, яким не може користуватися самостійно; постійно використовуються памперси або відмовляється від їх використання (внаслідок психічних порушень чи інших причин)	0
7	Відвідування та здійснення туалету	Відвідує й здійснює туалет самостійно без труднощів	10
		Відвідує й здійснює туалет самостійно із застосуванням ТЗР	9
		Насилу відвідує й здійснює туалет із використанням крісла-туалету, ТЗР без сторонньої допомоги	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги й нагляду під час відвідування й здійснення туалету, застосування крісла-туалету (наприклад, для збереження рівноваги, при роздяганні, вдяганні й інших діях)	5
		Потребує значної сторонньої допомоги при відвідуванні й здійсненні туалету	3
		Потребує постійної сторонньої допомоги при відвідуванні й здійсненні туалету	2
		Туалет здійснюється тільки із застосуванням спеціальних засобів безпосередньо у ліжку (судно, памперси)	0
8	Вставання й перехід з ліжка	Переходить самостійно без труднощів	15
		Переходить за допомогою ТЗР без труднощів	12
		При переході потребує нагляду (чи мінімальної допомоги)	10

		Переходить самостійно чи за допомогою ТЗР з труднощами	7
		Може самостійно сидіти на ліжку, при переході необхідна часткова стороння допомога	5
		Може сидіти, але перехід здійснюється із постійною сторонньою допомогою	3
		Може сідати й сидіти тільки за підтримки, перехід здійснюється із постійною сторонньою допомогою	1
		Не може сидіти й встати з ліжка навіть із сторонньою допомогою	0
9	Пересування	Може без сторонньої допомоги пересуватися на відстань більше 500 метрів. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	15
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань більше 500 метрів із застосуванням ТЗР. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	14
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань більше 500 метрів із застосуванням ТЗР повільно, з труднощами. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	11
		Може пересуватися зі сторонньою допомогою в межах 500 метрів. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	10
		Може самостійно пройти до 100 метрів або пересувається за допомогою крісла-коляски. Пересувається по помешканню повільно із зупинками на відпочинок	5
		Може пройти до 100 метрів із застосуванням ТЗР. По помешканню пересувається з труднощами	3
		Може пройти до 100 метрів тільки із сторонньою допомогою. По помешканню пересувається зі сторонньою допомогою	2
		Не може самостійно рухатись на відстань більше 50 метрів чи не у змозі пересуватися	0
10	Підйом сходами	Може підніматись самостійно	10
		Піднімається самостійно за допомогою ТЗР	9
		Потребує багато часу для самостійного чи за допомогою ТЗР підйому сходами	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги (чи нагляду)	5
		Підніматися сходами може тільки зі сторонньою допомогою	2
		Не у змозі підніматися сходами навіть зі сторонньою допомогою	0
	Сума балів		

6. Шкала оцінки можливості виконання складних дій оцінює складні дії людини за допомогою 9 критеріїв (таблиця 3). Оцінка рівня виконання складних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат становить 27 балів, мінімальний – 10 балів.

Таблиця 3

Шкала оцінки можливості виконання складних дій

№ з/п	Критерії	Характеристика	Бали
1	2	3	4
1	Користування телефоном	Може користуватися самостійно	3
		Може користуватися тільки спеціально обладнаним телефоном (наприклад, через слабкий слух чи зір)	2,5
		Може користуватися з невеликою допомогою чи набираючи тільки добре знайомі номери	2
		Може говорити по телефону, якщо хтось набере необхідний номер	1,5
		Не може користуватися	1
2	Пересування на відстані, куди не можна дійти пішки	Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі. Планує поїздки самостійно	3
		Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі після детальних словесних інструкцій	2,5
		Може пересуватися самостійно з незначною сторонньою допомогою, у тому числі громадським транспортом чи на таксі	2
		Може пересуватися тільки з постійним супроводом громадським транспортом чи на таксі	1,5
		Не пересувається	1
3	Дрібні покупки в магазині	Може робити покупки самостійно	3
		Може робити покупки з незначною допомогою	2
		Робить покупки за умови сторонньої допомоги й супроводу	1,5
		Не у змозі робити покупки	1
4	Приготування їжі	Може готувати самостійно	3
		Може готувати із напівфабрикатів	2,5
		Може готувати з незначною допомогою	2
		Може тільки розігрівати їжу	1,5
		Не у змозі готувати	1
5	Ведення домашнього	Може вести самостійно	3

	господарства	Може робити самостійно нетрудомісткі види робіт	2,5
		Може вести з незначною допомогою	2
		Потребує сторонньої допомоги при виконанні більше ніж половини робіт	1,5
		Не у змозі вести домашнє господарство	1
6	Дозвілля, у тому числі рукоділля	Дозвілля може організувати й займатися самостійно	3
		Може організувати й займатися деякими видами самостійно	2,5
		Може організувати дозвілля й займатися з незначною допомогою	2
		Не у змозі організувати своє дозвілля й займатися самостійно	1
7	Прання	Може прати самостійно	3
		Може прати самостійно тільки за допомогою пральної машини	2,5
		Може прати самостійно з незначною допомогою (наприклад, при розвішуванні білизни)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1,5
		Не у змозі займатись пранням	1
8	Прийом ліків	Може приймати ліки самостійно (правильно дозуючи й у відповідний час)	3
		Може приймати ліки самостійно з незначною допомогою (хтось визначає точну дозу й нагадує про необхідність прийняти ліки)	2
		Може приймати ліки самостійно, якщо хтось постійно контролює їх прийом	1,5
		Не у змозі самостійно приймати ліки	1
9	Розпоряджання особистими фінансами	Розпоряджається самостійно	3
		Розпоряджається самостійно з незначною допомогою	2
		Розпоряджається поточними витратами самостійно, але місячний бюджет розподілити не у змозі	1,5
		Розпоряджатися не у змозі	1
	Сума балів		

7. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа повнолітніх осіб з інвалідністю з інтелектуальними та/або психічними порушеннями визначається на підставі оцінки навичок проживання за основними категоріями (таблиця 4), що проводиться відповідно до картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (далі – Картка) (таблиця 5).

8. Метою заповнення Картки є оцінка навичок проживання особи шляхом визначення кількісних показників потреби у соціальній послузі, що базується на уніфікованих показниках рівня володіння навичками виконання елементарних та складних дій за 14 категоріями життєдіяльності. Результати оцінки зазначаються у висновку та застосовуються за принципом:

при задовільному рівні (від 142 до 244 балів) – потреба становить 35 годин послуги на тиждень;

при доброму рівні (від 245 до 314 балів) – потреба становить 21 годину послуги на тиждень;

при відмінному рівні (від 315 до 350 балів) – потреба становить 14 годин послуги на тиждень.

9. При проведенні оцінки навичок проживання отримувача соціальної послуги беруть участь особа, яку оцінюють, фахівці мультидисциплінарної команди, близькі та інші родичі, котрі здійснюють догляд, інші особи, які знають про навички отримувача соціальної послуги.

10. Рівень навичок проживання для кожної оцінюваної особи визначається за найнижчим рівнем задовільних відповідей за відповідною категорією (усього оцінка виконується за 14 категоріями). Отримувач соціальної послуги може мати відмінний рівень навичок проживання за однією категорією, але базовий чи нульовий за іншою.

11. Для оцінювання за кожною з 14 категорій життєдіяльності питання поділено на 5 рівнів (від нульового до відмінного) по 5 запитань для кожного. З просуванням від рівня до рівня питання ускладнюються. За кожну ствердну відповідь на одне запитання нараховується один бал.

12. Процес оцінювання починається з відповідей на запитання найнижчого (нульового) рівня і далі. До наступного рівня оцінювання переходять за наявності ствердних відповідей на всі запитання попереднього рівня, за які відповідно зараховується п’ять балів. Якщо на нульовому рівні ствердними є відповіді на чотири або менше запитань, рівень володіння навичками оцінюється як нульовий. Якщо на рівнях від базового до відмінного ствердними є відповіді на одне або два запитання, рівень володіння навичками оцінюється як попередній; якщо ствердними є три або чотири відповіді, перейти до наступного рівня не можна, проте такий рівень володіння навичками зараховується.

13. Нульовий рівень навичок для всіх категорій життєдіяльності означає, що особа не проявляє ознак розуміння необхідності виконання тих чи інших функцій, а також здатності їх виконувати без сторонньої допомоги і тому потребує значної підтримки фахівця.

Таблиця 4

Шкала оцінки навичок проживання за основними категоріями

№ з/п	Категорії	Рівень навичок проживання за категоріями	Характеристика володіння навичками
	2	3	4
1	**Управління фінансами/обізнаність у сфері споживання**	*Нульовий*	□ Відрізняє гроші від папірців. □ Розуміє, що гроші заробляють. □ Розуміє, що в магазині товари без грошей не дають. □ Відрізняє банк від магазину. □ Розуміє, у якому магазині, що купують
		Базовий	□ Розуміє вартість монет та паперових грошей. □ Може здійснити покупки в магазині та порахувати решту. □ Має уявлення про різницю між „розкішшю” та „необхідністю” у харчуванні, транспорті, одязі, житлі. □ Знає різницю між „ціною зі знижкою” та „звичайною ціною”. □ Може визначити спосіб заощадження грошей на покупках
		Задовільний	□ Знає, як відкрити банківський рахунок (розрахунковий або ощадний). □ Знає, як зробити та зняти банківський вклад. □ Може обмежити бюджет на один тиждень (демонструє деяке вміння заощаджувати). □ Розуміє різницю між нарахованою та фактично отриманою заробітною платою. □ Може використовувати калькулятор, щоб додавати, віднімати, ділити і множити
		Добрий	□ З допомогою може скласти місячний бюджет, що покриває витрати для самостійного життя. □ Стійкий до впливів маркетингових кампаній (розпродажів, акцій, дешевих кредитів тощо). □ Знає, як звернутися в банк та отримати виписку з банківського рахунку. □ Може порівнювати магазини відповідно до цін у них. □ Знає, як обрізати і використовувати різноманітні акційні купони
		Відмінний	□ Може заощадити та відкласти кошти для непередбачуваних ситуацій, сезонних рахунків тощо. □ Розуміє, що означають покупки в кредит, відсотки та пеня. □ Розуміє відрахування із заробітної плати, податки, страхування. □ Може заповнити коротку форму для податкової декларації.

			□ Має регулярну програму заощадження
2	**Організація харчування**	*Нульовий*	□ Миє руки перед їжею без нагадування. □ Розуміє, які продукти можна їсти без приготування, а які потрібно обробляти та готувати. □ Знає, що овочі та фрукти потрібно мити, чистити. □ Користується столовими приборами, такими як ложка, виделка. □ Прибирає після себе посуд зі столу
		Базовий	□ Миє руки перед вживанням чи приготуванням їжі. □ Поводиться належним чином за столом. □ Може замовити їжу у кафе чи закладі швидкого харчування. □ Знає про продукти, які рекомендовано вживати для підтримки здорового способу життя. □ Знає назви кухонного приладдя та те, як його використовувати
		Задовільний	□ Може замовити їжу в ресторані, використовуючи меню. □ Може приготувати сніданок чи обід на одну людину. □ Може скласти список необхідних покупок для походу в магазин. □ Може ефективно і безпечно використовувати кухонне приладдя для приготування їжі (ножі, тертки, консервні ножі, картоплечистки тощо). □ Уміє правильно накрити на стіл
		Добрий	□ Виявляє продукти, які швидко псуються і повинні зберігатися в холодильнику. □ Розрізняє ознаки зіпсованої їжі. □ Уміє дотримуватися інструкцій з приготування консервованих або заморожених продуктів. □ Уміє купувати продукти для тижневого меню та не перевищувати бюджет на продукти харчування. □ Уміє здійснити покупки у магазині (обрати товари зі списку покупок та сплатити за них касиру)
		Відмінний	□ Готує страви за рецептами. □ Уміє змінити рецепт, щоб приготувати страву для більшої чи меншої кількості людей. □ Розуміє, як використовувати товари до закінчення терміну придатності для запобігання їх псуванню. □ Уміє планувати щотижневе меню із поживних страв. □ Розуміє та вміє використовувати ціни для порівняння магазинів
3	**Зовнішній вигляд, дотримання**	*Нульовий*	□ Одягається з допомогою інших осіб. □ Користується туалетом і купається з допомогою інших. □ Миє руки, чистить зуби, розчісує волосся з допомогою.

			□ Може поголитися з допомогою (для чоловіків). Може з допомогою дотримуватися правил особистої гігієни, у тому числі при менструальному циклі (для жінок). □ Замінює брудний одяг з нагадуванням/допомогою
		Базовий	□ Самостійно одягається і взувається відповідно до сезону. □ Знає, коли потрібно змінити білизну і брудний одяг. □ Самостійно купається. □ Використовує мило, шампунь, дезодорант, крем для гоління, інші засоби з урахуванням статі. □ Регулярно самостійно чистить зуби
		Задовільний	□ Регулярно приймає душ та миється. □ Доглядає за волоссям, підтримує його чистим та охайним. □ Може самостійно скористатися послугами перукарні. □ Одягається в достатньо чистий одяг. □ Сушить взуття за потреби
		Добрий	□ Може читати етикетки на одязі та визначити спосіб прання відповідних речей. □ Може сортувати одяг для прання в пральній машині. □ Знає вартість та може запланувати в бюджеті гроші для спеціальних процедур з волоссям, нігтями (фарбування, плетіння, манікюр тощо). □ Може самостійно прасувати одяг. □ Може пришивати ґудзики і робити дрібний ремонт одягу
		Відмінний	□ Може прати речі руками, виконуючи інструкції на етикетці. □ Знає, який одяг потрібно одягнути майже для будь-якої події. □ За потреби може віднести до ательє одяг для складного ремонту, орієнтується в послугах ательє та цінах. □ Знає, яка косметика підходить саме йому/їй. □ Уміє безпечно користуватися побутовою технікою для догляду за власною зовнішністю (феном, електробритвою, електроепілятором тощо)
4	**Здоров’я**	*Нульовий*	□ Може сказати, що погано себе почуває. □ Може показати/сказати, де болить. □ Знає, що таке ліки і де вони зберігаються і продаються. □ Не бере ліки без дозволу. □ Розуміє, що у разі хвороби потрібно звертатися до лікаря
		Базовий	□ Знає, що не можна брати чужі ліки, і не бере їх. □ Знає, що вживання наркотиків, алкоголю або тютюну шкодить здоров’ю.

			□ Знає основи анатомії людини. □ Знає про методи контрацепції. □ Знає, як і де отримати невідкладну медичну допомогу
		Задовільний	□ Може розпізнавати й описувати симптоми застуди, грипу та інших найбільш поширених захворювань. □ Погоджується пройти медичні процедури на прохання людини, котрій довіряє. □ Знає, що робити при незначному порізі, опіку чи як витягнути скабку. □ Розуміє ризики вагітності та захворювань, що передаються статевим шляхом. □ Розуміє ризики зловживання наркотиками і алкоголем
		Добрий	□ Може доглядати за собою під час застуди чи грипу, виміряти собі температуру. □ Розпізнає/правильно вживає ліки, які продаються без рецептів. □ Може викликати лікаря або записатися до нього на прийом і дотримуватися лікарських інструкцій. □ Вміє без нагляду безпечно приймати ліки, що входять до аптечки першої допомоги. □ Знає методи контролю народжуваності (контрацепції), як їх отримати і запобігти поширенню захворювань, що передаються статевим шляхом
		Відмінний	□ Усвідомлює необхідність здорового харчування, фізичних вправ, правильного харчування та інших профілактичних заходів для здорового способу життя. □ Може визначити, коли треба звернутися в лікарню за невідкладною допомогою та коли піти до сімейного лікаря чи в поліклініку. □ Усвідомлює необхідність повноцінного сну та прогулянок на свіжому повітрі. □ Знає про заклади планування сім'ї. □ Знає, що таке належне допологове спостереження
5	**Утримання помешкання**	*Нульовий*	□ Знає, що потрібно дотримуватися чистоти в помешканні. □ Відрізняє брудне помешкання від чистого. □ Може прибрати брудний посуд зі столу. □ Знає назви основних предметів для прибирання і де вони зберігаються. □ Може скласти свій одяг з допомогою інших
		Базовий	□ Може мити посуд, використовуючи мийні засоби та гарячу воду. □ Може поміняти лампочку. □ Може застелити ліжко. □ Може самостійно винести сміття. □ Як правило, кладе речі на їхні місця

		Задовільний	□ Вміє правильно використовувати пилосос і чистити його, чистити туалет та ванну. □ Може міняти постільну білизну. □ Знає, як не допустити засмічення раковини й унітаза. □ Знає, як підмітати й мити підлогу, вікна, витирати пил. □ Знає відповідні мийні засоби для різних видів очищення
		Добрий	□ Знає, як користуватися вантузом для пробивання туалету чи раковини. □ Може розморожувати холодильник, якщо це необхідно. □ Знає, як економити енергію і воду. □ Виконує рутинні та генеральні прибирання, щоб підтримувати будинок в достатньо чистому стані. □ Правильно використовує ящики і шафи для зберігання речей
		Відмінний	□ Знає, що ремонт має виконувати власник будинку, і може подати запит щодо проведення ремонтних робіт. □ Може зробити невеликий побутовий ремонт. □ Може поміняти запобіжник або вимикач. □ Може виміряти вікно для встановлення жалюзі чи штор. □ Знає, як позбутися тарганів і як не завести шкідників тощо
6	**Обізнаність у сфері нерухомості**	*Нульовий*	□ Може відрізнити житловий будинок від будинку іншого призначення. □ Може сказати, в якому будинку проживає (приватний чи багатоквартирний). □ Знає людей, з якими проживає в будинку. □ Знає працівників, які регулярно надають йому/їй послуги для задоволення базових потреб (догляду). □ Розуміє, до кого звертатися з питаннями про умови проживання
		Базовий	□ Розуміє поняття „здається в оренду”. □ Знає, як дістатися до аварійного виходу в будівлі. □ Може правильно написати свою адресу. □ Розрізняє в межах спільного приміщення, до яких кімнат може входити без дозволу, а до яких має постукати. □ Може самостійно без допомоги користуватися ліфтом
		Задовільний	□ Може читати і розуміє оголошення про оренду. □ Розуміє основні терміни (власне житло, оренда, попросити довідку тощо). □ Може розрахувати витрати, пов’язані з орендою різного виду житла. □ Знає правила поведінки із сусідами. □ Уміє звернутися по допомогу, щоб орендувати житло

		Добрий	□ Може визначити тип житла, що можна орендувати в рамках власного бюджету і відповідає сучасним вимогам щодо житла. □ Може розрахувати початковий внесок (депозити, плата за підключення, застава, оренда – перший місяць, придбання меблів та інших предметів домашнього вжитку). □ Може заповнити орендну заяву і обговорити її з орендодавцем. □ Знає, що потрібно оглянути квартиру, щоб переконатися, що господар будинку надав правдиву інформацію про квартиру та сусідів. □ Розуміє наслідки, якщо права інших мешканців щодо майна чи можливого шуму не дотримуються
		Відмінний	□ Демонструє здатність налагоджувати контакт та спілкуватися з іншими мешканцями й орендодавцем. □ Знає, як отримати допомогу, якщо є конфлікт з орендодавцем. □ Може викликати майстра у сфері комунальних послуг за необхідності. □ Уміє враховувати права інших співмешканців при проживанні в орендованій квартирі. □ Може регулярно сплачувати орендну плату та комунальні платежі
7	**Користування транспортом**	*Нульовий*	□ Знає, що можна пересуватися за допомогою транспорту. □ Може відрізнити громадський транспорт від приватного, вантажівку від легкового авто. □ Розрізняє різні види громадського транспорту. □ Знає, що за проїзд у громадському транспорті потрібно платити. □ Розуміє важливість дотримання правил дорожнього руху
		Базовий	□ Розуміє важливість безпеки та використовує ремені безпеки при поїздці в авто. □ Ознайомлений із будь-якими формами доступного громадського транспорту. □ Знає найближчі зупинки громадського транспорту біля свого будинку. □ Знає вартість користування кожним видом громадського транспорту. □ Може самостійно дістатися на громадському транспорті від дому до установи, яку відвідує регулярно
		Задовільний	□ Може безпечно їздити на велосипеді. □ Вміє сплатити вартість поїздки або пред’явити документ про пільговий проїзд. □ Усвідомлює наслідки водіння без прав та страхування. □ Знає, як викликати таксі та приблизну вартість поїздки на таксі. □ Якщо є пояснення, може їздити в громадському транспорті з кількома пересадками
		Добрий	□ Може організувати щоденне пересування транспортом на роботу чи на навчання. □ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати права водія. □ Знає дорожні знаки. □ Може полагодити велосипед. □ Може орієнтуватися по карті

		Відмінний	□ Може скористатися альтернативним маршрутом громадського транспорту у разі, якщо регулярний маршрут не працює. □ Знає, як здійснювати основне обслуговування автомобіля. □ Може оцінити вартість утримання та експлуатації автомобіля на місяць/рік, включаючи вклади і страхування. □ Уміє знайти інформацію про проїзд у громадському транспорті до іншого населеного пункту. □ Може здійснити проїзд в обидва кінці на міжміському громадському транспорті
8	**Організація навчального процесу**	*Нульовий*	□ Вміє читати. □ Розрізняє поняття „один” і „багато” на прикладі конкретних предметів. □ Може у складі групи проводити певний період часу за трудовою діяльністю (працетерапією) і для виконання роботи готовий освоювати певні трудові операції. □ Відрізняє робочий час від дозвілля і поводить себе відповідно. □ Розуміє, що кожен повинен працювати і що необхідно добре вчитися, щоб працювати
		Базовий	□ Виявляє уподобання у певній сфері трудової діяльності під час групових занять із працетерапії. □ Виявляє бажання освоювати нові трудові навички під час групових або індивідуальних трудових занять. □ Розуміє поняття „професія” і виявляє бажання набути певної професії. □ Має реалістичний погляд на свою майбутню професію. □ Розуміє, що таке школа, професійне училище, технікум, університет
		Задовільний	□ Може заповнювати форми при вступі на освітні програми. □ Має загальне уявлення про те, яка освіта необхідна для роботи, яку він/вона хоче виконувати. □ Може обговорювати освітні/професійні плани з вчителями/консультантами. □ Знає, як дізнатися про умови для вступу на навчальні програми. □ Має уявлення про те, де зможе працювати після отримання бажаної освіти
		Добрий	□ Знає, як писати конспекти. □ Розуміє різницю між лекцією та практичним заняттям. □ Розуміє освітні потреби/навички, необхідні для обраної роботи. □ Знає вартість навчальних курсів. □ Розуміє, що таке стипендія і як її отримати
		Відмінний	□ Може вибрати освітній заклад, де можна здобути бажану професію.

			□ Знає, де знайти і як отримати доступ до освіти або професійної підготовки в громаді. □ Знає, як отримати фінансову допомогу для додаткової освіти. □ Розуміє перспективи та можливі стандарти життя відповідно до рівня освіти і спеціалізованих навичок. □ Розуміє, що повинен про себе турбуватися сам, якщо буде здобувати освіту в іншому місті і готовий до самостійного проживання і самообслуговування
9	**Навички пошуку роботи**	*Нульовий*	□ Знає, що дорослій людині потрібно працювати, щоб заробляти на життя. □ Розрізняє різні види діяльності. □ Розуміє різницю між працетерапією і найманою працею. □ Усвідомлює, що улюблене заняття може не приносити прибутку. □ Знає, що на роботі може виникнути потреба робити те, що скажуть, а не те, що хочеш
		Базовий	□ Знає, що зазвичай працюють у робочі дні, а відпочивають у вихідні. □ Уміє підготуватися до виходу на роботу вранці (вчасно встати, вдягтися, зібрати необхідні речі, замкнути двері). □ Має відповідне уявлення про типи роботи, доступні для нього/неї. □ Знає, що за роботу людина отримує відповідну заробітну плату. □ Знає, на яку роботу і на яку оплату може розраховувати
		Задовільний	□ Може написати стандартну форму заяви на роботу. □ Може шукати оголошення про роботу й знаходити відповідні вакансії для себе. □ Може пройти співбесіду, даючи підходящі відповіді на потенційні запитання. □ Може домовитися про час для проходження співбесіди. □ Знає про відповідний одяг для співбесіди
		Добрий	□ Може написати резюме і підготуватися до співбесіди. □ Може пройти співбесіду. □ Знає функції Державної служби зайнятості України і може до них звернутися. □ Знає функції приватних служб зайнятості та розуміє, що вони беруть плату за свої послуги. □ Може визначити оголошення, розміщені приватними службами зайнятості
		Відмінний	□ Має резюме. □ Вміє реалістично зважувати переваги однієї роботи над іншою. □ Розуміє прояви дискримінації на роботі і те, де шукати допомогу в таких випадках. □ Може реалістично оцінити свою здатність виконувати посадові обов'язки після ознайомлення з ними. □ Знає, до кого звернутися за консультацією у випадку, якщо необхідно вибрати одну роботу із декількох вакансій і проаналізувати ризики

10	**Організація роботи (зайнятості)**	*Нульовий*	□ Знає, що потрібно ходити на роботу/у трудові майстерні регулярно. □ Знає, що на роботі/у трудовій майстерні працюють люди в колективі. □ Може виконувати роботи/завдання з постійним супроводом, наглядом. □ Потребує частих змін видів діяльності протягом робочого часу. □ Потребує частих відпочинків протягом робочого часу
		Базовий	□ Одягається на роботу належним чином. □ Уміє розрахувати час, щоб дістатися до роботи вчасно. □ Вчасно звітує про виконану роботу. □ Знає свої посадові обов'язки і те, як виконувати завдання на роботі. □ Знає, як зв'язатися з роботодавцем, коли не може вийти на роботу
		Задовільний	□ Уміє відповідно спілкуватися на роботі. □ Уміє відрізняти робочі стосунки від приватних, розуміє робочу ієрархію і дисципліну. □ Знає, як отримати розрахунковий листок. □ Знає, через яку поведінку його/її буде одразу звільнено. □ Знає, як звернутися по допомогу під час проблем на роботі
		Добрий	□ Знає, коли має право на лікарняний, відпустку або особистий час. □ Знає, яка процедура подання та розгляду скарг. □ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати підвищення. □ Знає, де і коли не можна говорити з колегами. □ Знає, як упоратися з гнівом у випадку, коли гнів направлений на керівника, колег або клієнтів
		Відмінний	□ Може справлятися з гнівом у більшості випадків. □ Знає „неписані правила" компанії і може виконувати їх. □ Знає, як просити про підвищення або збільшення заробітної плати. □ Знає, що потрібно зробити, щоб мати право на просування по службі. □ Знає законні права працівника
11	**Дотримання правил безпеки та поведінки у разі надзвичайних ситуацій**	*Нульовий*	□ Знає про типові небезпечні ситуації і про їх наслідки. □ Знає про необхідність звернутися по допомогу у цих ситуаціях. □ Знає, що у небезпечну ситуацію можуть потрапити і близькі люди, яким потрібна буде допомога. □ Розрізняє звукові та візуальні сигнали небезпеки. □ Виконує інструкції доглядальника або професійного рятувальника у разі небезпечної ситуації
		Базовий	□ Знає функції поліції, швидкої допомоги та пожежної, а також номери телефонів, за якими можна викликати кожну із служб. □ Знає, що несправні прилади можуть призвести до пожежі.

			□ Знає правильний спосіб утилізації недопалків, якщо палить. □ Вміє закривати і відкривати двері та вікна. □ Розуміє, що таке пожежна сигналізація і що робити при її спрацюванні
		Задовільний	□ Розуміє основні протипожежні заходи. □ Знає, як правильно евакуюватися у разі пожежі. □ Може розпізнати запах витоку газу. □ Знає, що робити, і кому дзвонити, якщо він/вона почули запах витоку газу. □ Дотримується правил дорожнього руху
		Добрий	□ Знає правила купання у водоймі та дотримується їх. □ Знає, як правильно зберігати мийні засоби. □ Дотримується правил безпеки при побутовому використанні мийних засобів та електроприладів. □ Може, як правило, визначити, коли потрібна професійна медична допомога, допомога пожежників, поліції. □ Знає, як користуватися вогнегасником
		Відмінний	□ Уміє плавати. □ Знає і застосовує на практиці застережні заходи для орієнтації у місті або на місцевості. □ Чітко виконує правила спілкування з незнайомцями, не ініціює контактів з незнайомими людьми. □ Уміє безпечно користуватися газовою плитою. □ Знає, що робити, коли зупинився ліфт
12	**Знання ресурсів громади**	*Нульовий*	□ Знає, що існують магазини, школи, поліклініки, лікарні тощо, куди звертаються люди. □ Знає, що в певних установах потрібно платити за послуги. □ Знає, де розташований найближчий супермаркет або торговий центр. □ Знає про існування парків, кафе, кінотеатрів тощо для проведення дозвілля та відпочинку. □ Може назвати по іменах своїх сусідів
		Базовий	□ Знає, як отримати потрібну інформацію по телефону. □ Може подзвонити найближчим родичам чи знайомим для вирішення певних проблем. □ Знає, до кого звернутися у випадку поранення або хвороби. □ Знає, як отримати доступ до їжі та притулку в екстрених ситуаціях. □ Знає, як користуватися посвідченням для безоплатного проїзду в транспорті, пільгового придбання їжі, отримання знижок в певних торгових мережах
		Задовільний	□ Знає, де знаходиться районне управління соціального захисту і питання, за якими можна туди звернутися. □ Знає ті установи соціальної інфраструктури, де послуги надаються безоплатно.

			□ Може використовувати довідники, щоб отримати інформацію. □ Знає місцезнаходження найближчої недержавної організації. □ Знає розташування найближчого поштового відділення та як користуватися його послугами
		Добрий	□ Знає, до кого звернутися, якщо є проблеми з отриманням комунальних послуг. □ Знає, де і як вирішуються питання щодо військового обліку. □ Знає, до якої релігійної громади може звернутися по допомогу. □ Знає „спеціалізовані” ресурси в громаді (консультування щодо психічного здоров'я, консультування як споживача, клініки щодо репродуктивного та сексуального здоров’я, офіси допомоги людям з інвалідністю, контролю за тваринами, місця масового відпочинку тощо). □ Розуміє важливість проведення благодійних заходів і з готовністю бере в них участь
		Відмінний	□ Знає, хто обраний владним представником (депутатом) від територіальної громади і як до нього звернутися по допомогу. □ Має абонентський квиток для відвідання спортивного клубу або басейну. □ Знає, де знаходяться спеціалізовані громадські організації, в яких можна отримати допомогу. □ Знає, від яких благодійних програм можна отримати допомогу і яким чином (харчування, одяг, волонтерська допомога тощо). □ Має постійних друзів, родичів, приятелів, які регулярно надають психологічну підтримку та практичну допомогу у вирішенні певних життєвих ситуацій
13	**Міжособистісні відносини**	*Нульовий*	□ Відрізняє чужих людей від близького оточення. □ Дивиться в очі іншій людині та потискає руку, якщо інша людина це пропонує. □ Проявляє інтерес до людей навколо себе, спостерігає за ними. □ Демонструє адекватні мімічні реакції. □ Адекватно коментує картинки про стосунки між людьми та їх взаємодію
		Базовий	□ Може реагувати на звернення та відповідати на прості запитання. □ Може визначити одного друга. □ Може недовго поговорити з іншою людиною (обличчя в обличчя). □ Спілкується принаймні з однією людиною на тиждень. □ Розрізняє сімейні стосунки від приятельських і виробничих (ділових)
		Задовільний	□ Може представитися, в тому числі попросивши інших представити себе. □ Розуміє межі спілкування, не завдає шкоди іншим людям. □ Може звернутися по допомогу. □ Може пояснити власні почуття. □ Може визначити стосунки, які можуть бути шкідливі або небезпечні

		Добрий	□ Може визначити свої сильні сторони і потреби (з допомогою, якщо необхідно). □ Бере активну участь у роботі громадської організації. □ Знає, де можна отримати допомогу, якщо сам не в змозі вирішити міжособистісні конфлікти. □ Утримується від фізичного насильства як засобу вирішення міжособистісних конфліктів. □ Знає, як сказати „ні” тому, хто намагався переконати його/її зробити щось неправильне, уникає стосунків, які ображають чи несуть небезпеку
		Відмінний	□ Визначає та висловлює гнів або інші сильні почуття належним чином, проговорює проблеми. □ Може розробити реалістичний план з відповідними кроками для досягнення цілей і виконати його з чиєюсь допомогою. □ Може передбачити з обмеженою участю інших, які наслідки можуть бути пов’язані з різними варіантами поведінки. □ Знає, як висловити людині свою повагу та подяку. □ Може описати зв’язок між діями і наслідками
14	**Обізнаність у юридичній сфері**	*Нульовий*	□ Може назвати своє ім’я та прізвище. □ Може назвати імена своїх опікунів/доглядальників. □ Відрізняє власні речі від чужих. □ Знає назву та розташування базової установи соціального захисту, освіти чи забезпечення денної зайнятості, яку регулярно відвідує. □ За відсутності матері/доглядальника знає, до кого звернутися по допомогу
		Базовий	□ Має номер телефону особи, якій може подзвонити при певних життєвих негараздах. □ Розуміє, які дії порушують закон та які будуть наслідки від такої поведінки. □ Знає, хто такий поліцейський, юрист, нотаріус. □ Знає свої основні права. □ Може висловити правильне припущення про дії інших осіб, які порушують його/її права
		Задовільний	□ Знає особисті права, якщо його/її заарештовано, а також функції адвоката в цій ситуації. □ Знає дозволений вік для покупки алкоголю і тютюнових виробів. □ Розуміє значення поняття „повноліття” в юридичних термінах (те, що можна робити, а що не можна). □ Вміє читати договори і розуміє їх значення. □ Знає, як і де зареєструватися, щоб голосувати
		Добрий	□ Усвідомлює потребу в юридичній допомозі при підписанні будь-якої угоди. □ Розуміє, що є безкоштовні юридичні послуги і в яких випадках доцільно звертатися по юридичну допомогу. □ Знає, де і яким чином можна отримати безкоштовну юридичну допомогу.

			□ Розуміє наслідки підписання контракту або договору оренди. □ Має уявлення про штрафи за різні види проступків та злочинів
		Відмінний	□ Показує себе хорошим громадянином і розуміє права й обов'язки громадянина. □ Виконує обов'язки волонтера у своїй громаді. □ Зареєстрований для голосування. □ Знає, куди йти голосувати. □ Знає різницю між поняттями „кримінальний злочин", „проступок" і „порушення"

Таблиця 5

Картка визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

Рівень навичок проживання	**Категорії**													
	управління фінансами/ обізнаність у сфері споживання	організація харчування	зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни	здоров' я	утримання помешкання	обізнаність у сфері нерухомості	користування транспортом	організація навчального процесу	навички пошуку роботи	організація роботи (зайнятості)	дотримання правил безпеки та поведінка при надзвичайних ситуаціях	знання ресурсів громади	міжособистісні відносини	обізнаність у юридичній сфері
Нульовий														
Базовий														
Задовільний														
Добрий														
Відмінний														

Загальна кількість балів														

Висновок. Оцінка виявила, що особа у середньому володіє навичками проживання на _____ рівні, за уніфікованою оцінкою нараховано усього _____ балів, потребує в середньому ___ годин соціальної послуги на тиждень.

Особи, залучені до виконання оцінки навичок проживання особи	Посада/ким доводиться отримувачу	Дата	Підпис

Особа, яка провела оцінювання (відповідальна особа)

_____ _____ _____

(П.І.Б.)

Додаток 2
до Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
(пункт 1 розділу IV)

Індивідуальний план
надання соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

Інформація про отримувача соціальної послуги:

прізвище, ім’я, по батькові _____

вік _____

стать _____

сімейний стан _____

ступінь індивідуальної потреби у наданні соціальної послуги_____
_____

Дата звернення_____

Надавач соціальної послуги, відповідальний за організацію та надання соціальної послуги_____
(прізвище, ім’я, по батькові)

Потреба у залученні інших фахівців, підприємств, установ, організацій, закладів незалежно від форми власності_____
_____

Послуга	Заходи, що становлять зміст послуги	Ресурси (обладнання, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність і строк (термін) виконання	Виконавці
1	2	3	4	5
Підтримане проживання				
Моніторинг виконання індивідуального плану / поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)				

Надавач послуги_____ _____

(П.І.Б.) (підпис)

Отримувач послуги /
законний представник_____ _____
(П.І.Б.) (підпис)

Примітка. Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю та захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”.

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги підтриманого
проживання осіб похилого віку
та осіб з інвалідністю
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (індивідуальна/групова (І/Гр))	Періодичність, орієнтовний час виконання (хв., середній показник)*	Нормативи забезпечення
1	**2**	**3**	**4**	**5**
I	**Надання місця для проживання**			
1	Забезпечення ліжко-місцем	І	Постійно	
2	Створення соціально-побутових умов для	І	Постійно	Відповідно до наказу Мінсоцполітики від 19 серпня 2015 року № 857 „Про

	проживання (забезпечення твердим інвентарем, посудом, комплектом постільної білизни)			затвердження Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення", зареєстрованого в Мін'юсті 04 вересня 2015 року за № 1068/27513
II	**Навчання, розвиток та підтримка навичок самостійного проживання**			
1	Проведення навчальних занять з різноманітної тематики	І/Гр	60/180 щодня (за винятком вихідних та святкових днів)	
III	**Допомога в організації розпорядку дня**			
1	Контроль за дотриманням отримувачами послуг розпорядку дня	І/Гр	За потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
2	Організація денної зайнятості (залучення до трудових заходів, сприяння у пошуку роботи, допомога в організації побутового простору тощо)	І/Гр	60/90 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
3	Організація вечірнього відпочинку (перегляд телепрограм, читання книг, спільні ігри тощо)	І/Гр	60/90 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	

4	Організація екскурсій, виїздів на природу, релігійних та обрядових заходів	Гр	240-300 1 раз на місяць	
5	Залучення до життєдіяльності територіальної громади (інформування про проведення місцевих свят, конкурсів, фестивалів та інших заходів, організація участі у них або їх відвідування)	І/Гр	За потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
6	Організація дозвілля у вихідні дні та у період відпусток	Гр	Згідно з індивідуальним планом/графіком	
7	Сприяння в утворенні соціальних зв'язків (підтримка та відновлення зв'язків із родичами, друзями, мешканцями територіальної громади)	І/Гр	За потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
IV	**Організація медичного патронажу**			
1	Контроль за прийомом ліків за призначенням лікаря	І	За потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
2	Спостереження за станом здоров'я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань та рекомендацій лікаря	І	За потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	

3	Спрямування до відповідного закладу охорони здоров'я за місцем проживання (за потреби)	І	15 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
V	**Допомога у веденні домашнього господарства**			
1	Сприяння у закупівлі продуктів харчування, ліків та інших товарів	І	45 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
2	Допомога в приготуванні їжі	І/Гр	90/120 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
3	Прибирання, прання	І/Гр	45 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
VI	**Представництво інтересів**			
1	Допомога в оформленні або відновленні документів	І	30 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	Наказ МВС від 13 квітня 2012 року № 320 „Про затвердження Порядку оформлення і видачі паспорта громадянина України" (зі змінами), зареєстрований у Мін'юсті 02 липня 2012 року за № 1089/21401
2	Сприяння в реєстрації місця проживання або перебування	І	30 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	Наказ МВС від 22 листопада 2012 року № 1077 „Про затвердження Порядку реєстрації місця проживання та місця перебування фізичних осіб в Україні та зразків необхідних для цього документів"

				(зі змінами), зареєстрований у Мін’юсті 18 грудня 2012 року за № 2109/22421
VII	**Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами**			
1	Допомога у написанні заяв, скарг, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг	І	45 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
VIII	**Надання інформації з питань соціального захисту населення**			
1	Проведення лекцій, бесід тощо з питань соціального захисту населення	Гр.	60 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
2	Підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення	І	45 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	
IX	**Допомога в отриманні безоплатної правової допомоги**			
1	Консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги	І	45 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком	

*Час може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

Додаток 4
до Державного стандарту
соціальної послуги підтриманого
проживання осіб похилого віку
та осіб з інвалідністю
(пункт 1 розділу X)

ОСНОВНІ ВИМОГИ
до приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, призначеного для надання соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

1. Соціальна послуга підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю надається в окремому приміщенні (окремій квартирі чи будинку), що може перебувати у державній, комунальній або приватній власності, для забезпечення самостійного проживання отримувача/групи отримувачів соціальної послуги.

У разі якщо соціальна послуга підтриманого проживання надається суб'єктом, що надає соціальну послугу стаціонарного догляду, надання цих послуг організовується у різних будівлях/приміщеннях.

2. Приміщення для надання соціальної послуги має містити:

окремі спальні кімнати, розраховані для 1-2 осіб, вітальню, кухню, передпокій, ванну кімнату та туалет;

засоби зв'язку;

місце для надавача соціальної послуги (чергового соціального робітника), який надає соціальну послугу.

3. Приміщення для надання соціальної послуги мають бути забезпечені засобами, необхідними для нормальної життєдіяльності отримувачів соціальної послуги, включаючи відповідно обладнану кухню, яка передбачає можливість приготування їжі одночасно кількома особами, кімнати господарського призначення (приміщення для зберігання запасів їжі та господарського інвентарю) та відповідне обладнання (пральна машина, плита для приготування їжі, холодильник, телевізор, праска тощо).

У разі якщо отримувачі соціальної послуги пересуваються на кріслах колісних або мають порушення зору, у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, призначеному для надання соціальної послуги, та на прилеглій до нього території забезпечується розумне пристосування чи універсальний дизайн відповідно до державних будівельних норм і стандартів.

Додаток 5
до Державного стандарту
соціальної послуги підтриманого
проживання осіб похилого віку
та осіб з інвалідністю
(пункт 3 розділу XV)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

співвідношення чисельності звернень за отриманням соціальної послуги та чисельності обслугованих отримувачів соціальної послуги;

наявність Індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

забезпечення перегляду Індивідуального плану надання соціальної послуги (за потреби);

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка Індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним в Індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним Державним стандартом соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 07 червня 2017 року № 956;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

наявність розробленої програми стажування для надавачів соціальної послуги;

наявність розроблених графіків проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов’язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги.

Державний стандарт соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування. Від 11.08.2017 № 1307.
http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (сім'ї опікунів, піклувальників, прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу), показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, що надають цю послугу.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю членів сім'ї, у якій виховується дитина-сирота та/або дитина, позбавлена батьківського піклування (сім'я опікунів, піклувальників, прийомна сім'я, дитячий будинок сімейного типу), соціальна послуга соціального супроводу такій сім'ї може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до умов та порядку її надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

2. Цей Державний стандарт застосовується для організації та здійснення соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, а також моніторингу та контролю за якістю надання такої соціальної послуги.

3. У цьому Державному стандарті терміни вживаються у таких значеннях:

ВІЛ-інфікована дитина - дитина, в організмі якої виявлено ВІЛ, але яка перебуває у стані безсимптомного носійства ВІЛ;

індивідуальний план соціального захисту дитини, яка опинилася у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування (далі - індивідуальний план), - документ, у якому зазначено потреби дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, та заходи, що необхідно вжити для забезпечення потреб такої дитини у розвитку й вихованні;

моніторинг якості надання соціальної послуги соціального супроводу - постійний чи періодичний перегляд діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу, який має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальної послуги соціального супроводу;

надавач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (далі - надавач соціальної послуги соціального супроводу), - фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник;

отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (далі - отримувач соціальної послуги соціального супроводу), - прийомні діти, діти-вихованці, діти, які перебувають на вихованні в сім'ях

опікунів, піклувальників, прийомні батьки, батьки-вихователі, опікуни, піклувальники, біологічні діти прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників, інші члени сім'ї, які спільно з ними проживають;

план соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (далі - план соціального супроводу), - документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу, у якому зазначено заходи, що проводитимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду плану соціального супроводу;

соціальна послуга соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (далі - соціальна послуга соціального супроводу), - комплекс заходів, що передбачає допомогу у створенні та підтримці позитивного соціально-психологічного клімату в сім'ї, адаптацію дитини в нових умовах, створення належних умов для забезпечення індивідуальних потреб кожної дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, у розвитку та вихованні, захист майнових, житлових та інших прав дитини, сприяння навчанню та розвитку дитини, допомогу у зміцненні/відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків, у створенні та забезпеченні умов для пріоритетного права дитини на усиновлення, підготовку дитини до виходу із сім'ї, в тому числі до самостійного життя;

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу), - установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2012 року № 1039.

Інші терміни застосовуються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Сімейному кодексі України, Законах України "Про соціальні послуги", "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю", "Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування", "Про охорону дитинства", "Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні", "Про реабілітацію інвалідів в Україні", "Про попередження насильства в сім'ї" та інших нормативно-правових актах, що регулюють питання соціального захисту населення.

II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Підставою для отримання соціальної послуги соціального супроводу є рішення районної, районної у містах Києві та Севастополі державної адміністрації, виконавчого органу міської, районної у місті (у разі утворення) ради про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу та передання до них дітей, а також рішення вищезазначених органів про встановлення опіки, піклування або рішення суду.

2. Рішення про надання соціальної послуги соціального супроводу приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу соціального супроводу, після надходження до нього копій рішення про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, договорів про влаштування дітей на виховання та спільне проживання у прийомну сім'ю, організацію діяльності дитячого будинку сімейного типу, копій рішення про встановлення опіки, піклування або рішення суду. Зазначені копії надсилаються суб'єкту, що надає соціальну послугу соціального супроводу, відповідною службою у справах дітей.

3. Відповідно до виявлених потреб до надання соціальної послуги соціального супроводу можуть залучатися спеціалісти інших закладів чи організацій (психолог, лікар, юрист, педагог, реабілітолог та інші), представники громади (за згодою), для залучення яких суб'єкт, що надає

соціальну послугу соціального супроводу, звертається з клопотанням до відповідної установи, або, виходячи з інтересів дитини, питання залучення інших спеціалістів виноситься на розгляд комісії з питань захисту прав дитини, діяльність якої регламентовано Типовим положенням про комісію з питань захисту прав дитини, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 866.

4. Підставами для припинення надання соціальної послуги соціального супроводу є:

припинення функціонування прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу з підстав, визначених постановами Кабінету Міністрів України від 26 квітня 2002 року № 564 "Про затвердження Положення про дитячий будинок сімейного типу", від 26 квітня 2002 року № 565 "Про затвердження Положення про прийомну сім'ю";

досягнення позитивного результату соціального супроводу в сім'ях опікунів, піклувальників.

5. Порядок здійснення соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, форми та ведення документації визначаються відповідно до Порядку здійснення соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, затвердженого наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 23 вересня 2009 року № 3357, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 16 жовтня 2009 року за № 966/16982.

III. Укладення договору про надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, видає відповідний наказ, у якому визначається фахівець, відповідальний за надання соціальної послуги соціального супроводу (далі - фахівець).

2. Після видання наказу про надання соціальної послуги соціального супроводу з кожним (у разі потреби) отримувачем соціальної послуги соціального супроводу та/або його законним представником протягом 7 робочих днів укладається договір про надання соціальної послуги соціального супроводу.

3. У договорі визначаються умови надання соціальної послуги соціального супроводу та зобов'язання сторін, місце і тривалість її надання, періодичність зустрічей надавача соціальної послуги соціального супроводу з отримувачем соціальної послуги соціального супроводу.

IV. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу

1. У триденний строк після прийняття рішення про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, влаштування дитини під опіку, піклування відповідна служба у справах дітей передає суб'єкту, що надає соціальну послугу соціального супроводу, паперовий дублікат електронної обліково-статистичної картки дитини за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 28 грудня 2015 року № 1256, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2016 року за № 380/28510, та копію індивідуального плану соціального захисту дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, за формою, затвердженою наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 18 листопада 2008 року № 4591. Якщо на момент прийняття рішення індивідуальний план не складено, його копія надається у триденний строк.

2. Фахівець за потреби протягом одного місяця збирає додаткову інформацію стосовно влаштованої дитини (загальний стан здоров'я, щеплення, результати психодіагностичних досліджень, навчання дитини, характер її стосунків з біологічними батьками або особами, що їх замінюють, родичами; якщо дитині встановлено інвалідність, з'ясовуються стан виконання індивідуальної програми реабілітації, потреби

щодо розумних пристосувань (засобів комунікації, додаткових фахових послуг, адаптації приміщення, вибору формату викладу інформації, визначення та дотримання індивідуального режиму тощо)) та проводить початкову оцінку її потреб.

3. Одночасно із формуванням початкової оцінки потреб влаштованої дитини фахівець вживає заходів, спрямованих на вирішення найбільш гострих проблем дитини стосовно її адаптації у новому середовищі.

Оцінка потреб влаштованої дитини складається фахівцем раз на рік за формою згідно з додатком 1 до Порядку здійснення соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, затвердженого наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 23 вересня 2009 року № 3357, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 16 жовтня 2009 року за № 966/16982.

V. Складання плану соціального супроводу

1. На основі оцінки потреб дитини, отриманої додаткової інформації про неї та індивідуального плану складається план соціального супроводу.

2. План соціального супроводу складається фахівцем разом із прийомними батьками, батьками-вихователями, опікунами, піклувальниками та дитиною з урахуванням віку дитини, стану її здоров'я, інформації та рекомендацій спеціаліста, який здійснював підготовку прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників.

3. План соціального супроводу затверджується керівником суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу.

4. Протягом першого року функціонування прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, сімей опікунів, піклувальників план соціального супроводу складається на півріччя. При складанні плану соціального супроводу на друге півріччя враховується перша оцінка потреб прийомної дитини, дитини-вихованця, підопічної дитини, яка за потреби переглядається та коригується.

Надалі план соціального супроводу формується на рік, у разі необхідності проводиться його коригування.

5. У разі повернення прийомної дитини, дитини-вихованця, підопічної дитини рідним батькам, усиновлення, встановлення над нею опіки, піклування, переведення до іншої прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, сім'ї опікуна, піклувальника, влаштування у відповідні заклади та за рік до настання терміну виходу дитини із сім'ї до плану соціального супроводу включаються заходи з підготовки дитини до виходу із сім'ї.

6. Якщо отримувачем соціальної послуги соціального супроводу є дитина, яка перебуває на диспансерному обліку, дитина з інвалідністю, ВІЛ-інфікована дитина, до плану соціального супроводу включаються заходи щодо її догляду, підтримки, лікування, вибору форми навчання, реабілітації.

VI. Місце та строки надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Соціальна послуга соціального супроводу надається за місцем проживання (перебування) отримувача соціальної послуги соціального супроводу або в приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу.

2. Соціальна послуга соціального супроводу надається: прийомній сім'ї, дитячому будинку сімейного типу - постійно; сім'ї опікуна, піклувальника - протягом року після влаштування дитини під опіку, піклування та протягом року до завершення піклування, а також за поданням відповідної служби у справах дітей у разі потреби.

3. Частота відвідувань таких сімей визначається і планується індивідуально, але відвідування повинні відбуватися не менше ніж щотижня протягом першого місяця перебування дитини в сім'ї; наступні три місяці - не менше одного разу на два тижні; надалі, протягом першого року функціонування, - за потреби, але не рідше одного разу на місяць; потім - не рідше одного разу на два місяці.

Крім того, не менше трьох разів протягом першого року функціонування сімей, до яких влаштовано дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, фахівець має право на відвідування таких сімей без попередження заздалегідь.

За результатами відвідування таких сімей у разі потреби складається акт про результат візиту за формою, визначеною додатком 5 до Порядку здійснення соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, затвердженого наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 23 вересня 2009 року № 3357, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 16 жовтня 2009 року за № 966/16982.

4. У разі зміни отримувачем соціальної послуги соціального супроводу постійного місця проживання (перебування) суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, не пізніше ніж через п'ять робочих днів передає інформацію про отримувача соціальної послуги соціального супроводу, стан виконання індивідуального плану та рекомендації щодо подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги соціального супроводу суб'єкту, що буде здійснювати соціальний супровід за новим місцем проживання (перебування).

VII. Принципи надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Доступність соціальної послуги соціального супроводу:

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, вживає заходів щодо інформування отримувача соціальної послуги соціального супроводу про порядок та умови її надання. Інформація для отримувача соціальної послуги соціального супроводу розміщується на спеціальних стендах у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу. Інформація має бути доступною та зрозумілою для отримувача соціальної послуги соціального супроводу.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги соціального супроводу:

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, застосовує індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги соціального супроводу) та толерантне ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувача соціальної послуги соціального супроводу;

отримувач соціальної послуги соціального супроводу повинен бути поінформований про свої права та обов'язки, а також про державні органи й громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, листівках, буклетах тощо.

3. Захист та безпека отримувача соціальної послуги соціального супроводу:

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, проводить свою діяльність із повагою до гідності отримувача соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насильства щодо нього;

отримувачу соціальної послуги соціального супроводу надається інформація про порядок оскарження дій або бездіяльності фахівця, який надавав соціальну послугу;

фахівцю забороняється використовувати для особистих цілей речі отримувача соціальної послуги соціального супроводу, отримувати від нього кошти, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, вживає заходів щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації щодо отримувача соціальної послуги соціального супроводу та/або його законного представника відповідно до вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних";

отримувач соціальної послуги соціального супроводу ознайомлюється із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності інформації;

суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, інформує отримувача соціальної послуги соціального супроводу щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

VIII. Зміст соціальної послуги соціального супроводу

1. Основними діями та заходами, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (додаток 1), передбачено:

відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування), у тому числі без попередження заздалегідь;

збір додаткової інформації стосовно отримувача соціальної послуги соціального супроводу;

проведення оцінки потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу;

складання, коригування та внесення змін до плану соціального супроводу;

консультування прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників щодо їх ролі у подоланні дитиною відчуття втрати;

організацію та проведення індивідуальної, групової роботи з членами сім'ї та дитиною з метою адаптації дитини до умов проживання в сім'ї, а якщо дитині встановлено інвалідність - надання допомоги в отриманні та організації виконання індивідуальної програми реабілітації, виявленні потреб у розумних пристосуваннях та їх забезпеченні (засобах комунікації, додаткових фахових послугах, адаптації приміщення, виборі формату викладу інформації, визначенні та дотриманні індивідуального режиму тощо);

психологічну підтримку прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників щодо розвитку та виховання дітей шляхом залучення їх до участі у тренінгах, лекціях, групах підтримки, інших заходах;

надання допомоги з питань захисту майнових, житлових та інших прав дитини;

перенаправлення отримувачів соціальної послуги соціального супроводу до інших надавачів соціальних послуг, в тому числі для отримання спеціалізованих послуг з метою всебічного розвитку дитини;

консультування отримувачів соціальної послуги соціального супроводу з питань допомоги дитині в підтриманні неперервності родинних стосунків та суспільно корисних зв'язків;

психологічну підтримку отримувачів соціальної послуги соціального супроводу у створенні та забезпеченні права дитини на усиновлення;

розвиток вмінь та навичок щодо підготовки дитини до самостійного життя;

інформування щодо органів, організацій та закладів, які можуть надати підтримку дитині після вибуття із сімейних форм виховання;

ведення документації.

2. Зміст і обсяг соціальної послуги соціального супроводу для кожного її отримувача визначаються залежно від індивідуальних потреб і зазначаються в плані соціального супроводу.

IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу згідно зі штатним розписом, складеним в установленому порядку.

2. Соціальна послуга соціального супроводу надається безпосередньо надавачем соціальної послуги соціального супроводу з дотриманням вимог законодавства про інформацію та захист персональних даних.

3. Надавач соціальної послуги соціального супроводу повинен володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у "Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 "Соціальні послуги", затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги соціального супроводу;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги соціального супроводу;

проведення атестації надавачів соціальної послуги соціального супроводу;

організації супервізії надавачів соціальної послуги соціального супроводу.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, розробляє та затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги соціального супроводу.

X. Приміщення та обладнання

1. Якщо соціальна послуга соціального супроводу надається за місцем розташування суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу, він забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для проведення заходів із надання соціальної послуги соціального супроводу (приміщення для індивідуальних і групових форм роботи з отримувачем соціальної послуги соціального супроводу).

2. Приміщення повинні відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені безперебійним водопостачанням і водовідведенням, освітленням, опаленням, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю відповідно до державних будівельних норм.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, для забезпечення виконання заходів соціальної послуги соціального супроводу повинен забезпечити надавача соціальної послуги соціального супроводу робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання його обов'язків.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги соціального супроводу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

XII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу соціального супроводу

Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, організовує виконання заходів з надання соціальної послуги соціального супроводу із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій і фізичних осіб.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Ефективність надання соціальної послуги соціального супроводу визначається під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості соціальної послуги соціального супроводу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, проводить опитування отримувачів соціальної послуги соціального супроводу з метою отримання відгуків стосовно її надання та організації.

Результати опитувань обговорюються під час аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу, та надавача соціальної послуги соціального супроводу і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги соціального супроводу.

XIV. Механізм оцінювання дотримання стандарту соціальної послуги соціального супроводу

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу соціального супроводу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність професійним вимогам і законодавству України.

Для проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги соціального супроводу застосовуються показники якості соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (додаток 2).

Результати проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги соціального супроводу оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги соціального супроводу, населення адміністративно-територіальної одиниці, в якій проводить свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги соціального супроводу, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3. До процедури оцінювання залучаються надавач соціальної послуги соціального супроводу та отримувач соціальної послуги соціального супроводу.

З цією метою розробляється та впроваджується процедура консультацій з отримувачем соціальної послуги соціального супроводу щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги соціального супроводу вимогам, установленим цим Державним стандартом.

4. Суб'єкти, що надають соціальну послугу соціального супроводу, підлягають зовнішньому оцінюванню, яке проводиться органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги соціального супроводу про проведення та результати внутрішнього та зовнішнього оцінювання своєї діяльності;

забезпечення безперешкодного доступу отримувача соціальної послуги соціального супроводу до органу, що проводить зовнішнє оцінювання.

XV. Документація для організації процесу надання соціальної послуги соціального супроводу

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, проводить свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

2. Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог законодавства.

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги соціального супроводу

1. Вартість соціальної послуги соціального супроводу розраховується з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги соціального супроводу, що надається за рахунок місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

XVII. Особливості надання соціальної послуги соціального супроводу екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

1. Рішення про надання соціальної послуги соціального супроводу екстрено (кризово) приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу соціального супроводу, після надходження повідомлення про прийомну сім'ю, дитячий будинок сімейного типу, сім'ю опікуна, піклувальника від служби у справах дітей за місцем фактичного перебування відповідної сім'ї. Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги соціального супроводу. Строк надання соціальної послуги соціального супроводу визначається відповідно до розділу VI цього Державного стандарту.

2. У разі можливості надавач соціальної послуги соціального супроводу отримує від надавача соціальної послуги соціального супроводу, що здійснював соціальний супровід за попереднім місцем проживання/перебування сім'ї, інформацію про отримувача соціальної послуги соціального супроводу, стан виконання індивідуального плану та рекомендації щодо подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги соціального супроводу.

Якщо такої можливості немає, надавач соціальної послуги соціального супроводу протягом десяти днів збирає додаткову інформацію стосовно влаштованої дитини (загальний стан здоров'я, щеплення, результати психодіагностичних досліджень, навчання дитини, характер її стосунків з біологічними батьками або особами, що їх замінюють, родичами; якщо дитині встановлено інвалідність, з'ясовуються стан виконання індивідуальної програми реабілітації, потреби щодо розумних пристосувань (засобів комунікації, додаткових фахових послуг, адаптації приміщення, вибору формату викладу інформації, визначення та дотримання індивідуального режиму тощо)) та проводить початкову оцінку її потреб. Одночасно із формуванням початкової оцінки потреб влаштованої дитини надавач соціальної послуги соціального супроводу вживає заходів, спрямованих на вирішення найбільш гострих проблем дитини стосовно її адаптації у новому середовищі.

3. У разі надання соціальної послуги соціального супроводу екстрено (кризово) укладення договору про надання соціальної послуги соціального супроводу не здійснюється.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу соціального супроводу, у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги соціального супроводу інформує про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення районної, районної у мм. Києві та

Севастополі державної адміністрації, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради за місцем проживання/ перебування отримувача соціальної послуги соціального супроводу з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів (за можливості).

5. Оцінка якості надання соціальної послуги соціального супроводу не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту
соціального супроводу сімей,
у яких виховуються
діти-сироти і діти, позбавлені
батьківського піклування
(пункт 1 розділу VIII)

ОСНОВНІ ДІЇ ТА ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

№ з/п	Назва заходу	Орієнтовний час виконання 1 заходу*, людино-годин	Періодичність*	Кількість заходів на 1 послугу	Загальний час на 1 послугу, людино-годин
1	Відвідування отримувача соціальної послуги за місцем його проживання (перебування), у тому числі без попередження заздалегідь	1,5	Прийомна сім'я, дитячий будинок сімейного типу - постійно до виходу дитини із сім'ї; сім'ї опікунів, піклувальників - протягом року після влаштування дитини під опіку, піклування або за потреби та протягом року до завершення	21	40,5

			піклування. Частота відвідування: не менше ніж щотижня протягом першого місяця; наступні три місяці - не менше одного разу на два тижні; надалі протягом першого року функціонування - за потреби, але не рідше одного разу на місяць; потім - не рідше одного разу на два місяці. Без попередження заздалегідь - не менше трьох разів протягом першого року функціонування прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу		
2	Збір додаткової інформації стосовно отримувача соціальної послуги соціального супроводу	8,0	Протягом місяця	1	8,0
3	Проведення оцінки потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу	8,0	Двічі на рік протягом першого року перебування дитини в сім'ї, надалі - один раз на рік	2	16,0
4	Складання, коригування та внесення змін до плану соціального супроводу	1,0	Протягом першого року функціонування сім'ї - один раз на півріччя, надалі - один раз на рік	4	4,0
5	Консультування прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів,	1,0	Щотижня протягом першого місяця, надалі - за потреби	10	10,0

	піклувальників щодо їх ролі у подоланні дитиною відчуття втрати				
6	Організація та проведення індивідуальної, групової роботи з членами сім'ї та дитиною з метою адаптації дитини до умов проживання в сім'ї, а якщо дитині встановлено інвалідність - надання допомоги в отриманні та організації виконання індивідуальної програми реабілітації, виявленні потреб у розумних пристосуваннях та їх забезпеченні (засобах комунікації, додаткових фахових послугах, адаптації приміщення, виборі формату викладу інформації, визначенні та дотриманні індивідуального режиму тощо)	1,5	Не менше ніж один раз на місяць, надалі - за потреби	6	9,0
7	Психологічна підтримка прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників щодо розвитку та виховання дітей шляхом залучення їх до участі у тренінгах, лекціях, групах підтримки, інших заходах	2,0	Не менше ніж один захід на місяць	6	12,0
8	Надання допомоги з питань захисту майнових, житлових та інших прав дитини, у тому числі в оформленні документів щодо взяття на облік осіб, які потребують поліпшення житлових умов	1,5	За потреби, але не менше ніж 3 рази за період надання послуги	3	4,5

9	Перенаправлення отримувачів соціальної послуги соціального супроводу до інших надавачів соціальних послуг, в тому числі для отримання спеціалізованих послуг з метою всебічного розвитку дитини	0,5	За потреби, але не менше ніж 5 разів за період надання послуги	5	2,5
10	Консультування отримувачів соціальної послуги соціального супроводу з питань допомоги дитині в підтриманні неперервності родинних стосунків та суспільно корисних зв’язків	1,0	Не меше ніж 3 рази за період надання послуги	3	3,0
11	Психологічна підтримка отримувачів соціальної послуги соціального супроводу у створенні та забезпеченні права дитини на усиновлення	1,0	Визначається індивідуально, але не меше ніж 3 рази за період надання послуги	3	3,0
12	Розвиток вмінь та навичок щодо підготовки дитини до самостійного життя	1,0	Визначається індивідуально, але не менше одного разу на місяць за рік до виходу дитини із сім’ї	12	12,0
13	Інформування щодо органів, організацій та закладів, які можуть надати підтримку дітям після вибуття із сімейних форм виховання	1,0	За потреби, але не менше ніж 1 раз за рік до виходу дитини із сім’ї	1	1,0
	Ведення документації				
14	Формування та ведення особової справи сім’ї, в якій виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування	1,0	Упродовж надання послуги	18	18,0

15	Підготовка та написання інформації про ефективність функціонування прийомної сім’ї, дитячого будинку сімейного типу у забезпеченні розвитку та виховання прийомних дітей, дітей-вихованців	4,0	У кінці кожного календарного року; у разі припинення існування прийомної сім’ї, дитячого будинку сімейного типу; у разі вибуття дитини - щодо дитини	1	4,0
16	Складання акта про результат візиту	1,0	За потреби	3	3,0
17	Листування з іншими суб’єктами надання соціальної послуги, оформлення запитів до установ та організацій	1,0	За потреби	2	2,0
УСЬОГО					152,5

_____

*Час, необхідний для виконання заходів із надання соціальної послуги соціального супроводу, та періодичність цих заходів є орієнтовними, застосовуються як середні показники і можуть змінюватися відповідно до складності випадку та стану задоволення потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу.

Додаток 2
до Державного стандарту
соціального супроводу сімей,
у яких виховуються діти-сироти
і діти, позбавлені
батьківського піклування
(пункт 1 розділу XIV)

ПОКАЗНИКИ

якості соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування

1. Частка отримувачів послуги (діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування), які були повернуті до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, через відсутність взаєморозуміння, від загальної кількості дітей, влаштованих у сімейні форми виховання.

2. Частка сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, що припинили своє функціонування з причин неготовності опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів до виконання своїх функцій.

3. Відсутність скарг щодо надавача соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

4. Отримувач соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, залучається до прийняття рішень в процесі здійснення усіх етапів соціальної послуги соціального супроводу та до процесу оцінювання якості її надання.

5. Дотримання строків відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування).

6. Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сім'ям, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, які мають відповідну фахову освіту (%), пройшли відповідне навчання (%), пройшли чергове підвищення кваліфікації, від кількості тих, які потребують такої підготовки (%).

7. Частка надавачів соціальної послуги соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, навантаження яких перевищує показник, визначений Державним стандартом соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, від загальної кількості надавачів цієї послуги.

8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання соціальної послуги соціального супроводу відповідно до встановлених норм.

Державний стандарт догляду вдома.
Від 16.06.2021 № 335
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1100-21#Text

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ
догляду вдома

{У тексті Державного стандарту слова «визначення індивідуальних потреб» в усіх відмінках замінено відповідно словами «визначення ступеня індивідуальних потреб» у відповідних відмінках згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

{У тексті Державного стандарту та додатках до нього слова «інвалід» та «дитина-інвалід» в усіх відмінках і формах числа замінено відповідно, словами «особа з інвалідністю» та «дитина з інвалідністю» у відповідних відмінках і числах, слова «суб'єкт, що надає соціальну послугу» в усіх відмінках і формах числа замінено відповідно, словами «надавач соціальної послуги» у відповідних відмінках і числах згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

I. Загальні положення

1.1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги догляду вдома, показники її якості для суб'єктів незалежно від форм власності, які надають цю послугу.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю осіб, визначених в пункті 1.2 розділу I цього Державного стандарту, соціальна послуга догляду вдома може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання, встановлені в розділі XVII цього Державного стандарту.

{Пункт 1.1 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

1.2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги догляду вдома особам похилого віку, у тому числі з когнітивними розладами; особам з інвалідністю, у тому числі з психічними та поведінковими розладами (крім осіб, які страждають на психічні розлади і вчинили суспільно небезпечні діяння та отримують амбулаторну психіатричну допомогу в примусовому порядку за рішенням суду), дітям з інвалідністю віком від трьох до 18 років, особам з тяжкими формами захворювання (у тому числі до встановлення інвалідності), які не здатні (частково нездатні) до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги (далі - особи похилого віку та особи з інвалідністю);

моніторингу та оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома;

визначення тарифу на платну соціальну послугу догляду вдома.

{Пункт 1.2 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

1.3. Соціальна послуга догляду вдома в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або із встановленням диференційованої плати.

1.4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

індивідуальний план надання соціальної послуги догляду вдома (далі - індивідуальний план) - документ, складений на підставі комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводитимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів та інформацію щодо перегляду індивідуального плану;

моніторинг надання соціальної послуги догляду вдома та оцінювання її якості - постійний чи періодичний перегляд діяльності надавача соціальної послуги, який має на меті оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальної послуги;

мультидисциплінарна команда - група фахівців, яка безпосередньо виконує заходи, що становлять зміст соціальної послуги догляду вдома, виходячи з індивідуальних потреб отримувача такої послуги і складається не менше ніж із трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, соціальний робітник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог тощо;

надавач соціальної послуги догляду вдома (далі - надавач соціальної послуги) - юридична або фізична особа, або фізична особа - підприємець, яку внесено до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

отримувач соціальної послуги догляду вдома (далі - отримувач соціальної послуги) - особа/ сім'я, яка належить до вразливих груп населення та/або перебуває у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я тощо, та отримує цю соціальну послугу;

соціальна послуга догляду вдома (далі - соціальна послуга) - заходи, що проводяться за місцем проживання (вдома) отримувача соціальної послуги протягом робочого дня надавача соціальної послуги і полягають у наданні допомоги в самообслуговуванні особам, які частково або повністю втратили / не набули здатності до самообслуговування.

Інші терміни застосовуються у значеннях, наведених у Законах України «Про соціальні послуги», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про психіатричну допомогу» та інших нормативно-правових актах.

{Пункт 1.4 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги догляду вдома

2.1. Підставою для надання соціальної послуги є:

рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу сільської, селищної, районної у місті (у разі утворення), міської ради (далі - виконавчий орган) про надання соціальної послуги, прийняте в порядку визначеному законодавством (у разі, якщо соціальна послуга надається за рахунок бюджетних коштів);

звернення потенційного отримувача соціальної послуги та/або його законного представника до надавача соціальної послуги (у разі надання соціальних послуг за рахунок коштів надавача).

2.2. Підставою для відмови у наданні соціальної послуги є:

відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання потреб особи;

ненадання надавачем соціальної послуги догляду вдома.

Потенційному отримувачу може бути відмовлено у наданні соціальної послуги в разі наявності у нього відповідно до медичного висновку про стан здоров'я особи, яка потребує надання соціальних послуг медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ. Рішення про надання соціальної послуги приймається після усунення таких протипоказань.

2.3. У разі відмови у наданні соціальної послуги у повідомленні додатково зазначається інформація про інших надавачів соціальних послуг, які надають таку соціальну послугу в порядках визначених постановами Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» (Офіційний вісник України, 2019 р., № 55, ст. 1912), від 01 червня 2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (Офіційний вісник України, 2020 р., № 57, ст. 1781).

Якщо рішення про відмову приймається надавачем соціальної послуги, копія такого рішення направляється виконавчому органу (для надавачів соціальної послуги, які надають таку послугу за бюджетні кошти).

2.4. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання потреб особи;

невиконання без поважних причин отримувачем соціальної послуги вимог, визначених договором про надання соціальної послуги;

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливлює надання соціальної послуги;

виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації/ документів при зверненні за їх наданням, що унеможливлює подальше надання соціальної послуги;

дострокове розірвання договору про надання соціальної послуги за ініціативи отримувача соціальної послуги;

ліквідація (припинення діяльності) надавача соціальної послуги, або припинення надання ним соціальної послуги;

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів для постійного перебування;

перебування потенційного отримувача соціальної послуги на спеціальному обліку як особи, яка примусово отримує амбулаторну психіатричну допомогу в психіатричному закладі у зв'язку зі схильністю до суспільно небезпечних діянь унаслідок психічного захворювання;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги (у тому числі усі хвороби в гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров'я, гострі інфекційні захворювання, наявність

тяжкого психічного розладу, та внаслідок якого особа виявляє реальні наміри вчинити дії, що являють собою безпосередню небезпеку для оточуючих);

смерть отримувача соціальної послуги.

{Розділ II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

ІІІ. Визначення ступеня індивідуальних потреб

3.1. Соціальна послуга догляду вдома надається надавачем соціальної послуги, після здійснення первинного комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору на надання соціальної послуги догляду вдома.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту проводиться протягом 3 робочих днів з дати прийняття виконавчим органом або надавачем (у разі надання соціальних послуг за рахунок коштів надавача) рішення про надання соціальної послуги.

{Пункт 3.1 розділу ІІІ доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

3.2. Форма визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розробляється надавачем соціальної послуги, з урахуванням його спеціалізації.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться надавачем соціальної послуги (фахівцем у сфері надання соціальних послуг, соціальним працівником або мультидисциплінарною командою (за потреби)) із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

{Абзац другий пункту 3.2 розділу ІІІ в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається:

{Абзац третій пункту 3.2 розділу ІІІ в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями - за кількістю балів, зазначених у таблиці 1 додатка 1 до цього Державного стандарту з урахуванням балів за шкалою оцінки можливостей виконання елементарних дій та шкалою оцінки можливостей виконання складних дій (таблиці 2, 3 додатка 1 до цього Державного стандарту відповідно). Для отримання соціальної послуги сумарний результат оцінки можливостей виконання елементарних та складних дій має бути не менше ніж 12 балів;

{Абзац пункту 3.2 розділу ІІІ в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

для осіб з когнітивними розладами - відповідно до шкали оцінки навичок проживання за основними категоріями та картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (далі - Картка), наведених відповідно у таблицях 4, 5 додатка 1 до цього Державного стандарту. Для отримання соціальної послуги сумарний результат за категоріями «Організація харчування», «Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни», «Здоров'я», «Утримання помешкання», «Дотримання правил безпеки та поведінки в разі надзвичайних ситуацій»,

«Міжособистісні відносини», «Знання ресурсів громади», «Обізнаність у юридичній сфері» має становити не менше ніж 69 балів, за іншими категоріями - щонайменше базовим, а сума балів за такими категоріями має бути не менше ніж 58;

{Абзац пункту 3.2 розділу ІІІ в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами - відповідно до анкети визначення рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома відповідно до таблиці 6 додатка 1 до цього Державного стандарту. Для отримання соціальної послуги за результатами визначеного рейтингу соціальних потреб пріоритетною має бути сфера «Здоров'я»;

{Абзац пункту 3.2 розділу ІІІ в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років - відповідно до оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома (для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років). Для отримання соціальної послуги сумарний результат має становити не менше ніж 11,2 та не більше 168 балів.

{Абзац пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

У разі наявності у отримувача соціальної послуги комплексних порушень (фізичні та/або сенсорні порушення разом із психічними та поведінковими розладами), визначення ступеня індивідуальних потреб проводиться за шкалою оцінки можливостей виконання елементарних дій та відповідно до анкети визначення рейтингу соціальних потреб.

{Абзац пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

3.3. Результати комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

{Пункт 3.3 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

3.4. Через 30 днів з дати початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним працівником, членами мультидисциплінарної команди (за потреби) проводиться повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

{Абзац перший пункту 3.4 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за потреби, але не рідше ніж один раз на рік.

{Абзац другий пункту 3.4 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома

4.1. Індивідуальний план згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

{Пункт 4.1 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

4.2. Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника протягом 3 робочих днів із дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

{Абзац перший пункту 4.2 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та надавачем соціальної послуги.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги або його законному представникові, другий залишається у надавача соціальної послуги.

4.3. Структура індивідуального плану включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги догляду вдома, згідно з пунктом 8.1 розділу VIII цього Державного стандарту;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги догляду вдома та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік.

{Абзац сьомий пункту 4.3 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Індивідуальний план може бути переглянуто надавачем соціальної послуги за зверненням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника з метою коригування заходів в межах соціальної послуги.

{Пункт 4.3 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

V. Укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома

5.1. З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання.

5.2. Укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється за участю отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

5.3. Договір підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та представником надавача соціальної послуги. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальної послуги, умови її надання та вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

{Пункт 5.3 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Невід'ємною частиною договору про надання соціальної послуги є індивідуальний план надання соціальної послуги.

{Пункт 5.3 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

VI. Місце й строки надання соціальної послуги догляду вдома

6.1. Соціальна послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого дня.

6.2. Враховуючи індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги надавачем соціальної послуги, може бути запроваджено підсумковий облік робочого часу відповідно до статті 61 Кодексу законів про працю України.

{Розділ VI доповнено пунктом 6.2 згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

6.3. Соціальна послуга догляду вдома може надаватись постійно (для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями III групи рухової активності - 1-2 рази на тиждень (за необхідності), IV групи рухової активності (5 ступінь індивідуальної потреби) - 2 рази на тиждень, IV групи рухової активності (6, 7 ступені індивідуальної потреби) - 3 рази на тиждень; V групи рухової активності - 5 разів на тиждень, для осіб з інвалідністю I групи підгрупи А - 6-7 разів на тиждень (за потреби)), для осіб з когнітивними розладами при базовому рівні (від 112 до 142 балів) - потреба у відвідуванні становить 5 разів на тиждень, при задовільному рівні (від 143 до 244 балів) - 4-3 рази на тиждень, при доброму рівні (від 245 до 314 балів) - 3-2 рази на тиждень; при відмінному рівні (від 315 до 345 балів) - 1 раз на тиждень; періодично (2 рази на місяць для осіб з когнітивними розладами, для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими

розладами - 2-4 рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі період), для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років при ступені індивідуальних потреб дитини «періодичний догляд» - 2 рази на тиждень; «постійний догляд» - 4-3 рази на тиждень; «інтенсивний догляд» - 5 разів на тиждень.

Кількість разів надання соціальної послуги догляду вдома може зменшуватись за бажанням (ініціативою) отримувача соціальної послуги.

Соціальна послуга може надаватись постійно або тимчасово (протягом визначеного у договорі періоду).

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

{Пункт 6.3 розділу VI в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

VII. Принципи надання соціальної послуги догляду вдома

7.1. Доступність соціальної послуги:

надавач соціальної послуги вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про зміст такої послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на офіційному сайті виконавчого органу та надавача соціальної послуги, на спеціальних стендах у доступному місці приміщення надавача соціальної послуги, надається у спеціальних листівках, буклетах, брошурах, висвітлюється в засобах масової інформації. Інформація подається доступною для отримувачів соціальної послуги, у тому числі українською жестовою мовою та з урахуванням вимог її доступності для сприйняття відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» та ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0»;

надавач соціальної послуги організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів. За потреби з урахуванням категорії отримувачів соціальної послуги аналогічним чином облаштовується територія, прилегла до приміщень надавача соціальної послуги, призначених для надання такої послуги.

7.2. Адресність та індивідуальний підхід:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії;

надавачі соціальної послуги роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності;

отримувачі соціальної послуги мають бути поінформовані про свої права, обов’язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, надання інформаційних листівок, буклетів тощо.

7.3. Законність:

надавачі соціальної послуги провадять свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам надається інформація про права та обов'язки отримувача соціальної послуги та, в тому числі, про порядок оскарження дій надавачів соціальної послуги;

інформація отримувачам соціальної послуги з інтелектуальними та сенсорними розладами надається мовою, доступною для їх читання та розуміння, а також у доступних для них форматах.

7.4. Конфіденційність інформації:

надавач соціальної послуги вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників;

отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

{Розділ VII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

VIII. Зміст соціальної послуги догляду вдома

8.1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги догляду вдома осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, орієнтовний час для їх виконання згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту, передбачають:

для отримувачів соціальної послуги III групи рухової активності:

допомогу у веденні домашнього господарства;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги (у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з такої допомоги);

допомогу в оформленні документів, внесення платежів;

для отримувачів соціальної послуги IV, V групи рухової активності та дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років:

допомогу у веденні домашнього господарства;

допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування тощо);

допомогу при пересуванні по квартирі;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

навчання навичкам самообслуговування;

допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;

психологічну підтримку;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги (у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з такої допомоги);

допомогу в оформленні документів, внесення платежів (для дітей з інвалідністю за потреби);

для отримувачів соціальної послуги з когнітивними розладами, психічними та поведінковими розладами:

допомогу у веденні домашнього господарства;
допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування тощо);
допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;
навчання навичкам самообслуговування;
допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;
психологічну підтримку;
надання інформації з питань соціального захисту населення;
допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги (у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з такої допомоги);
допомогу в оформленні документів, внесення платежів.

{Пункт 8.1 розділу VIII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

8.2. Зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги догляду вдома.

Орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги догляду вдома, наведено у додатку 2 до цього Державного стандарту.

Для осіб з когнітивними розладами зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома визначаються за результатами оцінювання навичок незалежного проживання за основними категоріями життєдіяльності, що проводиться відповідно до Картки, з урахуванням групи рухової активності.

{Пункт 8.2 розділу VIII доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Орієнтовний час згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту, необхідний для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги догляду вдома осіб з когнітивними розладами, осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами збільшується на 20 відсотків.

{Пункт 8.2 розділу VIII доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

IX. Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги догляду вдома

9.1. Надавач соціальної послуги, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги та згідно зі штатним розписом.

{Пункт 9.1 розділу IX із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

9.2. Безпосереднє надання соціальної послуги догляду вдома здійснюють надавачі соціальної послуги. Надавач соціальної послуги, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги догляду вдома інших фахівців, зокрема психологів, реабілітологів, юрисконсультів тощо.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та договорі про надання соціальної послуги догляду вдома, надавачем соціальної послуги, на договірних засадах можуть залучатись інші підприємства, установи, організації тощо.

9.3. Надавачі соціальної послуги повинні володіти знаннями й навичками та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 «Соціальні послуги», затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

{Пункт 9.3 розділу IX в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

9.4. Надавач соціальної послуги догляду вдома, вживає заходів із:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

{Абзац другий пункту 9.4 розділу IX із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги;

запобігання професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, зокрема шляхом організації обміну досвідом та супервізій.

{Пункт 9.4 розділу IX доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

9.5. Надавач соціальної послуги, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

9.6. Надавач соціальної послуги догляду вдома повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

X. Приміщення та обладнання

10.1. Надавач соціальної послуги, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів з надання соціальної послуги догляду вдома (приміщення для персоналу тощо).

10.2. Приміщення надавача соціальної послуги догляду вдома, повинні відповідати санітарним та протипожежним вимогам та бути забезпечені гарячим і холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами чинного законодавства, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів.

{Пункт 10.2 розділу X із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

10.3. Надавач соціальної послуги, для забезпечення виконання заходів цієї послуги повинен мати:

твердий та м’який інвентар (меблі, спецодяг та взуття тощо);

транспорт (за потреби), пристосований для перевезення отримувачів соціальної послуги, зокрема до закладів охорони здоров’я.

10.4. Надавач соціальної послуги, забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, взуттям, велосипедами, проїзними квитками (або грошовою компенсацією за їх придбання), необхідними для виконання посадових обов’язків.

XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги догляду вдома

11.1. Надавач соціальної послуги, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

11.2. Надавач соціальної послуги, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема щодо обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб’єктами надання соціальної послуги.

XII. Взаємодія з іншими надавачами соціальної послуги

Надавач соціальної послуги, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

XIII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги догляду вдома

13.1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

13.2. Надавач соціальної послуги, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги догляду вдома.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності надавача соціальної послуги, надавачів соціальної послуги та враховуються у подальшій роботі з метою вдосконалення власної діяльності, підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIV. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги догляду вдома

Надавач соціальної послуги, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів (положень, статутів), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

XV. Механізми оцінки дотримання стандарту догляду вдома

15.1. Діяльність суб’єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовуються показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність надавач соціальної послуги.

15.2. Надавач соціальної послуги, проводить регулярне, не рідше ніж один раз на рік, внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги догляду вдома, що ним надається, вимогам цього Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

15.3. До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

З цією метою розробляється й впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги догляду вдома вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

15.4. Надавачі соціальної послуги, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами, відповідно до законодавства.

Надавач соціальної послуги, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їх законних представників про проведення зовнішнього оцінювання діяльності надавача соціальної послуги;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання.

15.5. Надавачем соціальних послуг здійснюється щомісячний моніторинг / поточного оцінювання результатів надання соціальної послуги догляду вдома відповідно до додатку 5 до цього Державного стандарту.

{Розділ XV доповнено новим пунктом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги догляду вдома

Вартість соціальної послуги розраховується з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

{Абзац другий розділу XVI із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

XVII. Особливості надання соціальної послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану

17.1. Соціальна послуга надається екстрено (кризово) після здійснення оцінки ситуації, в якій перебуває отримувач соціальної послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби з дати одержання відповідного звернення. За результатами оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 року за № 512/37848 (далі - акт), у якому визначається перелік першочергових заходів в межах надання соціальної послуги денного догляду. Акт формується протягом місяця з початку надання соціальної послуги. За результатами роботи в акті зазначається інформація про необхідність продовження надання соціальної послуги, про що повідомляється виконавчий орган із направленням одного примірника акта.

17.2. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається виконавчим органом або надавачем соціальної послуги відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальної послуги. Строк надання соціальної послуги визначається індивідуально.

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

У разі потреби у продовженні надання соціальної послуги, що надавалась екстрено (кризово), надавач соціальної послуги здійснює оцінювання індивідуальних потреб, складає індивідуальний план та укладає договір про її надання.

17.4. Заходи, що становлять зміст соціальної послуги денного догляду, визначаються суб’єктом, що надає соціальну послугу, згідно з додатком 3 до цього Державного стандарту та з урахуванням його спроможності забезпечити виконання таких заходів.

17.5. Надавач соціальної послуги у разі нездатності задовольнити потреби отримувача соціальної послуги інформує про це виконавчий орган з метою прийняття рішення про залучення додаткових ресурсів або подальше надання соціальної послуги іншим надавачем соціальної послуги (за можливості).

17.6. Надавач соціальної послуги у разі потреби може залучати волонтерів до надання соціальної послуги, з якими укладаються договори про надання волонтерської допомоги відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

17.7. Оцінка якості надання соціальної послуги не проводиться під час дії в Україні або окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування).

{Державний стандарт доповнено новим розділом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 147 від 11.05.2022}

Додаток 1
до Державного стандарту догляду вдома
(пункти 3.1, 3.2)

КОМПЛЕКСНЕ ВИЗНАЧЕННЯ
ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома

1. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями визначається на підставі оцінки можливості виконання елементарних та складних дій:

Таблиця 1

Група рухової активності	Сума балів за шкалами оцінки виконання елементарних та складних дій	Ступінь	Характеристика ступенів індивідуальної потреби
I група	127 балів	0	Сторонньої допомоги не потребує
II група	100 - 126 балів	1	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, прийняття ванни, душу, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом лікарських засобів, користування телефоном, транспортом, ведення домашнього господарства, прибирання, прання, заняття рукоділлям, розпоряджання особистими коштами, здійснення покупок та

			отримання послуг) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається поза помешканням й двором без віддалення на великі відстані. Користується транспортом. Має труднощі при підйомі крутими сходами. Може потребувати сторонньої допомоги при здійсненні покупок або отриманні послуг. Незначна залежність від сторонньої допомоги. З урахуванням наявних факторів ризику отримувач соціальної послуги може потребувати сторонньої допомоги й догляду у незначному обсязі (часткової сторонньої підтримки потребує виконання отримувачем соціальної послуги менше ніж 10% простих та складних дій)
III група	88 - 99 балів	2	Основні види елементарних дій (вмивання, одягання, взування, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Основні види складних дій (приготування їжі, прийом ліків, користування телефоном, транспортом, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересувається в межах двору біля помешкання й на невеликі відстані. Користується транспортом. Має труднощі при підйомі сходами. Ванну чи душ приймає самостійно, може періодично потребувати сторонньої допомоги (присутність сторонньої особи з метою уникнення травм). Може потребувати незначної допомоги у веденні домашнього господарства, часткової допомоги при пранні, занятті рукоділлям, у здійсненні покупок у магазинах чи отриманні послуг в організаціях, підприємствах, установах, що не знаходяться поблизу місця проживання. Помірно виражена залежність від сторонньої допомоги. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з огляду на наявні обмеження у життєдіяльності, умови проживання й фактори ризику (часткової сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 20% простих та складних дій)
	76 - 87 балів	3	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, харчування, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно та у повному обсязі. Види складних дій (прийом лікарських засобів, користування телефоном, розпоряджання особистими коштами) виконує самостійно й у повному обсязі.

			Пересування в більшості випадків обмежується помешканням. Може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи у супроводі сторонньої особи пішки або користуватись транспортом. Може мати значні труднощі при підйомі сходами або не може самостійно (без сторонньої допомоги) підійматися сходами. Під час купання у ванні чи душі може потребувати часткової сторонньої допомоги. Може потребувати незначної допомоги при вдяганні та взуванні, при приготуванні їжі, веденні домашнього господарства; часткової допомоги при пранні, у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Помірно виражена залежність у сторонній допомозі. Отримувач соціальної послуги може потребувати помірного обсягу сторонньої допомоги й догляду з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності, умов проживання та факторів ризику (часткової та повної сторонньої допомоги може потребувати виконання отримувачем соціальної послуги до 40 % простих і складних дій)
	63-75 балів	4	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою) виконує самостійно й у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими коштами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. У рідких випадках може пересуватися на невеликі відстані самостійно чи із супроводом пішки або користуватись транспортом. Не може підійматись сходами без сторонньої допомоги. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при вдяганні та взуванні, при приготуванні та прийомі їжі, у веденні домашнього господарства, при пранні, при купанні у ванні чи душі. Потребує допомоги у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність у сторонній допомозі й догляді з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності, умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 50% простих та складних дій)
IV група	54-62 бали	5	Основні види елементарних дій (вмивання, контроль за актами сечовиділення та дефекації, користування туалетом, користування посудом та побутовою технікою)

			виконує самостійно та у повному обсязі. Види складних дій (прийом ліків, користування телефоном, розпоряджання особистими фінансами) виконує самостійно й у повному обсязі. Пересування обмежується помешканням. У рідких випадках може пересуватися на невеликі відстані з супроводом пішки або користуватись транспортом. Не може підійматись сходами без сторонньої допомоги. Може вести домашнє господарство невеликого обсягу при великих часових затратах. Не може прати великі речі. Може потребувати часткової сторонньої допомоги при купанні у ванні чи душі, при одяганні й взуванні, при приготуванні та прийомі їжі. Потребує допомоги у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги й догляду з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності, умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 90% простих та складних дій)
	43 - 53 бали	6	Може вмиватися, розчісуватися, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу з частковою сторонньою допомогою. Може частково контролювати акти сечовиділення та дефекації. Пересування в більшості випадків обмежене кімнатою. У рідких випадках може виходити у двір із супроводом. Приймає ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги при збереженні рівноваги, вдяганні, роздяганні). Основні види домашнього господарства вести не може. Може приготувати прості страви й випрати невеликі речі. Потребує допомоги у здійсненні покупок чи отриманні послуг. Може користуватись телефоном. Приймає лікарські засоби самостійно чи з незначною допомогою. Може розпоряджатися особистими коштами. Отримувач соціальної послуги має виражену залежність від сторонньої допомоги та догляду з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності та умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги та догляду потребує

			виконання отримувачем соціальної послуги до 100% простих та складних дій, із них 60% і більше потребують часткової сторонньої допомоги)
	32 - 42 бали	7	Може вмиватися, розчісувати волосся, чистити зуби, взуватися і вдягатися, приймати їжу, приймати ванну чи душ зі сторонньою допомогою. Користується туалетом зі сторонньою допомогою (потребує допомоги при збереженні рівноваги, вдяганні, роздяганні). Пересування обмежене кімнатою. При переході з ліжка на крісло іноді потребує мінімальної допомоги чи нагляду. Не може вести домашнє господарство, готувати прості страви, прати. Викликає труднощі самостійний прийом лікарських засобів. Часто не може розпоряджатися власними коштами. Може користуватися телефоном з незначною допомогою. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги й догляду з урахуванням наявних обмежень у життєдіяльності, умов проживання і факторів ризику (часткової і повної сторонньої допомоги й догляду потребує виконання отримувачем соціальної послуги до 100% простих та складних дій, із них близько 50% потребують часткової сторонньої допомоги)
V група	25 - 31 бал	8	Приймає ванну чи душ, вмивається, розчісує волосся, чистить зуби, вдягається, взувається зі сторонньою допомогою. Потребує часткової допомоги при прийомі їжі. Акт сечовиділення й дефекації може контролювати повністю або частково. Пересування обмежене ліжком й простором навколо нього. При переході з ліжка на крісло може потребувати часткової сторонньої допомоги. Користуватися туалетом може самостійно чи зі сторонньою допомогою (крісло-туалет біля ліжка чи судно) Користується телефоном чи має труднощі при користуванні ним. Не може самостійно готувати їжу, вести домашнє господарство, прати, займатися рукоділлям. Не може самостійно приймати лікарські засоби та розпоряджатися особистими коштами. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги. Часткова залежність складає менше ніж 50% випадків виконання простих і складних дій та обумовлена станом здоров’я і можливістю пересування

	12 - 24 бали	9	Отримувач соціальної послуги постійно знаходиться у ліжку. Потребує сторонньої допомоги при переході з ліжка на крісло. Може здійснювати активні рухи у межах ліжка. Може самостійно сидіти. Сідає самостійно чи з незначною допомогою. Контролює акти сечовиділення й дефекації частково чи повністю. Користується судном чи кріслом-туалетом. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги
	0 - 11 балів	10	Отримувач соціальної послуги постійно знаходиться у ліжку. Пересувається тільки зі сторонньою допомогою. Вмивання, купання, вдягання й роздягання, прийом їжі здійснює тільки зі сторонньою допомогою. Не сідає самостійно й не може сидіти. Не контролює акти сечовиділення й дефекації. Необхідний постійний цілодобовий догляд. Отримувач соціальної послуги повністю залежний від сторонньої допомоги

2. Вивчення можливості виконання отримувачем соціальної послуги різних видів життєдіяльності здійснюється за допомогою анкетування, яке проводиться з використанням шкали оцінки можливості виконання елементарних дій (таблиця 2) та шкали оцінки можливості виконання складних дій (таблиця 3) з метою визначення:

залежності від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду)*;

можливості самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;

ступеня залежності** і передбачуваної тривалості індивідуальної потреби у сторонній допомозі, причин, що її викликають.

3. Ступінь залежності отримувача соціальної послуги від сторонньої допомоги визначається оптимальним для конкретної ситуації методом: шляхом опитування отримувача соціальної послуги, членів його сім'ї, законних представників, надавача соціальної послуги; шляхом здійснення фахівцями безпосереднього спостереження за отримувачем соціальної послуги.

4. При застосуванні зазначених шкал обрані відповіді на питання повинні відображати реальні дії отримувача соціальної послуги. Оцінка проводиться на підставі інформації за попередні 24-48 годин (у разі необхідності оцінка проводиться за довший період часу).

5. Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій оцінює повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування та можливості пересуватися (таблиця 2). Оцінка рівня виконання елементарних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат складає 100 балів, мінімальний - 0 балів.

Таблиця 2

Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій

№ з/п	Критерій	Характеристика	Бали
1	Прийом їжі	Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно, користується посудом, столовими приборами та побутовою технікою без труднощів	10
		Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно, але за довший проміжок часу	9
		Приготування до прийому їжі та прийом їжі здійснює самостійно із застосуванням спеціального посуду та технічних засобів реабілітації (далі - ТЗР)	8
		Здійснює самостійно або за допомогою ТЗР приготування до прийому їжі та прийом їжі	7
		Приймає їжу самостійно або за допомогою ТЗР, але не може приготуватися до прийому їжі (покласти їжу в тарілку чи налити рідину в стакан тощо)	6
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги при приготуванні до прийому їжі та прийомі їжі (наприклад, при розрізанні продуктів харчування, приготуванні бутербродів тощо) (до 25% дій чи часу)	5
		Необхідний постійний нагляд або часткова допомога при прийомі їжі (до 50% дій чи часу приймання їжі)	3
		Потребує значного обсягу допомоги при прийомі їжі	1
		Не може самостійно приймати їжу	0
2	Купання	Приймає ванну чи душ самостійно без труднощів	5
		Приймає ванну чи душ самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу, наприклад при виході з ванни чи душу, при роздяганні (до 25% дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу (до 50% дій чи часу)	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги при прийомі ванни чи душу	1
		Купання здійснюється тільки зі сторонньою допомогою в межах ліжка, у тому числі за допомогою ванни-простині	0
3	Особистий туалет (вмивання, розчісування, чищення зубів,	Самостійно без труднощів	5
		Самостійно з труднощами	4
		Потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги (до 25% дій чи часу)	3
		Потребує сторонньої допомоги (до 50% дій чи часу)	2

	бриття, маніпуляції із зубними протезами)	Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1
		Не може самостійно	0
4	Одягання і взування	Вдягається і взувається самостійно без труднощів	10
		Вдягається і взувається самостійно із застосуванням ТЗР без труднощів	9
		Повільно вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	8
		З труднощами вдягається і взувається самостійно або із застосуванням ТЗР	7
		При вдяганні і взуванні потребує нагляду чи незначної сторонньої допомоги, наприклад при застібанні ґудзиків, зав'язуванні шнурків (до 25% дій чи часу)	5
		Потребує сторонньої допомоги при вдяганні і взуванні (до 50% дій чи часу)	3
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги при вдяганні і взуванні	1
		Не може самостійно вдягатися і взуватися	0
5	Контроль дефекації	Повністю контролює, у разі необхідності може використовувати клізму чи свічки без сторонньої допомоги	10
		Має функціонуючу колостому, за якою доглядає самостійно із застосуванням калоприймача	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на тиждень або потребує допомоги при використанні клізми і свічок (не частіше 1 разу на тиждень)	5
		Періодично (2-3 рази на тиждень) не контролює дефекацію, або потребує використання клізми за допомогою надавача соціальної послуги, або має функціонуючу колостому, за якою може доглядати самостійно з частковою сторонньою допомогою із застосуванням калоприймача	2
		Практично не контролює (порушення більше 3-х раз у тиждень), за колостомою доглядати самостійно не може	1
		Постійно не контролює або потребує застосування клізми чи догляду за колостомою, що здійснюється надавачем соціальної послуги	0
6	Контроль сечовиділення	Повністю контролює без сторонньої допомоги	10
		Самостійно справляється з уростомою із застосуванням сечоприймача та інших спеціальних засобів або самостійно справляється з катетером	8
		Випадкові інциденти не частіше 1 разу на добу	5
		Періодично (2-3 рази на добу) не контролює сечовиділення або є функціонуюча уростома, за якою може доглядати з частковою сторонньою допомогою із застосуванням сечоприймача	2

		Практично не контролює (порушення більше 3 раз на добу), за уростомою доглядати самостійно не може, використовуються памперси	1
		Постійно не контролює чи потребує використання катетера, яким не може користуватися самостійно; постійно використовуються памперси або відмовляється від їх використання (внаслідок психічних порушень чи інших причин)	0
7	Відвідування й здійснення туалету	Відвідує та здійснює туалет самостійно без труднощів	10
		Відвідує та здійснює туалет самостійно із застосуванням ТЗР	9
		Насилу відвідує та здійснює туалет із використанням крісла-туалету, ТЗР без сторонньої допомоги	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги та нагляду під час відвідування й здійснення туалету, застосування крісла-туалету, наприклад для збереження рівноваги, при роздяганні, вдяганні й інших діях	5
		Потребує значної сторонньої допомоги при відвідуванні та здійсненні туалету	3
		Потребує постійної сторонньої допомоги при відвідуванні та здійсненні туалету	2
		Туалет здійснюється тільки із застосуванням спеціальних засобів безпосередньо у ліжку (судно, памперси)	0
8	Вставання й перехід з ліжка	Переходить самостійно без труднощів	15
		Переходить за допомогою ТЗР	12
		При переході потребує нагляду (чи мінімальної допомоги)	10
		Переходить самостійно чи за допомогою ТЗР з труднощами	7
		Може самостійно сидіти у ліжку, при переході необхідна часткова стороння допомога	5
		Може сидіти, але перехід здійснюється за постійної сторонньої допомоги	3
		Може сідати та сидіти тільки за підтримки, перехід здійснюється за постійної сторонньої допомоги	1
		Не може сидіти та встати з ліжка навіть за сторонньої допомоги	0
9	Пересування	Може без сторонньої допомоги пересуватися на відстань більше 500 метрів. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	15
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань більше 500 метрів із застосуванням ТЗР. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	14
		Може без сторонньої допомоги самостійно пересуватися на відстань більше 500 метрів із застосуванням ТЗР повільно та з труднощами. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	11

		Може пересуватися зі сторонньою допомогою в межах 500 метрів. Може ходити по помешканню без сторонньої допомоги	10
		Може самостійно пройти до 100 метрів або пересувається за допомогою крісла-коляски. Пересувається по помешканню повільно із зупинками на відпочинок	5
		Може пройти до 100 метрів із застосуванням ТЗР. По помешканню пересувається з труднощами	3
		Може пройти до 100 метрів тільки із сторонньою допомогою. По помешканню пересувається зі сторонньою допомогою	2
		Не може самостійно рухатись на відстань більше 50 метрів чи не може пересуватися	0
10	Підйом по сходах	Може підійматись самостійно	10
		Підіймається самостійно за допомогою ТЗР	9
		Потребує багато часу для самостійного чи за допомогою ТЗР підйому по сходах	7
		Потребує незначної сторонньої допомоги (чи нагляду)	5
		Підійматися по сходах може тільки зі сторонньою допомогою	2
		Не може підійматися сходами навіть зі сторонньою допомогою	0
	Сума балів		

6. Шкала оцінки можливості виконання складних дій оцінює складні дії людини за допомогою 9 критеріїв (таблиця 3). Оцінка рівня виконання складних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного отримувача соціальної послуги за кожним із розділів цієї шкали. Максимальний результат складає 27 балів, мінімальний - 10 балів.

Таблиця 3

Шкала оцінки можливості виконання складних дій

№ з/п	Критерій	Характеристика	Бали
1	Користування телефоном	Може користуватися самостійно	3
		Може користуватися тільки спеціально обладнаним телефоном (наприклад, через слабкий слух чи зір)	2,5
		Може користуватися з невеликою допомогою чи набираючи тільки добре знайомі номери	2
		Може говорити по телефону, якщо хтось набере необхідний номер	1,5
		Не може користуватися	1
2		Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі. Планує поїздки самостійно	3

	Пересування на відстані, куди не можна дійти пішки	Може пересуватися самостійно, у тому числі громадським транспортом чи на таксі, після докладних словесних інструкцій	2,5
		Може пересуватися самостійно, із незначною сторонньою допомогою, у тому числі громадським транспортом чи на таксі	2
		Може пересуватися тільки з постійним супроводом громадським транспортом чи на таксі	1,5
		Не пересувається	1
3	Дрібні покупки в магазині	Може робити покупки самостійно	3
		Може робити покупки з незначною допомогою	2
		Робить покупки за умови сторонньої допомоги й супроводу	1,5
		Не у змозі робити покупки	1
4	Приготування їжі	Може готувати самостійно	3
		Може готувати із напівфабрикатів	2,5
		Може готувати з незначною допомогою	2
		Може тільки розігрівати їжу	1,5
		Не може готувати	1
5	Ведення домашнього господарства	Може вести самостійно	3
		Може робити самостійно нетрудомісткі види робіт	2,5
		Може вести з незначною допомогою	2
		Потребує сторонньої допомоги при виконанні більше ніж половини робіт	1,5
		Не може вести домашнє господарство	1
6	Дозвілля, у тому числі рукоділля	Дозвілля може організувати самостійно	3
		Може організувати деякі види свого дозвілля самостійно	2,5
		Дозвілля може організувати самостійно з незначною допомогою	2
		Не може організувати своє дозвілля самостійно	1
7	Прання	Може прати самостійно	3
		Може прати самостійно тільки за допомогою пральної машини	2,5
		Може прати самостійно із незначною допомогою, наприклад при розвішуванні білизни	2
		Потребує значного обсягу сторонньої допомоги	1,5
		Не може займатись пранням	1

8	Прийом лікарських засобів	Може приймати лікарські засоби самостійно (правильно дозуючи та у відповідний час)	3
		Може приймати лікарські засоби самостійно з незначною допомогою (застосування сторонньої допомоги необхідно при дозуванні лікарських засобів та нагадуванні про необхідність їх прийняти)	2
		Не може самостійно приймати лікарські засоби	1
9	Розпорядження особистими коштами	Розпоряджається самостійно	3
		Розпоряджається самостійно з незначною допомогою	2
		Здійснює поточні витрати самостійно, але планувати бюджет не може	1,5
		Розпоряджатися не може	1
	Сума балів		

_____

* Необхідність у нагляді й словесній допомозі означає, що отримувач соціальної послуги належить до категорії тих, хто потребує сторонньої допомоги (залежний від сторонньої допомоги).

** Категорія “незалежний" допускає використання допоміжних технічних засобів реабілітації.

7. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з когнітивними розладами визначається на підставі оцінки навичок проживання за основними категоріями (таблиця 4), що проводяться відповідно до Картки (таблиця 5) та оцінки можливості виконання елементарних та складних дій (для визначення ступеня рухової активності).

8. Метою заповненя Картки є оцінка навичок проживання особи шляхом визначення кількісних показників потреби в соціальній послузі, що базується на уніфікованих показниках рівня володіння навичками виконання елементарних та складних дій у 14 категоріях життєдіяльності. Результати оцінки зазначаються у висновку та застосовуються за принципом:

при базовому рівні (від 112 до 142 балів) - потреба у відвідуванні становить 5 разів на тиждень;

при задовільному рівні (від 143 до 244 балів) - потреба у відвідуванні становить 4-3 рази на тиждень;

при доброму рівні (від 245 до 314 балів) - потреба у відвідуванні становить 3-2 рази на тиждень;

при відмінному рівні (від 315 до 345 балів) - потреба у відвідуванні становить 1 раз на тиждень.

9. В оцінюванні навичок проживання отримувача соціальної послуги беруть участь особа, яку оцінюють, фахівці мультидисциплінарної команди, законні представники, інші особи, які здійснюють догляд і знають навички отримувача соціальної послуги.

10. Для кожної з 14 категорій життєдіяльності запропоновано 25 характеристик володіння навичками, поділених за складністю на 5 рівнів (від найнижчого до високого) по 5 характеристик для кожного. За кожне підтвердження наявності в особи, яку оцінюють, певної характеристики нараховується один бал.

11. Оцінювання навичок проживання починається з найнижчого рівня. До наступного рівня оцінювання переходять за наявності ствердних відповідей щодо всіх п’яти характеристик, за які відповідно зараховується п’ять балів. Якщо на найнижчому рівні ствердними є відповіді на чотири або менше запитань, рівень володіння навичками оцінюється як найнижчий. Якщо на рівнях від базового до високого ствердними є

відповіді на одне або два запитання, рівень володіння навичками оцінюється як попередній; якщо ствердними є три або чотири відповіді, зараховується цей рівень володіння навичками.

12. Отримувач соціальної послуги може мати високий рівень навичок проживання за однією категорією, але базовий чи найнижчий - за іншою.

13. Найнижчий рівень навичок для всіх категорій життєдіяльності означає, що особа не виявляє ознак розуміння необхідності виконання певних функцій та здатності їх виконувати без сторонньої допомоги і тому потребує значної підтримки фахівця.

Таблиця 4

Шкала оцінки навичок проживання за основними категоріями

№ з/п	Категорії	Рівень навичок проживання за категоріями	Характеристика володіння навичками
1	2	3	4
1	**Організація харчування**	*Найнижчий*	☐ Миє руки перед їжею без нагадування. ☐ Розуміє, які продукти можна їсти без приготування, а які потрібно обробляти та готувати. ☐ Знає, що овочі та фрукти потрібно мити, чистити. ☐ Користується столовими приборами, такими як ложка, виделка. ☐ Прибирає після себе посуд зі столу
		Базовий	☐ Миє руки перед вживанням чи приготуванням їжі. ☐ Поводиться належним чином за столом. ☐ Може замовити їжу у кафе чи закладі швидкого харчування. ☐ Знає про продукти, які рекомендовано вживати для підтримки здорового способу життя. ☐ Знає назви кухонного приладдя та те, як його використовувати
		Задовільний	☐ Може замовити їжу в ресторані, використовуючи меню. ☐ Може приготувати сніданок чи обід на одну людину. ☐ Може скласти список необхідних покупок для походу в магазин. ☐ Може ефективно і безпечно використовувати кухонне приладдя для приготування їжі (ножі, тертки, консервні ножі, картоплечистки тощо). ☐ Уміє правильно накрити на стіл

		Добрий	☐ Виявляє продукти, які швидко псуються і повинні зберігатися в холодильнику. ☐ Розрізняє ознаки зіпсованої їжі. ☐ Уміє дотримуватися інструкцій з приготування консервованих або заморожених продуктів. ☐ Уміє купувати продукти для тижневого меню та не перевищувати бюджет на продукти харчування. ☐ Уміє здійснити покупки у магазині (обрати товари зі списку покупок та сплатити за них касиру)
		Високий	☐ Готує страви за рецептами. ☐ Уміє змінити рецепт, щоб приготувати страву для більшої чи меншої кількості людей. ☐ Розуміє, як використовувати товари до закінчення терміну придатності для запобігання їх псуванню. ☐ Уміє планувати щотижневе меню із поживних страв. ☐ Розуміє та вміє використовувати ціни для порівняння магазинів
2	**Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни**	*Найнижчий*	☐ Одягається з допомогою інших осіб. ☐ Користується туалетом і купається з допомогою інших. ☐ Миє руки, чистить зуби, розчісує волосся з допомогою. ☐ Може поголитися з допомогою (для чоловіків). Може з допомогою дотримуватися правил особистої гігієни, у тому числі при менструальному циклі (для жінок). ☐ Замінює брудний одяг з нагадуванням/допомогою
		Базовий	☐ Самостійно одягається і взувається відповідно до сезону. ☐ Знає, коли потрібно змінити білизну і брудний одяг. ☐ Самостійно купається. ☐ Використовує мило, шампунь, дезодорант, крем для гоління, інші засоби з урахуванням статі. ☐ Регулярно самостійно чистить зуби
		Задовільний	☐ Регулярно приймає душ та миється. ☐ Доглядає за волоссям, підтримує його чистим та охайним. ☐ Може самостійно скористатися послугами перукарні. ☐ Одягається в достатньо чистий одяг. ☐ Сушить взуття за потреби

		Добрий	☐ Може читати етикетки на одязі та визначити спосіб прання відповідних речей. ☐ Може сортувати одяг для прання в пральній машині. ☐ Знає вартість та може запланувати в бюджеті гроші для спеціальних процедур з волоссям, нігтями (фарбування, плетіння, манікюр тощо). ☐ Може самостійно прасувати одяг. ☐ Може пришивати ґудзики і робити дрібний ремонт одягу
		Високий	☐ Може прати речі руками, виконуючи інструкції на етикетці. ☐ Знає, який одяг потрібно одягнути майже для будь-якої події. ☐ За потреби може віднести до ательє одяг для складного ремонту, орієнтується в послугах ательє та цінах. ☐ Знає, яка косметика підходить саме йому/їй. ☐ Уміє безпечно користуватися побутовою технікою для догляду за власною зовнішністю (феном, електробритвою, електроепілятором тощо)
3	**Здоров’я**	*Найнижчий*	☐ Може сказати, що погано себе почуває. ☐ Може показати/сказати, де болить. ☐ Знає, що таке ліки і де вони зберігаються і продаються. ☐ Не бере ліки без дозволу. ☐ Розуміє, що у разі хвороби потрібно звертатися до лікаря
		Базовий	☐ Знає, що не можна брати чужі ліки, і не бере їх. ☐ Знає, що вживання наркотиків, алкоголю або тютюну шкодить здоров’ю. ☐ Знає основи анатомії людини. ☐ Знає про методи контрацепції. ☐ Знає, як і де отримати невідкладну медичну допомогу
		Задовільний	☐ Може розпізнавати й описувати симптоми застуди, грипу та інших найбільш поширених захворювань. ☐ Особисто надає згоду на медичні втручання. ☐ Знає, що робити при незначному порізі, опіку чи як витягнути скабку. ☐ Розуміє ризики вагітності та захворювань, що передаються статевим шляхом. ☐ Розуміє ризики зловживання наркотиками і алкоголем
		Добрий	☐ Може доглядати за собою під час застуди чи грипу, виміряти собі температуру.

			☐ Розпізнає / правильно вживає ліки, які продаються без рецептів. ☐ Може викликати лікаря або записатися до нього на прийом і дотримуватися лікарських інструкцій. ☐ Вміє без нагляду безпечно приймати ліки, що входять до аптечки першої допомоги. ☐ Знає методи контролю народжуваності (контрацепції), як їх отримати і запобігти поширенню захворювань, що передаються статевим шляхом
		Високий	☐ Усвідомлює необхідність здорового харчування, фізичних вправ, правильного харчування та інших профілактичних заходів для здорового способу життя. ☐ Може визначити, коли треба звернутися в лікарню за невідкладною допомогою та коли піти до сімейного лікаря чи в поліклініку. ☐ Усвідомлює необхідність повноцінного сну та прогулянок на свіжому повітрі. ☐ Знає про заклади планування сім'ї. ☐ Знає, що таке належне допологове спостереження
4	**Утримання помешкання**	*Найнижчий*	☐ Знає, що потрібно дотримуватися чистоти в помешканні. ☐ Відрізняє брудне помешкання від чистого. ☐ Може прибрати брудний посуд зі столу. ☐ Знає назви основних предметів для прибирання і де вони зберігаються. ☐ Може скласти свій одяг з допомогою інших
		Базовий	☐ Може мити посуд, використовуючи мийні засоби та гарячу воду. ☐ Може поміняти лампочку. ☐ Може застелити ліжко. ☐ Може самостійно винести сміття. ☐ Як правило, кладе речі на їхні місця
		Задовільний	☐ Вміє правильно використовувати пилосос і чистити його, чистити туалет та ванну. ☐ Може міняти постільну білизну. ☐ Знає, як не допустити засмічення раковини й унітаза. ☐ Знає, як підмітати й мити підлогу, вікна, витирати пил. ☐ Знає відповідні мийні засоби для різних видів очищення

		Добрий	☐ Знає, як користуватися вантузом для пробивання туалету чи раковини. ☐ Може розморожувати холодильник, якщо це необхідно. ☐ Знає, як економити енергію і воду. ☐ Виконує рутинні та генеральні прибирання, щоб підтримувати будинок в достатньо чистому стані. ☐ Правильно використовує ящики і шафи для зберігання речей
		Високий	☐ Знає, що ремонт має виконувати власник будинку, і може подати запит щодо проведення ремонтних робіт. ☐ Може зробити невеликий побутовий ремонт. ☐ Може поміняти запобіжник або вимикач. ☐ Може виміряти вікно для встановлення жалюзі чи штор. ☐ Знає, як позбутися тарганів і як не завести шкідників тощо
5	**Дотримання правил безпеки та поведінки у разі надзвичайних ситуацій**	*Найнижчий*	☐ Знає про типові небезпечні ситуації і про їх наслідки. ☐ Знає про необхідність звернутися по допомогу у цих ситуаціях. ☐ Знає, що у небезпечну ситуацію можуть потрапити і близькі люди, яким потрібна буде допомога. ☐ Розрізняє звукові та візуальні сигнали небезпеки. ☐ Виконує інструкції доглядальника або професійного рятувальника у разі небезпечної ситуації
		Базовий	☐ Знає функції поліції, швидкої допомоги та пожежної, а також номери телефонів, за якими можна викликати кожну із служб. ☐ Знає, що несправні прилади можуть призвести до пожежі. ☐ Знає правильний спосіб утилізації недопалків, якщо палить. ☐ Вміє закривати і відкривати двері та вікна. ☐ Розуміє, що таке пожежна сигналізація і що робити при її спрацюванні
		Задовільний	☐ Знає правила купання у водоймі та дотримується їх. ☐ Знає, як правильно зберігати мийні засоби. ☐ Дотримується правил безпеки при побутовому використанні мийних засобів та електроприладів. ☐ Може, як правило, визначити, коли потрібна професійна медична допомога, допомога пожежників, поліції. ☐ Знає, як користуватися вогнегасником

		Добрий	☐ Знає правила купання у водоймі та дотримується їх. ☐ Знає, як правильно зберігати мийні засоби. ☐ Дотримується правил безпеки при побутовому використанні мийних засобів та електроприладів. ☐ Може, як правило, визначити, коли потрібна професійна медична допомога, допомога пожежників, поліції. ☐ Знає, як користуватися вогнегасником
		Високий	☐ Уміє плавати. ☐ Знає і застосовує на практиці застережні заходи для орієнтації у місті або на місцевості. ☐ Чітко виконує правила спілкування з незнайомцями, не ініціює контактів з незнайомими людьми. ☐ Уміє безпечно користуватися газовою плитою. ☐ Знає, що робити, коли зупинився ліфт
6	**Міжособистісні відносини**	*Найнижчий*	☐ Відрізняє чужих людей від близького оточення. ☐ Дивиться в очі іншій людині та потискає руку, якщо інша людина це пропонує. ☐ Проявляє інтерес до людей навколо себе, спостерігає за ними. ☐ Демонструє адекватні мімічні реакції. ☐ Адекватно коментує картинки про стосунки між людьми та їх взаємодію
		Базовий	☐ Може реагувати на звернення та відповідати на прості запитання. ☐ Може визначити одного друга. ☐ Може недовго поговорити з іншою людиною (обличчя в обличчя). ☐ Спілкується принаймні з однією людиною на тиждень. ☐ Розрізняє сімейні стосунки від приятельських і виробничих (ділових)
		Задовільний	☐ Може представитися, в тому числі попросивши інших представити себе. ☐ Розуміє межі спілкування, не завдає шкоди іншим людям. ☐ Може звернутися по допомогу. ☐ Може пояснити власні почуття. ☐ Може визначити стосунки, які можуть бути шкідливі або небезпечні

		Добрий	☐ Може визначити свої сильні сторони і потреби (з допомогою, якщо необхідно). ☐ Бере активну участь у роботі громадської організації. ☐ Знає, де можна отримати допомогу, якщо сам не в змозі вирішити міжособистісні конфлікти. ☐ Утримується від фізичного насильства як засобу вирішення міжособистісних конфліктів. ☐ Знає, як сказати «ні» тому, хто намагався переконати його/її зробити щось неправильне, уникає стосунків, які ображають чи несуть небезпеку
		Високий	☐ Визначає та висловлює гнів або інші сильні почуття належним чином, проговорює проблеми. ☐ Може розробити реалістичний план з відповідними кроками для досягнення цілей і виконати його з чиєюсь допомогою. ☐ Може передбачити з обмеженою участю інших, які наслідки можуть бути пов’язані з різними варіантами поведінки. ☐ Знає, як висловити людині свою повагу та подяку. ☐ Може описати зв’язок між діями і наслідками
7	**Знання ресурсів громади**	*Найнижчий*	☐ Знає, що існують магазини, школи, поліклініки, лікарні тощо, куди звертаються люди. ☐ Знає, що в певних установах потрібно платити за послуги. ☐ Знає, де розташований найближчий супермаркет або торговий центр. ☐ Знає про існування парків, кафе, кінотеатрів тощо для проведення дозвілля та відпочинку. ☐ Може назвати по іменах своїх сусідів
		Базовий	☐ Знає, як отримати потрібну інформацію по телефону. ☐ Може подзвонити найближчим родичам чи знайомим для вирішення певних проблем. ☐ Знає, до кого звернутися у випадку поранення або хвороби. ☐ Знає, як отримати доступ до їжі та притулку в екстрених ситуаціях. ☐ Знає, як користуватися посвідченням для безоплатного проїзду в транспорті, пільгового придбання їжі, отримання знижок в певних торгових мережах
		Задовільний	☐ Знає, де знаходиться районне управління соціального захисту і питання, за якими можна туди звернутися. ☐ Знає ті установи соціальної інфраструктури, де послуги надаються безоплатно. ☐ Може використовувати довідники, щоб отримати інформацію. ☐ Знає місцезнаходження найближчої недержавної організації. ☐ Знає розташування найближчого поштового відділення та як користуватися його послугами

		Добрий	☐ Знає, до кого звернутися, якщо є проблеми з отриманням комунальних послуг. ☐ Знає, де і як вирішуються питання щодо військового обліку. ☐ Знає, до якої релігійної громади може звернутися по допомогу. ☐ Знає «спеціалізовані» ресурси в громаді (консультування щодо психічного здоров'я, консультування як споживача, клініки щодо репродуктивного та сексуального здоров'я, офіси допомоги людям з інвалідністю, контролю за тваринами, місця масового відпочинку тощо). ☐ Розуміє важливість проведення благодійних заходів і з готовністю бере в них участь
		Високий	☐ Знає, хто обраний владним представником (депутатом) від територіальної громади і як до нього звернутися по допомогу. ☐ Має абонентський квиток для відвідання спортивного клубу або басейну. ☐ Знає, де знаходяться спеціалізовані громадські організації, в яких можна отримати допомогу. ☐ Знає, від яких благодійних програм можна отримати допомогу і яким чином (харчування, одяг, волонтерська допомога тощо). ☐ Має постійних друзів, родичів, приятелів, які регулярно надають психологічну підтримку та практичну допомогу у вирішенні певних життєвих ситуацій
8	**Обізнаність у юридичній сфері**	*Найнижчий*	☐ Може назвати своє ім'я та прізвище. ☐ Може назвати імена своїх опікунів/доглядальників. ☐ Відрізняє власні речі від чужих. ☐ Знає назву та розташування базової установи соціального захисту, освіти чи забезпечення денної зайнятості, яку регулярно відвідує. ☐ За відсутності матері/доглядальника знає, до кого звернутися по допомогу
		Базовий	☐ Має номер телефону особи, якій може подзвонити при певних життєвих негараздах. ☐ Розуміє, які дії порушують закон та які будуть наслідки від такої поведінки. ☐ Знає, хто такий поліцейський, юрист, нотаріус. ☐ Знає свої основні права. ☐ Може висловити правильне припущення про дії інших осіб, які порушують його/її права
		Задовільний	☐ Знає особисті права, якщо його/її заарештовано, а також функції адвоката в цій ситуації. ☐ Знає дозволений вік для покупки алкоголю і тютюнових виробів. ☐ Розуміє значення поняття «повноліття» в юридичних термінах (те, що можна робити, а що не можна). ☐ Вміє читати договори і розуміє їх значення.

			☐ Знає, як і де зареєструватися, щоб голосувати
		Добрий	☐ Усвідомлює потребу в юридичній допомозі при підписанні будь-якої угоди. ☐ Розуміє, що є безкоштовні юридичні послуги і в яких випадках доцільно звертатися по юридичну допомогу. ☐ Знає, де і яким чином можна отримати безкоштовну юридичну допомогу. ☐ Розуміє наслідки підписання контракту або договору оренди. ☐ Має уявлення про штрафи за різні види проступків та злочинів
		Високий	☐ Показує себе хорошим громадянином і розуміє права й обов'язки громадянина. ☐ Виконує обов'язки волонтера у своїй громаді. ☐ Зареєстрований для голосування. ☐ Знає, куди йти голосувати. ☐ Знає різницю між поняттями «кримінальний злочин», «проступок» і «порушення»
9	**Управління фінансами/обізнаність у сфері споживання**	*Найнижчий*	☐ Відрізняє гроші від папірців. ☐ Розуміє, що гроші заробляють. ☐ Розуміє, що в магазині товари без грошей не дають. ☐ Відрізняє банк від магазину. ☐ Розуміє, у якому магазині, що купують
		Базовий	☐ Розуміє вартість монет та паперових грошей. ☐ Може здійснити покупки в магазині та порахувати решту. ☐ Має уявлення про різницю між «розкішшю» та «необхідністю» у харчуванні, транспорті, одязі, житлі. ☐ Знає різницю між «ціною зі знижкою» та «звичайною ціною». ☐ Може визначити спосіб заощадження грошей на покупках
		Задовільний	☐ Знає, як відкрити банківський рахунок (розрахунковий або ощадний). ☐ Знає, як зробити та зняти банківський вклад. ☐ Може обмежити бюджет на один тиждень (демонструє деяке вміння заощаджувати). ☐ Розуміє різницю між нарахованою та фактично отриманою заробітною платою.

			☐ Може використовувати калькулятор, щоб додавати, віднімати, ділити і множити
		Добрий	☐ З допомогою може скласти місячний бюджет, що покриває витрати для самостійного життя. ☐ Стійкий до впливів маркетингових кампаній (розпродажів, акцій, дешевих кредитів тощо). ☐ Знає, як звернутися в банк та отримати виписку з банківського рахунку. ☐ Може порівнювати магазини відповідно до цін у них. ☐ Знає, як обрізати і використовувати різноманітні акційні купони
		Високий	☐ Може заощадити та відкласти кошти для непередбачуваних ситуацій, сезонних рахунків тощо. ☐ Розуміє, що означають покупки в кредит, відсотки та пеня. ☐ Розуміє відрахування із заробітної плати, податки, страхування. ☐ Може заповнити коротку форму для податкової декларації. ☐ Має регулярну програму заощадження
10	**Обізнаність у сфері нерухомості**	*Найнижчий*	☐ Може відрізнити житловий будинок від будинку іншого призначення. ☐ Може сказати, в якому будинку проживає (приватний чи багатоквартирний). ☐ Знає людей, з якими проживає в будинку. ☐ Знає працівників, які регулярно надають йому/їй послуги для задоволення базових потреб (догляду). ☐ Розуміє, до кого звертатися з питаннями про умови проживання
		Базовий	☐ Розуміє поняття «здається в оренду». ☐ Знає, як дістатися до аварійного виходу в будівлі. ☐ Може правильно написати свою адресу. ☐ Розрізняє в межах спільного приміщення, до яких кімнат може входити без дозволу, а до яких має постукати. ☐ Може самостійно без допомоги користуватися ліфтом
		Задовільний	☐ Може читати і розуміє оголошення про оренду. ☐ Розуміє основні терміни (власне житло, оренда, попросити довідку тощо). ☐ Може розрахувати витрати, пов’язані з орендою різного виду житла.

			☐ Знає правила поведінки із сусідами. ☐ Уміє звернутися по допомогу, щоб орендувати житло
		Добрий	☐ Може визначити тип житла, що можна орендувати в рамках власного бюджету і відповідає сучасним вимогам щодо житла. ☐ Може розрахувати початковий внесок (депозити, плата за підключення, застава, оренда - перший місяць, придбання меблів та інших предметів домашнього вжитку). ☐ Може заповнити орендну заяву і обговорити її з орендодавцем. ☐ Знає, що потрібно оглянути квартиру, щоб переконатися, що господар будинку надав правдиву інформацію про квартиру та сусідів. ☐ Розуміє наслідки, якщо права інших мешканців щодо майна чи можливого шуму не дотримуються
		Високий	☐ Демонструє здатність налагоджувати контакт та спілкуватися з іншими мешканцями й орендодавцем. ☐ Знає, як отримати допомогу, якщо є конфлікт з орендодавцем. ☐ Може викликати майстра у сфері комунальних послуг за необхідності. ☐ Уміє враховувати права інших співмешканців при проживанні в орендованій квартирі. ☐ Може регулярно сплачувати орендну плату та комунальні платежі
11	**Користування транспортом**	*Найнижчий*	☐ Знає, що можна пересуватися за допомогою транспорту. ☐ Може відрізнити громадський транспорт від приватного, вантажівку від легкового авто. ☐ Розрізняє різні види громадського транспорту. ☐ Знає, що за проїзд у громадському транспорті потрібно платити. ☐ Розуміє важливість дотримання правил дорожнього руху
		Базовий	☐ Розуміє важливість безпеки та використовує ремені безпеки при поїздці в авто. ☐ Ознайомлений із будь-якими формами доступного громадського транспорту. ☐ Знає найближчі зупинки громадського транспорту біля свого будинку. ☐ Знає вартість користування кожним видом громадського транспорту. ☐ Може самостійно дістатися на громадському транспорті від дому до установи, яку відвідує регулярно

		Задовільний	☐ Може безпечно їздити на велосипеді. ☐ Вміє сплатити вартість поїздки або пред'явити документ про пільговий проїзд. ☐ Усвідомлює наслідки водіння без прав та страхування. ☐ Знає, як викликати таксі та приблизну вартість поїздки на таксі. ☐ Якщо є пояснення, може їздити в громадському транспорті з кількома пересадками
		Добрий	☐ Може організувати щоденне пересування транспортом на роботу чи на навчання. ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати права водія. ☐ Знає дорожні знаки. ☐ Може полагодити велосипед. ☐ Може орієнтуватися по карті
		Високий	☐ Може скористатися альтернативним маршрутом громадського транспорту у разі, якщо регулярний маршрут не працює. ☐ Знає, як здійснювати основне обслуговування автомобіля. ☐ Може оцінити вартість утримання та експлуатації автомобіля на місяць/рік, включаючи вклади і страхування. ☐ Уміє знайти інформацію про проїзд у громадському транспорті до іншого населеного пункту. ☐ Може здійснити проїзд в обидва кінці на міжміському громадському транспорті
12	**Організація навчального процесу**	*Найнижчий*	☐ Вміє читати. ☐ Розрізняє поняття «один» і «багато» на прикладі конкретних предметів. ☐ Може у складі групи проводити певний період часу за трудовою діяльністю (працетерапією) і для виконання роботи готовий освоювати певні трудові операції. ☐ Відрізняє робочий час від дозвілля і поводить себе відповідно. ☐ Розуміє, що кожен повинен працювати і що необхідно добре вчитися, щоб працювати
		Базовий	☐ Виявляє уподобання у певній сфері трудової діяльності під час групових занять із працетерапії. ☐ Виявляє бажання освоювати нові трудові навички під час групових або індивідуальних трудових занять. ☐ Розуміє поняття «професія» і виявляє бажання набути певної професії. ☐ Має реалістичний погляд на свою майбутню професію. ☐ Розуміє, що таке школа, професійне училище, технікум, університет

		Задовільний	☐ Може заповнювати форми при вступі на освітні програми. ☐ Має загальне уявлення про те, яка освіта необхідна для роботи, яку він/вона хоче виконувати. ☐ Може обговорювати освітні/професійні плани з вчителями/консультантами. ☐ Знає, як дізнатися про умови для вступу на навчальні програми. ☐ Має уявлення про те, де зможе працювати після отримання бажаної освіти
		Добрий	☐ Знає, як писати конспекти. ☐ Розуміє різницю між лекцією та практичним заняттям. ☐ Розуміє освітні потреби/навички, необхідні для обраної роботи. ☐ Знає вартість навчальних курсів. ☐ Розуміє, що таке стипендія і як її отримати
		Високий	☐ Може вибрати освітній заклад, де можна здобути бажану професію. ☐ Знає, де знайти і як отримати доступ до освіти або професійної підготовки в громаді. ☐ Знає, як отримати фінансову допомогу для додаткової освіти. ☐ Розуміє перспективи та можливі стандарти життя відповідно до рівня освіти і спеціалізованих навичок. ☐ Розуміє, що повинен про себе турбуватися сам, якщо буде здобувати освіту в іншому місті і готовий до самостійного проживання і самообслуговування
13	**Навички пошуку роботи**	*Найнижчий*	☐ Знає, що дорослій людині потрібно працювати, щоб заробляти на життя. ☐ Розрізняє різні види діяльності. ☐ Розуміє різницю між працетерапією і найманою працею. ☐ Усвідомлює, що улюблене заняття може не приносити прибутку. ☐ Знає, що на роботі може виникнути потреба робити те, що скажуть, а не те, що хочеш
		Базовий	☐ Знає, що зазвичай працюють у робочі дні, а відпочивають у вихідні. ☐ Уміє підготуватися до виходу на роботу вранці (вчасно встати, вдягтися, зібрати необхідні речі, замкнути двері). ☐ Має відповідне уявлення про типи роботи, доступні для нього/неї. ☐ Знає, що за роботу людина отримує відповідну заробітну плату. ☐ Знає, на яку роботу і на яку оплату може розраховувати

		Задовільний	☐ Може написати стандартну форму заяви на роботу. ☐ Може шукати оголошення про роботу й знаходити відповідні вакансії для себе. ☐ Може пройти співбесіду, даючи підходящі відповіді на потенційні запитання. ☐ Може домовитися про час для проходження співбесіди. ☐ Знає про відповідний одяг для співбесіди
		Добрий	☐ Може написати резюме і підготуватися до співбесіди. ☐ Може пройти співбесіду. ☐ Знає функції Державної служби зайнятості України і може до них звернутися. ☐ Знає функції приватних служб зайнятості та розуміє, що вони беруть плату за свої послуги. ☐ Може визначити оголошення, розміщені приватними службами зайнятості
		Високий	☐ Має резюме. ☐ Вміє реалістично зважувати переваги однієї роботи над іншою. ☐ Розуміє прояви дискримінації на роботі і те, де шукати допомогу в таких випадках. ☐ Може реалістично оцінити свою здатність виконувати посадові обов'язки після ознайомлення з ними. ☐ Знає, до кого звернутися за консультацією у випадку, якщо необхідно вибрати одну роботу із декількох вакансій і проаналізувати ризики
14	**Організація роботи (зайнятості)**	*Найнижчий*	☐ Знає, що потрібно ходити на роботу/у трудові майстерні регулярно. ☐ Знає, що на роботі/у трудовій майстерні працюють люди в колективі. ☐ Може виконувати роботи/завдання з постійним супроводом, наглядом. ☐ Потребує частих змін видів діяльності протягом робочого часу. ☐ Потребує частих відпочинків протягом робочого часу
		Базовий	☐ Одягається на роботу належним чином. ☐ Уміє розрахувати час, щоб дістатися до роботи вчасно. ☐ Вчасно звітує про виконану роботу. ☐ Знає свої посадові обов'язки і те, як виконувати завдання на роботі. ☐ Знає, як зв'язатися з роботодавцем, коли не може вийти на роботу
		Задовільний	☐ Уміє відповідно спілкуватися на роботі. ☐ Уміє відрізняти робочі стосунки від приватних, розуміє робочу ієрархію і дисципліну. ☐ Знає, як отримати розрахунковий листок.

			☐ Знає, через яку поведінку його/її буде одразу звільнено. ☐ Знає, як звернутися по допомогу під час проблем на роботі
		Добрий	☐ Знає, коли має право на лікарняний, відпустку або особистий час. ☐ Знає, яка процедура подання та розгляду скарг. ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб отримати підвищення. ☐ Знає, де і коли не можна говорити з колегами. ☐ Знає, як упоратися з гнівом у випадку, коли гнів направлений на керівника, колег або клієнтів
		Високий	☐ Може справлятися з гнівом у більшості випадків. ☐ Знає «неписані правила» компанії і може виконувати їх. ☐ Знає, як просити про підвищення або збільшення заробітної плати. ☐ Знає, що потрібно зробити, щоб мати право на просування по службі. ☐ Знає законні права працівника

Таблиця 5

Картка визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

Рівень навичок проживання	Категорії життєдіяльності															
	елементарні дії									складні дії						
	організація харчування	зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни	здоров'я	утримання помешкання	дотримання правил безпеки та поведінка при надзвичайних ситуаціях	знання ресурсів громади	міжособистісні відносини	обізнаність у юридичній сфері	Кількість балів по 8-ми категоріях	управління фінансами/ обізнаність у сфері споживання	користування транспортом	організація навчального процесу	навички пошуку роботи	організація роботи (зайнятості)	обізнаність у сфері нерухомості	Кількість балів по 6-и категоріях
Найнижчий																
Базовий																
Задовільний																
Добрий																
Високий																
Загальна кількість балів																

Висновок. Отримувач соціальної послуги _____

(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

загалом володіє навичками проживання на _____ рівні, за уніфікованою оцінкою нараховано усього _____ балів, потребує _____ відвідувань на тиждень.

Особи, які брали участь в оцінюванні навичок проживання особи	Посада / ким доводиться отримувачу	Дата	Підпис

Особа, яка провела оцінювання (відповідальна особа)

_____ _____ _____

(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ) (підпис) (дата)

14. Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з числа осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами визначається методом анкетування за рейтингом соціальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома (таблиця 6).

15. В анкетуванні беруть участь фахівці мультидисциплінарної команди, отримувач соціальної послуги, його законні представники, родичі та інші особи, які здійснюють догляд за отримувачем соціальної послуги та знають про його навички.

16. Рейтинг соціальних потреб визначається за результатами оцінки їх задоволення. Якщо потреба оцінюється як незадоволена (відповідь «ні», нараховується 3 бали, як задоволена (відповідь «так») - 0 балів, за відсутності інформації або у разі відмови отримувача соціальної послуги та його законного представника / особи, яка здійснює догляд, відповідати на запитання анкети - 1 бал. Надавач соціальної послуги догляду вдома заповнює анкету в ході бесіди.

17. Під час заповнення анкети враховуються оцінки фахівця мультидисциплінарної команди, отримувача соціальної послуги та його законного представника / особи, яка здійснює догляд. Бали сумуються за кожною з 4 сфер (житло/документи, навички самостійного проживання, здоров'я, соціальна сфера) і зазначаються у відповідному полі внизу таблиці 6.

18. Сфера, за якою набрано найбільше балів (пріоритетна сфера), потребує найбільшої уваги соціальних служб щодо надання соціальних послуг. Для отримання соціальної послуги догляду вдома пріоритетною має бути сфера «Здоров'я». Нижчі за рейтингом сфери (за якими набрано менше балів) потребують подальшої уваги і спостереження фахівців. Сфера, за якою набрано найменше балів, потребує уваги фахівців, але не допомоги.

Після встановлення пріоритетної сфери визначаються питання, що набрали у цій сфері найбільшу кількість балів сумарно за оцінками фахівця мультидисциплінарної команди, отримувача соціальної послуги, його законного представника / особи, яка здійснює догляд. Такі питання відображають першочергові потреби отримувача соціальної послуги та визначають конкретні заходи соціальної послуги.

Ступінь індивідуальних потреб осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами визначається на підставі результатів анкетування рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги догляд вдома (таблиця 6) та оцінки можливості виконання елементарних та складних дій (для визначення ступеня рухової активності).

Примітка. При заповненні анкети потреби оцінюються як такі, що потребують додаткового уточнення та консультації відповідного спеціаліста в разі отримання відповідей «так» (незадоволені потреби (оцінка - 3 бали):

відповіді на питання сфери «Здоров'я»;

відповіді на питання 6, 9-11, 19, 21, 23, 24.

Таблиця 6

Анкета для визначення рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) отримувача соціальної послуги _____
Дата народження: _____
Місце проживання: _____
Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фахівця: _____
Дата опитування: _____

№ з/п	Питання	Отримувач соціальної послуги	Фахівець	Законний представник
Сфера «Житло/документи»				
1	**Житло** Чи є у Вас власне житло?			
2	**Доступ до житла** Чи можете Ви безперешкодно потрапити до власного житла?			
3*	**Гроші** Чи отримуєте Ви всі кошти, які Вам призначені (пенсія та інші виплати)?			
4	**Умови житла** Чи є у Вашому житлі всі необхідні комунікації (вода, електрика тощо)?			
5*	**Потреба у відновленні документів** Чи є у Вас документи, що посвідчують особу (паспорт, ідентифікаційний код)?			
6	**Утримання житла** Чи можете Ви самостійно оплачуват рахунки за комунальні послуги, без допомоги заповнювати документи?			

Сфера «Навички самостійного проживання»				
7	**Догляд за житлом / навички побуту** Чи справляєтесь Ви у побуті (із хатньою роботою (прибирання, миття посуду тощо))?			
8	**Засоби зв'язку** Чи вмієте Ви користуватися телефоном?			
9	**Громадський транспорт** Чи можете Ви самостійно без сторонньої допомоги користуватися громадським транспортом (автобус, тролейбус, трамвай, маршрутне таксі тощо)?			
10	**Догляд за собою** Чи можете Ви самостійно без сторонньої допомоги доглядати за собою (дотримуватися правил особистої гігієни (приймати душ, підтримувати охайний вигляд тощо))?			
11	**Догляд за дітьми** Чи маєте Ви дітей молодше 18 років? Чи можете Ви самостійно доглядати за дітьми?			
12	**Базова освіта** Чи вмієте Ви писати, читати, рахувати?			
Сфера «Здоров'я»				
13	**Психічне здоров'я** Чи чули Ви коли-небудь голоси, відчували сплутаність думок, погану концентрацію, будь-які інші труднощі з мисленням, думками?			
14	**Небезпека для самого себе** Чи хотіли Ви коли-небудь завдати собі шкоди, чи були у Вас спроби суїциду?			
15	**Небезпека для оточення** Чи хотіли Ви коли-небудь завдати шкоди людям, які Вас оточують, намагалися пошкодити, знищити майно (зруйнувати меблі, спалити щось), вкрасти що-небудь?			

16	**Психологічний стан / дистрес** Чи відчували Ви значне погіршення настрою (чи траплялися істерики, емоційні спалахи), сум, бажання втекти з дому?			
17	**Сексуальна поведінка** Чи траплялись у Вас випадки неприйнятної суспільної поведінки (демонстрація себе оголеним, недоречні торкання чи жести, сексуальна агресія)?			
18	**Алкоголь/наркотики** Чи вживаєте Ви алкоголь та/або наркотики?			
Соціальна сфера				
19	**Соціальні контакти** Чи відчуваєте Ви брак спілкування?			
20	**Режим дня / вільний час** Чи задоволені Ви тим, як проходить Ваш звичайний день (тим, чим Ви займаєтесь протягом дня)?			
21**	**Спеціальність** Чи маєте Ви потребу в отриманні нової спеціальності/професії? Чи хочете Ви отримати нові знання та корисні навички?			
22	**Стосунки** Чи достатньою є підтримка Ваших близьких?			
23**	**Робота** Чи потребуєте Ви працевлаштування? Чи є у Вас потреба в денній зайнятості, заняттях із працетерапії?			
24	**Інформація** Чи потребуєте Ви юридичної підтримки, якщо порушуються Ваші права?			

Загальна сума балів за сферами	
Житло/документи	
Навички самостійного проживання	
Здоров’я	
Соціальна сфера	

_____

* Отримувачі соціальної послуги з числа недієздатних осіб не відповідають на запитання 3 (питання щодо грошей), 5 (питання щодо потреби у відновленні документів), але в разі незадовільних відповідей на ці питання фахівця та законного представника додатково нараховується по 3 бали за кожне із цих питань.

** Отримувачі соціальної послуги з числа недієздатних осіб оцінюють задоволення потреби у спеціальності (питання 21) та роботі (питання 23), даючи відповідь на друге із запропонованих питань.

Таблиця 7

ОЦІНЮВАННЯ
індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги
догляду вдома (для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років)

від ____ _____ 20___ року

Прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) дитини (отримувача соціальної послуги) _____

_____

№	Участь/ діяльність	Характеристика	Ступінь індивідуальних потреб				
			Самостійно (96-100 % самостійного виконання) 5 балів	З мінімальною допомогою (76-95 % самостійного виконання) 4 бали	З помірною допомогою (50-75 % самостійного виконання) 3 бали	З значною допомогою (5-49 % самостійного виконання) 2 бали	З повною допомогою (до 4 % самостійного виконання) 0 або 1 бал*
Мобільність							
1.	Зміна положення тіла	Зміна положення тіла при положенні лежачи, навприсядки або на колінах, сидячи або стоячи, нахил тулуба					
2.	Утримування положення тіла	Перебування в положенні лежачи,					

		стоячи та сидячи, навприсядки та на колінах					
3.	Переміщення власного тіла	Переміщення з однієї поверхні на іншу наприклад, з ліжка на стілець без зміни положення тіла					
4.	Підняття об’єктів	Підняття об’єкта з метою його переміщення з нижчого на вищий рівень, наприклад підняття склянки зі столу					
5.	Використання точних рухів кисті руки	Виконання координованих рухів по управлінню об’єктами, здатність хапати, маніпулювати та відпускати їх за допомогою кисті руки, пальців та великого пальця руки					
6.	Перенесення об’єктів	Підняття або перенесення об’єкта з одного місця на інше (включно з перенесенням за допомогою кистей					

		рук, передплічь, голови та тулуба)					
7.	Опускання об’єктів	Використання кистей рук, рук або інших частин тіла, щоб покласти об’єкт на будь-яку поверхню або місце					
8.	Ходьба на короткі дистанції	Ходьба на відстані менше кілометра, (прогулянка по/у кімнатах, коридорах, в межах будівлі), або на короткі відстані назовні поза межами					
9.	Ходьба на далекі відстані	Ходьба на відстань понад кілометр					
10.	Ходьба по різних поверхнях	Ходьба по похилій нерівній поверхні, наприклад, по траві, гравію, кризі, снігу					
11.	Подолання перешкод	Переміщення вгору або вниз, (на підніжках, бордюрах, драбинах, сходах тощо)					
	РАЗОМ ПО ГРУПІ «Мобільність» - _____ балів						
	Комунікація**						
1.	Реакція на людський голос	Реакція на людський голос, яка					

		проявляється в дуже простий спосіб зміною частоти дихання, грубими або дрібними рухами тіла					
2.	Розуміння простих усних повідомлень	Відповідь належними діями або словами на прості усні повідомлення (2-3 слова), наприклад, на прохання (таке як «дай мені» «підійди сюди»)					
3.	Спілкування і сприйняття загально-відомих знаків і символів	Розуміння сенсузагально-прийнятих знаків і символів, наприклад, дорожні знаки, попереджувальні знаки, музичні або наукові позначення і зображення					
4.	Спілкування і сприйняття малюнків та фотографій	Розуміння значень малюнків, наприклад, креслень, графічних схем, картин, піктограм, карт, фотографій					

5.	Здатність розмовляти	Продукування слів, фраз і довгих виразів усного мовлення із буквальним або імплікованим значенням, наприклад, усне повідомлення про факт або розповідь					
6.	Попереднє спілкування	Проголошення звуків в присутності іншої людини в найближчому оточенні, наприклад, проголошення звуків, коли близько мама/тато: лепет, лепет при турботі. Проголошення звуків у відповідь на промову за допомогою імітації звуків мови					
7.	Продукування невербальних повідомлень	Використання жестів, символів і малюнків для передачі повідомлень, наприклад, похитування головою з метою					

		висловлення незгоди або малювання картинки чи схеми для передачі факту або складної ідеї					
8.	Продукування жестикуляції	Передача повідомлень шляхом навмисних рухів тіла, таких як мімічні жести, наприклад, посміхання, хмурення брів, кривляння, рухом рук і долонь, а також позами, наприклад, обійми як знак симпатії або вказування, щоб отримати увагу або предмет					
9.	Передача повідомлень за допомогою малюнків і фотографій	Передача повідомлень за допомогою малювання, живопису, малювання ескізів і створення діаграм, зображень або фотографій, наприклад, креслення карти для					

		того, щоб дати комусь вказівки як дійти до місця					
10.	Використання засобів комунікації і технік спілкування	Використання устаткування, технічних та інших засобів з метою комунікації, як наприклад, дзвінок другові по телефону					
11.	Розмова	Початок, підтримання та припинення взаємного обміну думками та ідеями за допомогою усної, письмової, знакової або інших форм мови з однією або кількома особами, зі знайомими або незнайомими людьми, в офіційних або випадкових умовах					
	РАЗОМ ПО ГРУПІ «Комунікація» - _____ балів						
Самообслуговання							
1.	Миття частин тіла	Використання води, мила та інших засобів для миття частин тіла, наприклад, миття					

		рук, обличчя, ніг, волосся або нігтів					
2.	Витирання та сушіння	Використання рушника або інших засобів для витирання будь-якої частини/частин або всього тіла					
3.	Догляд за зубами	Дотримання гігієни порожнини рота, наприклад, чищення зубів, використання зубної нитки і догляд за протезами або ортезами зубів					
4.	Догляд за волоссям	Догляд за волоссям на голові та обличчі, наприклад, розчісування, укладання, стрижка, гоління					
5.	Догляд за носом	Очищення носа, підтримання гігієни носа					
6.	Регулювання сечовипускання	Регулювання та керування сечовипусканням, наприклад, повідомлення про потребу в сечовипусканні, прийняття					

		відповідного положення, вибір і знаходження відповідного для сечовипускання місця, правильне поводження із одягом до і після сечовипускання, виконання гігієнічних заходів після сечовипускання					
7.	Регулювання дефекації	Регулювання та керування дефекацією, наприклад, повідомлення про потребу у дефекації, прийняття відповідного положення, вибір і знаходження відповідного місця для дефекації, поводження з одягом до і після дефекації, виконання гігієнічних заходів після дефекації					

8.	Одягання одягу	Виконання координованих дій при одяганні одягу на різні частини тіла, наприклад, через голову, через руки на плечі, на нижню і верхню половини тіла; одягання рукавичок і головного убору					
9.	Знімання одягу	Виконання координованих дій під час знімання одягу з різних частини тіла, наприклад, стягування одягу з голови, рук і плечей, нижньої та верхньої половин тіла; знімання рукавичок і головного убору					
10.	Харчування	Здійснення цілеспрямованих завдань та дій під час вживання приготованої їжі, піднесення її до рота і споживання відповідно до заведених культурних звичаїв,					

		розрізування або розламування їжі на шматки, відкривання пляшок і металевих банок, використання столових приборів, прийом їжі, бенкетування, обід					
11.	Прийом рідини	Прийом і тримання ємності із рідиною, піднесення до рота і ковтання; змішування, збовтування і розливання рідини (напою) для пиття, відкривання пляшки і металевої банки, прийом рідини через соломинку					
	РАЗОМ ПО ГРУПІ «Самообслуговування» - _____ балів						
Домашній побут							
1.	Відвідування магазинів з метою здійснення покупки	Вибір та купівля товарів, необхідних для повсякденного життя					
2.	Приготування простих страв	Організація, приготування та подача на стіл простих страв із невеликої кількості					

		інгредієнтів, які вимагають легких способів приготування і подачі					
3.	Приготування складних страв	Планування, організація, приготування і подача складних страв з великого набору інгредієнтів (приготування перших страв, багатокомпонентних салатів або декількох страв одночасно)					
4.	Допомога у приготуванні різних страв	Спільна робота при плануванні меню, організації, приготуванні та подачі на стіл простих та складних страв для себе та інших під наглядом дорослої особи					
5.	Прання та сушіння білизни та одягу	Прання білизни та одягу вручну та розвішування їх для просушування на свіжому повітрі					
6.	Чищення кухонної зони та посуду	Прибирання після приготування їжі					

		(миття тарілок, каструль, столового приладдя, кухонного столу та підлоги)					
7.	Прибирання житлової площі	Прибирання житлової площі у домашньому господарстві (приведення в порядок, і витирання пилу, підмітання, миття шваброю, миття підлоги руками)					
8.	Використання побутової техніки	Використання всіх видів побутової техніки (напр. пральної машини, сушки, праски, пилососу, посудомийної машини, мікрохвильової печі)					
9.	Допомога по догляду за предметами домашнього господарства	Спільна робота по догляду та ремонту предметів домашнього господарства та особистих предметів з дорослою особою					

10.	Допомога іншим у самообслуговуванні	Допомога іншим особам по догляду за собою з (годування, гігієнічні процедури та одягання)					
11.	Допомога іншим під час руху	Допомога іншим особам під час переміщення або пересування					
	РАЗОМ ПО ГРУПІ «Домашній побут» - _____ балів						
Міжособистісні взаємодії та стосунки							
1.	Повага у відносинах	Прояв почуттів турботи, симпатії, уваги і поваги контекстуально і соціально прийнятним чином					
2.	Почуття вдячності у відносинах	Прояв задоволення та подяки контекстуально і соціально прийнятним чином					
3.	Прояв терпимості у відносинах	Прояв і реагування на розуміння та сприйняття чужої поведінки контекстуально і соціально прийнятним чином					

4.	Ініціювання соціальних взаємодій	Ініціювання та відповідне реагування на взаємний соціальний обмін з іншими					
5.	Підтримання соціальних взаємодій	Регулювання поведінки з метою підтримання соціальних взаємодій					
6.	Фізичний контакт у відносинах	Дотик і відповідь на тілесний контакт у відносинах з іншими відповідно до ситуації і в соціально прийнятній формі					
7.	Диференціація близьких осіб	Прояв диференційованого ставлення до окремих осіб, наприклад, прояв прихильності до близької людини і виділення її з-поміж незнайомих людей					
8.	Налагодження відносин	Початок і підтримання взаємодії з іншими протягом короткого або тривалого часу, контекстуально та					

		соціально відповідним чином, наприклад, знайомство, пошук і встановлення дружніх або професійних відносин; початок відносин, які можуть стати постійними					
9.	Регулювання поведінки під час взаємодії	Регулювання емоцій та імпульсів, вербальної та фізичної агресивності під час взаємодії з іншими людьми контекстуально та соціально відповідним чином					
10.	Дотримання соціального простору	Усвідомлення і дотримання дистанції між собою та іншими особами, допустимої відповідно до обставин, контекстуально, соціально та культурно відповідним чином					

11.	Стосунки з незнайомими людьми	Тимчасові контакти і зв’язки з незнайомими людьми для досягнення певних цілей, наприклад, для отримання потрібної інформації, уточнення маршруту або здійснення покупки					
	РАЗОМ ПО ГРУПІ «Міжособистісні взаємодії та стосунки» - _____ балів						
	ВСЬОГО _____ балів						

_____

* 0 балів - абсолютні труднощі з виконанням (найвищий ступінь індивідуальних потреб); 1 бал - до 4 % самостійного виконання діяльностей.
** при виявленні більш високого рівня комунікації, отримувач соціальної послуги автоматично отримує максимальний бал за простіші прояви комунікації.

Висновок
про результати оцінювання індивідуальних потреб дитини
(отримувача соціальної послуги) у соціальній послузі догляду вдома

Дитина: прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) _____
_____

Не потребує надання соціальної послуги (в межах 0 до 11,1 балів або понад 168 балів)			
Потребує надання соціальної послуги (в межах 11,2-168 балів)			
	від 11,2 до 50 балів	від 51 до 100 балів	від 101 до 168 балів
Ступінь індивідуальних потреб дитини (отримувача соціальної послуги):			
Інтенсивний догляд*			
Постійний догляд**			
Періодичний догляд***			

Відповідальні за проведення оцінювання індивідуальних потреб дитини (отримувача соціальної послуги):

Прізвище ім’я по батькові (за наявності) особи, яка провела оцінювання	Посада	Підпис

_____

Законний представник дитини
(отримувача соціальної послуги) _____ (_____)
(підпис) (Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ)

{Додаток 1 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

* **Інтенсивний догляд** - надається отримувачам соціальної послуги тяжкими порушеннями інтелектуального/психічного розвитку чи опорно-рухового апарату, які не пересуваються самостійно (мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, внаслідок складних форм дитячого церебрального паралічу, спастичних тетрапарезів, гіперкінезів тощо) і мають 3-4 види обмежень основних категорій життєдіяльності, а саме у самообслуговуванні, пересуванні, орієнтації, спілкуванні, контролі своєї поведінки. Міра їх потреби в сторонній допомозі - повна, вони потребують повної та постійної сторонньої допомоги.
** **Постійний догляд** надається отримувачам соціальної послуги з порушеннями опорно-рухового апарату та інтелектуальними порушеннями середньої тяжкості, а також з порушеннями довільної регуляції поведінки (проявами самоагресії, крику, «польової» поведінки тощо), які мають один - два види обмежень життєдіяльності, вимагають постійного контролю з боку працівників надавача послуги. Міра потреби в сторонній допомозі може бути часткова або повна.

*** **Періодичний догляд** надається отримувачам соціальної послуги з легкою, помірною або розумовою відсталістю, що поєднується менш вираженими проявами обмежень життєдіяльності, що не вимагають постійної допомоги і контролю з боку працівників надавача послуги. Такі отримувачі соціальної послуги потребують допомоги час від часу (при пересуванні в незнайомому середовищі, при засвоєнні нових навичок та вмінь чи норм поведінки).

Додаток 2
до Державного стандарту
догляду вдома
(пункт 4.1)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН
надання соціальної послуги догляду вдома*

від ____ _____ 20___ року

Отримувач соціальної послуги (прізвище, ім’я, по батькові (за наявності)
_____

Інвалідність, група: _____

Ступінь індивідуальної потреби в наданні соціальної послуги догляду вдома: _____

Заходи, що складають зміст послуги	Місце надання послуги	Ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, витратні матеріали)	Періодичність, разів на тиждень/на місяць	Залучені фахівці (виконавці)	Строк виконання заходів, що складають зміст соціальної послуги (постійно, визначений період)

Перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги:
Дата перегляду _____
результат: індивідуальний план залишився незмінним ☐
індивідуальний план змінився ☐

Якщо за результатами перегляду індивідуального плану змінюються заходи, що складають зміст соціальної послуги догляду вдома, місце надання, ресурси, періодичність тощо — відповідні зміни вносяться до діючого індивідуального плану.

_____	_____
Надавач соціальної послуги (підпис)	Отримувач соціальної послуги/ його законний представник/ уповноважений представник сім'ї (підпис)

Примітка. Персональні дані використовуються з метою надання соціальної послуги. Вони захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

{Додаток 2 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Додаток 3
до Державного стандарту
догляду вдома
(пункт 8.1)

ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги догляду вдома осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, орієнтовний час для їх виконання

№ з/п	Назва заходу	Одиниця вимірювання	Витрати часу на надання послуги/ здійснення заходу, хвилин*
1	**2**	**3**	**4**
I	Допомога у веденні домашнього господарства		
1.1	Придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів: - магазин - аптека - ринок	Один захід	 30 (за потреби) 30 (за потреби) 84 (за потреби, не більше одного разу за одне відвідування)
	доставка гарячих обідів	Один захід	60 за потреби згідно з індивідуальним планом/графіком
1.2	Допомога у приготуванні їжі: - підготовка продуктів для приготування їжі, миття овочів, фруктів, посуду тощо; - винесення сміття	Один захід	18 (за потреби) 8 (за потреби)
1.3	Приготування їжі	Один захід	60 (за потреби, 1 раз за відвідування)
1.4	Допомога при консервації овочів та фруктів	Разове доручення (до 2 раз в місяць в сезон)	90 (за потреби)
1.5	Косметичне прибирання житла	Один захід	22 (за потреби)

1.6	Розпалювання печей, піднесення вугілля, дров, доставка води з колонки; розчищення снігу	Одне розпалювання, доставка, піднесення, розчищення	42 (за потреби) 20 (за потреби)
1.7	Ремонт одягу (дрібний)	Разове доручення	6 (за потреби)
1.8	Оплата комунальних платежів (звірення платежів)	Одна оплата	45 (за потреби)
II	Допомога у самообслуговуванні / догляді за дитиною з інвалідністю		
2.1	Вмивання, обтирання, обмивання; допомога при вмиванні, обтиранні, обмиванні	Один захід	15 (за потреби)
2.2	Вдягання, роздягання, взування; допомога при вдяганні, роздяганні, взуванні	Один захід	15 (за потреби)
2.3	Зміна натільної білизни; допомога при зміні натільної білизни	Один захід	15 (за потреби)
2.4	Зміна постільної білизни; допомога при зміні постільної білизни	Один захід	20 (за потреби)
2.5	Зміна/заміна підгузок, пелюшок	Один захід	20 (за потреби)
2.6	Купання, надання допомоги при купанні	Один захід	60 (за потреби)
2.7	Чищення зубів; допомога при чищенні зубів	Один захід	15 (2 рази на день або за потреби)
2.8	Миття голови; допомога при митті голови	Один захід	15 (за потреби)
2.9	Розчісування, допомога при розчісуванні	Один захід	10 (за потреби)
2.10	Гоління, допомога при голінні	Один захід	20 (за потреби)
2.11	Обрізання нігтів (без патології) на руках або ногах	Один захід	20 (за потреби)
2.12	Допомога у користуванні туалетом (подача й винесення судна з подальшою обробкою)	Один захід	20 (за потреби)
2.13	Допомога у користуванні сечо- чи калоприймачами	Один захід	40 (за потреби)
2.14	Допомога у прийнятті їжі	Один захід	30 (за потреби, 1-2 рази за відвідування)
2.15	Годування (для ліжкових хворих, дітей з інвалідністю)	Один захід	24 (за потреби, 1-2 рази за відвідування)
2.16	Допомога у виконанні реабілітаційних, лікувально-фізичних вправ (за потреби)	Один захід	45 (за потреби)

2.17	Допомога у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом	Один захід	30 (за потреби)
2.18	Допомога у написанні й прочитанні листів	Один захід	30 за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком
III	Допомога при пересуванні в побутових умовах (по квартирі)	Один захід	15 (за потреби)
IV	Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами		
4.1	Виклик лікаря, працівників комунальних служб, транспортних служб	Разове доручення (за потреби)	15 (за потреби)
4.2	Відвідання хворих у закладах охорони здоров'я	Разове доручення (за потреби)	84 (за потреби)
4.3	Допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг	Разове доручення (за потреби)	45 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
4.4	Сприяння в організації консультування отримувачів соціальної послуги з питань отримання комунально-побутових, медичних, соціальних послуг, питань представлення й захисту інтересів отримувачів соціальної послуги в державних і місцевих органах влади, в установах, організаціях, підприємствах, громадських об'єднаннях	Разове доручення (за потреби)	72 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
4.5	Сприяння в направленні до стаціонарної установи охорони здоров'я, соціального захисту населення	Разове доручення (за потреби)	20 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
V	Навчання навичкам самообслуговування / догляду за дитиною з інвалідністю		
5.1	Навчання навичкам:		
	вмивання, обтирання, обмивання;	Один захід (за потреби)	15 / за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком
	вдягання, роздягання;	Один захід (за потреби)	15 / за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком
	зміни натільної білизни;	Один захід (за потреби)	15 / за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком
	зміни постільної білизни;	Один захід (за потреби)	20 / за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком

	користування туалетом користування гігієнічними засобами	Один захід (за потреби) Один захід (за потреби)	20 / за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком 20 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
VI	Допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними		
6.1	Допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації (протезами, ортезами, інвалідними колясками тощо) засобами догляду і реабілітації	Один захід (за потреби)	45 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
6.2	Навчання та вироблення практичних навичок самостійного користування технічними та іншими засобами реабілітації	Один захід (за потреби)	45 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
VII	Психологічна підтримка		
7.1	Бесіда, спілкування, читання газет, журналів, книг	Один захід (за потреби)	30 за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком
7.2	Консультації психолога, соціального працівника з метою профілактики та контролю депресії, депресивного стану, страху й тривожності, станів шоку, розпачу, розвитку реактивного психозу, мотивації до активності тощо	Один захід (за потреби)	30 за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком, в момент критичного випадку
7.3	Проведення заходів щодо емоційного та психологічного розвантаження	Один захід (за потреби)	60 одноразово / за потреби
7.4	Супроводження (супровід) отримувача соціальної послуги в поліклініку, на прогулянку тощо	Разове доручення	78 (за потреби)
VIII	Надання інформації з питань соціального захисту населення		
8.1	Підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення	Разове доручення	45 за потреби згідно з індивідуальним планом/ графіком
8.2	Надання інформації з питань соціального захисту населення	Разове доручення	20 (за потреби)
IX	Допомога в отриманні безоплатної правової допомоги		
9.1	Консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги	Разове доручення	45 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком

9.2	Допомога у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з правової допомоги	Разове доручення	45 (за потреби) згідно з індивідуальним планом/ графіком
X	Допомога в оформленні документів (оформлення субсидії на квартплату і комунальні послуги тощо)	Одне оформлення	60 (за потреби)

_____

* Час може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

{Додаток 3 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Додаток 4
до Державного стандарту
догляду вдома
(пункт 15.1)

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
надання соціальної послуги догляду вдома

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю.

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід - критерії оцінювання:

наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (у разі потреби);

2) результативність - критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;

розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність - критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

складання та підписання договору про надання соціальної послуги;

відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі;

4) доступність та відкритість - критерії оцінювання:

наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, інші пристосування);

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах;

відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0»;

наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги - критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання конфіденційності;

дотримання конфіденційності;

6) професійність - критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації надавачів соціальної послуги;

наявність документів про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальної послуги;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

{Додаток 4 в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

{Державний стандарт доповнено новим Додатком згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Додаток 5
до Державного стандарту
догляду вдома
(пункт 15.5)

МОНІТОРИНГ / ПОТОЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ
результатів надання соціальної послуги догляду вдома**

від ____ _____ 20___ року

Отримувач соціальної послуги (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)
_____

Заходи, що складають зміст послуги	Дата надання соціальної послуги догляду вдома / час, що витрачено на надання соціальної послуги догляду вдома (години,хвилини)							Інформація про виконання (виконано згідно індивідуального плану/ не виконано)

_____
Надавач соціальної послуги
(підпис)

_____
Отримувач соціальної послуги/
його законний представник/
уповноважений представник сім'ї (підпис)

_____
** Моніторинг / поточне оцінювання результатів надання соціальної послуги догляду вдома проводиться щомісячно, відомості про виконання заходів вносяться працівником надавача соціальної послуги, який відповідальний за її виконання.

{Державний стандарт доповнено новим Додатком згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021}

Навчальне видання

Упорядник Іванова Ірина Борисівна

«Державні стандарти соціальних послуг: збірка документів»

Електронний ресурс

Дизайн – І.Б.Іванова

Набір – І.Б.Іванова

Формат 60х84/16. Ум. друк. арк. 3,49

Зам. № 35.06-16 Видавець і виготовлювач Університет «Україна» 03115, м. Київ, вул. Львівська, 23, тел./факс (044) 424-40-69, 424-56-26 E-mail: ukraina.vdk@mail.ru Свідоцтво суб’єкта видавничої справи ДК № 405 від 06.04.200