



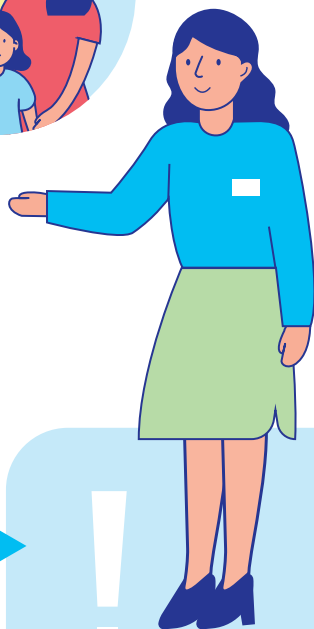
Спільно | соціальні послуги  
для сімей у громаді

## #Спільно до нових послуг

Керівництво із впровадження інтегрованих соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах

### ЧАСТИНА 2.

# Ведення випадку та міжвідомча взаємодія



# #Спільно до нових послуг

Керівництво із впровадження інтегрованих соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах

## ЧАСТИНА 2.

# Ведення випадку та міжвідомча взаємодія

## Авторський колектив:

Дацаківська О.Ю. – канд. політ. наук

Максименко К.М.

Стельмах С.С. – канд. педагог. наук, доц.

#Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дацаківська О.Ю., Стельмах С.С., Максименко К.М. Київ, 2021. 72 с.

ISBN 978-617-7239-44-3

Рекомендовано Міністерством соціальної політики України.

У другій частині Посібника описано технологію ведення випадку при наданні соціальних послуг, викладено особливості та порядок міжвідомчої взаємодії на рівні громади у процесі виявлення сімей та дітей, які потребують послуг, та подальшої роботи з ними. У додатках наведено приклади документів для використання громадами при організації та наданні соціальних послуг сім'ям та дітям.

Видання стане у пригоді представникам органів місцевого самоврядування, їхнім структурним підрозділам, установам і закладам соціального спрямування, службам у справах дітей та громадським організаціям.

Посібник підготовлено в рамках проекту «Спільно. Соціальні послуги для сімей у громаді», що впроваджується Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ) та Консорціумом партнерських організацій за фінансової підтримки Німецького Уряду через Німецький банк розвитку (KfW). До Консорціуму на чолі з ГС «Українська мережа за права дитини» входять ГО «Маріупольська спілка молоді», БО «Надія і житло для дітей», МБО «Партнерство «Кожній дитині», МБО «БФ «СОС Дитячі містечка» та ГО «Соціальна синергія».

© Громадська спілка «Українська мережа за права дитини», 2021.

Цю публікацію було виготовлено за підтримки Уряду Німеччини через Німецький банк розвитку (KfW). Зміст даного матеріалу є виключною відповідальністю ГС «Українська мережа за права дитини» та не може жодним чином сприйматися як такий, що відображає погляди Уряду Німеччини та/або ЮНІСЕФ.

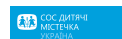
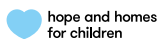
ISBN 978-617-7239-44-3



Впроваджується:



УКРАЇНЬКА МЕРЕЖА  
ЗА ПРАВА ДИТИНИ



# ПОДЯКИ

Цей Посібник є результатом співпраці багатьох людей та організацій у ході впровадження проєкту «Спільно», аналізу його досягнень і труднощів, формулювання висновків з набутого досвіду та рекомендацій щодо подальших кроків.

Висловлюємо подяку всім керівникам, учасникам та експертам проєкту «Спільно» за їхній внесок у підготовку цього видання:

- **Наїрі Аветісян, Наталії Датченко та Артуру Айвазову** (Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) в Україні);
- **Руслану Колбасі, Оксані Сулімі та Вікторії Галайдюк** (Міністерство соціальної політики України);
- **Дар'ї Касьяновій** (ГС «Українська мережа за права дитини»);
- **Галині Постолюк, Ользі Мороз, Іванні Ткач і Дар'ї Дошук** (БО «Надія і житло для дітей»);
- **Маріанні Онуфрик, Сергію Кур'янову, Богдану Малиняку, Тетяні Дружченко та Наталії Кривоконь** (ГО «Соціальна синергія»);
- **Василині Дибайло, Ларисі Стризі, Надії Тимошенко та Ігорю Носачу** (МБО «Партнерство «Кожній дитині»);
- **Людмилі Харченко, Світлані Тунтуєвій, Ірині Єременко, Світлані Толстоуховій та Олені Єсипенко** (МБО «БФ «СОС Дитячі містечка Україна»);
- **Тетяні Ломакіній, Улянні Токаревій і Мар'ї Мельниковій** (ГО «Маріупольська спілка молоді»).

Ми щиро вдячні нашим колегам на місцях – представникам органів місцевого самоврядування, надавачам і отримувачам соціальних послуг Троїцької, Білокуракинської, Біловодської, Чмирівської, Новопсковської територіальних громад Луганської області та Сіверської, Соледарської, Бахмутської, Миколаївської, Сартанської територіальних громад, міст Дружківки та Маріуполя Донецької області.

# ЗМІСТ

|            |    |
|------------|----|
| Вступ      | 5  |
| Скорочення | 9  |
| Глосарій   | 10 |

## **Розділ I. Ведення випадку як ключова технологія надання соціальних послуг**

|   |           |
|---|-----------|
| 1.1. Які переваги має технологія ведення випадку?   | 15        |
| 1.2. Що потрібно зробити для надання соціальних послуг у громаді за технологією ведення випадку?          | 16        |
| 1.3. Хто потребує надання соціальних послуг шляхом ведення випадку?                                       | 18        |
| 1.4. Хто надає послуги за технологією ведення випадку?  | 20        |
| 1.6. Який алгоритм і які етапи має ведення випадку при наданні послуги соціального супроводу сім'ї у СЖО? | 24        |
| 1.7. Як відбувається екстрене реагування на випадок загрози життю чи здоров'ю дитини?                     | 47        |
| 1.8. Що таке супервізія і для чого вона потрібна?   | 50        |
| <i>Список для самоперевірки</i>   | <i>53</i> |

## **Розділ II. Міжвідомча взаємодія при виявленні дітей та сімей, які потребують соціальних послуг**

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1. Яка нормативно-правова база визначає міжвідомчу взаємодію?   | 57        |
| 2.2. Чому потрібен порядок міжвідомчої взаємодії?                 | 59        |
| 2.3. Хто є суб'єктами міжвідомчої взаємодії?                      | 60        |
| 2.4. Як розробляти і впроваджувати порядок міжвідомчої взаємодії? | 62        |
| <i>Список для самоперевірки</i>                                   | <i>69</i> |

# ВСТУП

Перед вами зараз – друга частина Посібника з впровадження соціальних послуг для сімей та дітей у громаді за інтегрованим підходом. Цей Посібник призначено для керівників територіальних громад, профільних заступників, керівників та спеціалістів структурних підрозділів з питань соціального захисту населення, керівників та спеціалістів служб у справах захисту дітей, надавачів соціальних послуг та інших зацікавлених представників громад, які мають за мету створення та розвиток соціальних послуг для сімей та дітей і захист прав дитини.

У першій частині ми детально розглянули питання визначення потреб громади в соціальних послугах, відповідного планування та бюджетування послуг. Крім того, ми показали, як координуються і взаємодіють структурні підрозділи та відомства для вирішення цих завдань.

Друга важлива складова створення послуг – це впровадження технології їх надання. Найкращим підходом, який засвідчив свою ефективність на міжнародному рівні і який закріплено в українському законодавстві, є технологія ведення випадку. В цій частині Посібника ми розглянемо алгоритм та особливості ведення випадку, визначимо об'єктів та суб'єктів технології, опишемо вимоги до фахівців, які ведуть випадок, їх навчання та супервізійну підтримку, розкажемо про особливості реагування в екстреному та у «звичайному» випадку і визначимо роль міждисциплінарної команди у веденні випадку. Окрему увагу присвячено організації міжвідомчої взаємодії при виявленні дітей та сімей, які потребують соціальних послуг, та при наданні послуг. Ми розкриємо зміст взаємодії суб'єктів, а також особливості розробки і впровадження порядку міжвідомчої взаємодії у громаді з метою вчасного виявлення дітей та сімей, які потребують втручання, і надання їм послуг відповідно до потреб.

Для зручності розділи містять перелік нормативно-правових актів станом на кінець 2020 року, які регламентують відповідні процеси, а також список для самоперевірки. У додатках подано форми та приклади документів, необхідних під час впровадження соціальних послуг на етапі організації надання соціальних послуг за технологією ведення випадку та налагодження взаємодії відомств.

Перед початком викладу нагадаємо основні концепції, на яких будується Посібник. По-перше, це поняття інтегрованого підходу до надання соціальних послуг, тобто комплексне вирішення проблемних питань сім'ї шляхом надання соціальних послуг. Як свідчать найкращі практики, такий

комплекс має включати не лише надання соціальних послуг за технологією ведення випадку, але й інші, необхідні для добробуту родини та особи втручання, такі як соціальні виплати, освітні послуги, охорону здоров'я, ювенальну превенцію, працевлаштування та інші види послуг, які надаються з метою підвищення соціального благополуччя громади і вразливих категорій громадян. Реалізація такого підходу має за обов'язкові умови наявність єдиної координації та управління всіма переліченими службами на певній території, єдині інформаційні системи та показники ефективності для всіх залучених відомств.

В українському законодавстві та тематичній літературі читач також може зустріти поняття «інтегрована система / модель соціального захисту». Метою цієї системи є *«створення належних умов для забезпечення соціального благополуччя мешканців територіальної громади, доступності соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг. Інтегрована модель системи соціального захисту населення може бути сформована шляхом об'єднання кадрових, матеріальних, фінансових, технологічних ресурсів громади для забезпечення доступу вразливих груп населення до соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг, покращення її якості»*<sup>1</sup>. Ці поняття не суперечать одне одному: інтегрований підхід до надання соціальних послуг є складовою інтегрованої системи соціального захисту.

Для України така система є наразі питанням майбутнього, хоча вже є певні напрацювання як на законодавчому рівні, так і на рівні окремих територіальних громад. Комплексність надання послуг можна забезпечувати за рахунок технології ведення випадку, створення міждисциплінарних команд та координованої переадресації отримувачів послуг. Процедури обміну інформацією та переадресації затверджуються на рівні громади у порядку міжвідомчої взаємодії.

За таким підходом послуги надаються клієнтоцентровано, з урахуванням принципу континууму послуг (тобто тяглості та послідовності) й за допомогою технології ведення випадку (кейс-менеджменту). Також за наявності інфраструктурних можливостей бажано надавати послуги за принципом єдиного вікна, але це не є обов'язковим. Інтегрований підхід до надання соціальних послуг є оптимальним для захисту прав дитини та профілактики соціального сирітства, отже, логічно, що до інтеграції потрібно прагнути.

---

<sup>1</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.02.2019 № 282 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту».  
<https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>

Досвід країн Європи в цьому напрямі досить різноманітний, проте спільним є те, що питання соціальних послуг та розвитку соціальної сфери належить до повноважень органів місцевого самоврядування, передбачає тісну міжвідомчу взаємодію, засновується на принципах Європейської соціальної хартії та є сімейно орієнтованим. Кожна громада може напрацювати власні механізми такої взаємодії, однак важливими є континуум та інтегрованість послуг.

В Україні одним із натхненників впровадження інтегрованого підходу до надання соціальних послуг став проєкт «Спільно. Соціальні послуги для сім'ї у громаді», який разом з Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ) реалізовує Консорціум партнерських організацій за фінансової підтримки Німецького Уряду та Німецького банку розвитку (KfW). До Консорціуму на чолі з Українською мережею за права дитини входять такі громадські організації: «Маріупольська спілка молоді», «Надія і житло для дітей», «Партнерство «Кожній дитині», «СОС Дитячі містечка Україна» та «Соціальна синергія». У першій фазі проєкту брали участь 12 громад Луганської та Донецької областей: Бахмутська, Новопсковська, Троїцька, Чмирівська, Білокуракинська, Біловодська, Соледарська, Сіверська, Миколаївська, Сартанська територіальні громади, міста Маріуполь та Дружківка. Метою проєкту є допомога громадам в організації надання якісних соціальних послуг для сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

За словами Голови Секції захисту дітей Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, докторки медичних наук Наїри Аветисян, континуум соціальних послуг – це основна ідеологія проєкту «Спільно». Континуум передбачає тяглість, наступність і спільність. Він включає такі послідовні елементи, як профілактика складних життєвих обставин, профілактика соціального сирітства, раннє виявлення дітей та сімей, які потребують професійного втручання, направлення сімей з дітьми на різні послуги залежно від потреб, повернення дітей, які потрапили до інтернатів, у ресурсно спроможні сім'ї. Всі відомства, які в тому чи іншому вимірі відповідають за захист дітей та працюють із сім'ями, повинні залучатися до взаємодії й надання соціальних послуг. Це органи освіти, культури, охорони здоров'я, соціального захисту, охорони правопорядку, правосуддя тощо.

Концепція континууму скеровує на заповнення системних прогалів на рівні громади. Так, завдяки проєктові в багатьох громадах з'явилися структурні підрозділи з питань соціального захисту населення, служби у справах дітей, комунальні заклади з надання соціальних послуг, спеціалізовані відділення таких закладів, запроваджено нові ставки фахівців із соціальної роботи та психологів. Надання якісних послуг не лише задовольняє фізичні, соціальні та культурні потреби окремої людини, але й сприяє формуванню і збереженню соціального капіталу суспільства загалом.



Застосування інтегрованого підходу потребує реформи системи соціального захисту населення на національному рівні. Реформа соціальних послуг в Україні вже розпочалася й набула інституційного виміру з прийняттям Закону України «Про соціальні послуги», який введено в дію з 1 січня 2020 року. Варто також зазначити, що внаслідок реформи децентралізації формується новий устрій, органам місцевого самоврядування надається більше повноважень, зокрема щодо забезпечення соціального захисту населення. Надання соціальних послуг переходить до територіальних громад (див. закони України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про соціальні послуги») і забезпечується на горизонтальному (між міністерствами, управліннями тощо) та вертикальному (між органами місцевого самоврядування та виконавчої влади) рівнях.

Впровадження інтегрованого підходу потребує чітких кроків органів місцевого самоврядування. Цей Посібник розроблено саме для того, щоб особи, які приймають рішення в громадах, мали вичерпну інформацію про алгоритми впровадження необхідних соціальних послуг для дітей та сімей.

В основу Посібника покладено досвід Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, Української мережі за права дитини та членів Консорціуму проєкту «Спільно», зокрема матеріали робочих зустрічей експертів проєкту, експертні висновки та рекомендації, звіти, методичні рекомендації, документи, положення та цільові програми, розроблені в рамках проєкту. Оцінка дієвих практик на рівні громад також включала проведення інтерв'ю з представниками громадських організацій, експертами, представниками органів місцевого самоврядування та надавачами соціальних послуг. Аналіз результатів опитування включено до цього Посібника. Подані матеріали обговорювалися та узгоджувалися в ході консультацій з Міністерством соціальної політики України.

Усі змістові елементи цього Посібника є результатом роботи фахівців громадських організацій, експертів та тренерів проєкту і ЮНІСЕФ, спеціалістів з громад. З орієнтацією на потреби дитини та сім'ї, повагою до прав людини, з турботою – в наших громадах будуть щасливі діти та сім'ї, громади стануть згуртованішими та більш відкритими.

# СКОРОЧЕННЯ

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ГО – громадська організація

ДБСТ – дитячий будинок сімейного типу

ДСНС – Державна служба України з надзвичайних ситуацій

ЗДО – заклад дошкільної освіти

ЗЗСО – заклад загальної середньої освіти

ІП – індивідуальний план

ІРЦ – інклюзивно-ресурсний центр

КЗ – комунальний заклад

КУ – комунальна установа

МДК – міждисциплінарна/мультидисциплінарна команда

ОМС – орган місцевого самоврядування

ООП – особливі освітні потреби

ТГ – територіальна громада

ПМСД – первинна медико-санітарна допомога

ПС – прийомна сім'я

СЖО – складні життєві обставини

ССД – служба у справах дітей

УСЗН – управління соціального захисту населення

ФСР – фахівець із соціальної роботи

ЦНАП – центр надання адміністративних послуг

ЦНСП – центр надання соціальних послуг

ЦСС – центр соціальних служб

# ГЛОСАРІЙ

**Ведення випадку** – спосіб організації надання соціальних послуг, при якому призначений спеціаліст (кейс-менеджер) оцінює потреби отримувачів послуг, планує, організовує та координує процес надання соціальних послуг, формує міждисциплінарну команду фахівців для роботи над випадком, здійснює моніторинг та оцінює результативність наданих послуг, наснажує отримувачів, залучає членів родини та їхнє соціальне оточення до взаємодії та самостійності у процесі подолання складних життєвих обставин. Основою ведення випадку є орієнтація кожного члена міждисциплінарної команди на покращення ситуації в родині. Надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку, що закріплено в Законі України «Про соціальні послуги».

**Вразливі групи населення** – сім'ї/особи, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників <sup>2</sup>.

**Забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг** – дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг відповідно до віку, статі, стану здоров'я, особливостей інтелектуального та фізичного розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної, етнічної та іншої належності, потреб та інтересів дітей, осіб з інвалідністю, осіб, визнаних недієздатними, осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, осіб похилого віку, які враховують думку отримувачів соціальних послуг, якщо вони за віком, рівнем розвитку та станом здоров'я можуть її висловити <sup>3</sup>.

**Індивідуальний план надання соціальних послуг** – документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, в 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 <sup>4</sup>.

**Інтегрований підхід до надання соціальних послуг сім'ям з дітьми** – комплексне вирішення проблемних питань сім'ї шляхом об'єднання

---

<sup>2</sup> Закон України «Про соціальні послуги». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

<sup>3</sup> Там само.

<sup>4</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».

кадрових, матеріальних, фінансових, технологічних ресурсів громади для забезпечення доступу вразливих груп населення до соціальної підтримки<sup>5</sup>. Як свідчать кращі міжнародні практики, такий комплекс може включати не лише надання соціальних послуг за технологією ведення випадку, але й соціальні виплати, а також освітні послуги, охорону здоров'я, ювенальну превенцію, працевлаштування та інші види послуг, які надаються з метою підвищення соціального благополуччя громади та вразливих категорій громадян. Взаємодія відомств при наданні послуг за інтегрованим підходом регулюється на місцевому рівні шляхом затвердження порядку міжвідомчої взаємодії.

**Інтерв'ювання** – бесіда інтерв'юера (того, хто проводить опитування) з респондентом (тим, кого опитують) за наперед визначеною структурою з метою отримання відповідей.

**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<sup>6</sup>.

**Міжвідомча взаємодія** – партнерство декількох державних відомств, органів та підрозділів місцевого самоврядування, що має на меті спільне досягнення цілей.

**Міждисциплінарна (мультидисциплінарна) команда** – група спеціалістів (психолог, лікар, юрист, педагог, реабілітолог та інші), уповноважених різними суб'єктами чи надавачем соціальних послуг, тимчасово створена для забезпечення колегіальності рішень та узгодженості дій під час надання соціальних послуг сім'ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

**Міжсекторальна взаємодія** – партнерство і координація між структурними підрозділами з метою досягнення цілей із стратегічного планування розвитку громади.

**Наявні отримувачі соціальних послуг** – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким на цей момент надаються соціальні послуги.

**Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах** – аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих

---

<sup>5</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.02.2019 № 282 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту». <https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>

<sup>6</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>

обставин та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких вона потребує. Визначення відповідає Закону «Про соціальні послуги».

**Планування соціальних послуг** – процес визначення послідовності завдань із впровадження соціальних послуг у громаді, форм їх реалізації, залучення необхідних ресурсів на основі визначення потреб та їх пріоритизації.

**Раннє виявлення** – рання ідентифікація фахівцями проблеми, яка може погіршити рівень задоволення потреб дитини, з метою профілактичного реагування, зокрема інформування батьків дитини про наявні в громаді послуги, державні виплати та допомоги, мотивація батьків до співпраці зі спеціалістами, консультування та сприяння доступності послуг.

**Соціальні послуги** – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їхніх негативних наслідків для сімей/осіб, які в них перебувають. Сім'ї/особі можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг <sup>7</sup>.

**Супервізія** – професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, удосконалення організації роботи, мотивацію до роботи, дотримання етичних норм і стандартів надання соціальних послуг, запобігання професійному вигоранню, забезпечення емоційної підтримки.

**Фактичні отримувачі соціальних послуг** – особи/сім'ї, які відповідно до соціальних, демографічних або інших чинників отримували соціальні послуги у звітному періоді.

**Цільова бюджетна програма** – сукупність заходів, спрямованих на досягнення єдиної мети, завдань та очікуваного результату, визначення та реалізацію яких здійснює розпорядник бюджетних коштів відповідно до покладених на нього функцій. Визначення відповідає статті 2 Бюджетного кодексу України.

---

<sup>7</sup> Закон України «Про соціальні послуги». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

# Розділ I

Ведення випадку  
як ключова технологія надання  
соціальних послуг



# РОЗДІЛ І.

## ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ ЯК КЛЮЧОВА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Будь-яка особа, сім'я може втратити свою сталість під впливом певних життєвих обставин. Саме в такій ситуації їй може знадобитися професійна підтримка фахівця, яка надається з використанням технології соціальної роботи, що в міжнародній практиці називається «кейс-менеджмент» (case management), а у вітчизняній – «ведення випадку».

Назва технології походить від слова «випадок» (англ. *case*), що означає проблемну ситуацію, в якій опинилась сім'я/особа; ця ситуація негативно впливає на її життя, стан здоров'я, розвиток та функціонування, і сім'я/особа не може самостійно подолати таку проблемну ситуацію.

**Ведення випадку** – це спосіб організації надання соціальних послуг, при якому призначений спеціаліст (фахівець із соціальної роботи, соціальний менеджер) оцінює потреби сім'ї/особи, планує роботу з випадком, залучаючи необхідних спеціалістів та членів сім'ї, організовує та координує процес надання соціальних послуг залученими суб'єктами (членами міждисциплінарної команди), здійснює моніторинг та оцінює результативність наданих послуг, наснажує сім'ю/особу, залучає членів сім'ї та соціальне оточення до взаємодії та самостійності у процесі подолання складних життєвих обставин. Основою ведення випадку є орієнтація кожного члена міждисциплінарної команди на покращення ситуації в сім'ї.

Основні принципи ведення випадку – комплексність, міждисциплінарна та міжвідомча взаємодія, співпраця спеціаліста і отримувача послуг, індивідуальний підхід у роботі з отримувачем послуг, конфіденційність.

В Україні надання соціальних послуг за технологією ведення випадку визначено Законом «Про соціальні послуги» (Розділ III, стаття 18) <sup>8</sup>. При цьому технологія не застосовується для надання одноразових або екстрених послуг.

Варто підкреслити, що технологія ведення випадку має широке застосування і придатна для надання різних послуг різним категоріям отримувачів. Однак

<sup>8</sup> Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

у цьому Посібнику ми будемо фокусуватися на послугах для дітей та сімей з дітьми. Зокрема, основною актуальною послугою для цих категорій є соціальний супровід сім'ї – комплексна послуга, яка може включати цілий спектр окремих послуг і надається винятково за технологією ведення випадку.

**Мета ведення випадку** – це розвиток потенціалу отримувача послуг та активізація ресурсів найближчого оточення й громади для подолання складних життєвих обставин та відновлення його повноцінного функціонування.

**Завдання** визначаються відповідно до оцінювання потреб отримувача послуг, але найбільш узагальнено можна сформулювати такі:

- навчити членів сім'ї мобілізувати власні ресурси для вирішення особистих проблем;
- розвинути в достатній мірі батьківський потенціал для визначення потреб дитини та їх задоволення;
- відновити функції сім'ї для подолання складних життєвих обставин або мінімізації їхнього впливу;
- розвинути в отримувача послуг необхідні компетенції для забезпечення його успішного функціонування в суспільстві;
- забезпечити надання комплексної допомоги у процесі подолання складних життєвих обставин.

## 1.1. Які переваги має технологія ведення випадку?

Застосування технології ведення випадку дозволяє налагодити системну роботу з сім'єю/особою від моменту звернення до виходу зі СЖО з пріоритизацією її інтересів та потреб. Усі проблеми й потреби отримувача послуг розглядаються з урахуванням його стану та особливостей соціального оточення. Таким чином забезпечується комплексний підхід до випадку. Залучення фахівців з інших галузей та координація сприяють взаємодії всіх суб'єктів, об'єднують ресурси і спрощують прийняття рішень, що сприяє розвитку спроможності отримувача послуг до подолання складних життєвих обставин, мобілізації його оточення, а також відстеженню результату.

Технологія забезпечує послідовність і доступність послуг з урахуванням відповідності їхньої інтенсивності реальним потребам отримувача та орієнтації на його можливості, наявні ресурси системи соціального обслуговування і надання послуг.



Ведення випадку є однією з ключових технологій соціальної роботи і спрямовується на розв'язання різноманітних проблем: психологічних, соціальних, економічних та інших. За умови дотримання загальних етапів роботи і надання соціальних послуг відповідно до ситуації, ведення випадку можна використовувати в роботі з різними клієнтами: сім'ями у СЖО, дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування, внутрішньо переміщеними особами, особами з інвалідністю, особами похилого віку, людьми, які живуть з ВІЛ, звільненими з місць позбавлення волі, жертвами сімейного насильства, кривдниками, алко-, наркозалежними особами тощо.

Зауважимо, що технологія не передбачає вирішення проблем замість клієнта, а має на меті його активну мотивацію до зміни поведінки, «формування запиту» на отримання допомоги в разі виникнення проблем чи труднощів. Ведення випадку дозволяє найповніше реалізувати потенціал супроводжуваного, стимулює його доцільну та успішну поведінку і самовираження<sup>9</sup>.

## **1.2. Що потрібно зробити для надання соціальних послуг у громаді за технологією ведення випадку?**

Для надання соціальних послуг за технологією ведення випадку у створеному центрі соціальних служб (центрі надання соціальних послуг, територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)) необхідно запровадити посади фахівців із соціальної роботи (ФСР).

Кількість штатних працівників центру соціальних служб має бути достатньою для ефективного виконання ними своїх професійних обов'язків. Розрахунок ставок здійснюється на основі результатів визначення потреб громади в соціальних послугах. Також до уваги береться навантаження на одного надавача соціальної послуги, визначене у Державному стандарті соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах: один фахівець із соціальної роботи може одночасно супроводжувати не більше десяти сімей/осіб, із них не більше п'яти – зі складними соціальними випадками. Наприклад, у громаді є 54 сім'ї/особи, які потребують надання соціальних послуг. Зважаючи на те, що один фахівець може супроводжувати до десяти сімей/осіб, потрібно не менше шести фахівців із соціальної роботи, які також надаватимуть одноразові соціальні послуги консультування, представництва інтересів,

<sup>9</sup> Посібник з методики міждисциплінарного ведення випадку при роботі з безпритульними, бездоглядними неповнолітніми дітьми / Організація «Право на здоров'я» (HealthRight International), 2010. <http://www.healthright.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/ourbook2.pdf>

посередництва та інші. Однак для супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, запроваджується окрема ставка фахівця із соціальної роботи.

При формуванні штатного розпису важливо врахувати віддаленість сіл, селищ, міст територіальної громади, зокрема можливість доїзду фахівця до кожного населеного пункту, час, необхідний на дорогу.

### **РЕКОМЕНДУЄМО!**

Для здійснення візитів до супроводжуваних сімей/осіб, надання одноразових послуг, виконання інших професійних завдань можливе створення віддалених робочих місць або надання транспортного засобу працівникам центру.

При прийомі на роботу осіб на посади фахівців із соціальної роботи та розробці посадових інструкцій слід керуватися вимогами, які викладено у Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників<sup>10</sup> та професійному стандарті «Фахівець із соціальної роботи»<sup>11</sup>. В роботі фахівець із соціальної роботи буде користуватися посадовою інструкцією<sup>12</sup>.

Фахівців, які не мають достатніх знань чи досвіду роботи з випадками, слід додатково навчати. За підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи відповідає обласний центр соціальних служб. Під керівництвом та в погодженні з цією структурою до викладання можна залучити досвідченіших колег, зовнішніх тренерів чи експертів з інших організацій. Обласний центр соціальних служб може зарахувати таке навчання як підвищення кваліфікації за умови відповідності навчальних програм кваліфікаційним вимогам.

<sup>10</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518 «Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників». <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#n11>

<sup>11</sup> Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 20.06.2020 № 1179 «Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи». <https://www.me.gov.ua/Files/GetFile?lang=uk-UA&fileId=bcfc03e8-f801-44e7-835c-17bc19a68f70>

<sup>12</sup> Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 23.12.2009 № 4410 «Про затвердження Типової посадової інструкції фахівця із соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю». <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v4410643-09#Text>



## **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Навчання фахівців із соціальної роботи щодо застосування технології ведення випадку можливе в рамках участі у проєктах із соціального розвитку. Якщо такої можливості немає, доцільно передбачити кошти на підвищення кваліфікації, розвиток професійних компетентностей наявних фахівців у бюджетах закладів у статті адміністративних витрат.

Нині існує багато пропозицій для поглиблення професійних знань фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників, опанування ними нових форм і методів роботи, у тому числі технології ведення випадку. Зокрема, варто звернути увагу на онлайн-курси і вебінари, які дозволяють підвищувати кваліфікацію без додаткових витрат на проведення тренінгів чи курсів.

### **1.3. Хто потребує надання соціальних послуг шляхом ведення випадку?**

Соціальні послуги за технологією ведення випадку надаються сім'ям/ особам, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в них через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників. Чинники, які можуть спричиняти складні життєві обставини, перераховано в Законі України «Про соціальні послуги».

Оскільки фокусом нашого розгляду є діти та сім'ї, то додатково треба звернути увагу на постанову Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»<sup>13</sup>. Згідно з постановою, до сімей/осіб, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників, належать:

- сім'ї, в яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав;
- сім'ї, де триває процес розлучення батьків і вирішується спір між матір'ю та батьком щодо визначення місця проживання дітей, участі батьків у їх вихованні;

<sup>13</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

- сім'ї з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки;
- сім'ї, в яких виховуються діти з інвалідністю, та сім'ї з дітьми, в яких батьки мають інвалідність;
- сім'ї, в яких батьків поновлено в батьківських правах;
- сім'ї з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами;
- малозабезпечені сім'ї з дітьми;
- сім'ї, діти з яких перебувають у закладах інституційного догляду та виховання;
- сім'ї, дітей з яких влаштовано в сім'ю патронатного вихователя;
- сім'ї, в яких діти систематично самовільно залишають місце проживання;
- сім'ї, в яких діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти;
- жінки, які виявили намір відмовитися від новонародженої дитини;
- неповнолітні одинокі матері (батьки);
- діти, які перебувають на вихованні в сім'ях опікунів, піклувальників, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу;
- особи з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;
- особи з особливими освітніми потребами;
- внутрішньо переміщені особи;
- повнолітні неієздатні особи (у разі відсутності в них опікуна);
- особи, звільнені з місць позбавлення волі;
- учасники антитерористичної операції та особи, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях.

## 1.4. Хто надає послуги за технологією ведення випадку?

Спеціалісти, які можуть надавати соціальні послуги за технологією ведення випадку, включають фахівця із соціальної роботи, соціального менеджера та соціального працівника. Вони, як правило, працюють у комунальних закладах: центрах соціальних служб, центрах надання соціальних послуг, територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг), центрах соціальної підтримки дітей та сімей, соціальних центрах матері та дитини. Крім того, до надавачів соціальних послуг, де працюють такі спеціалісти, можуть належати представники недержавного сектору (громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації). Фізичним особам – підприємцям, які надають соціальні послуги, теж варто опанувати цю технологію.

Надавачі послуг (центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) є суб'єктами виявлення осіб/сімей у СЖО. Також такими суб'єктами можуть бути спеціалісти управління соціального захисту населення, служби у справах дітей, представники закладів освіти, охорони здоров'я, культури, уповноважених підрозділів органів Національної поліції, центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, громадських та релігійних організацій.

### ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

На рівні громади, де послуги організовуються навколо отримувача, окремі види соціальних послуг можуть надаватися на базі інших закладів, підпорядкованих структурним підрозділам з питань освіти, охорони здоров'я, культури тощо. Зараз центр медичної реабілітації та паліативної допомоги надає послугу тимчасового перепочинку батьків. Також розглядається питання запровадження надання соціальних послуг у психоневрологічних диспансерах. У такому випадку спеціалістам, які працюють у цих закладах і надають соціальні послуги, рекомендовано опанувати технологію ведення випадку.

Варто також згадати пілотний досвід впровадження на базі інклюзивно-ресурсних центрів комплексної послуги раннього втручання для сімей з дітьми раннього віку в разі наявності у дітей затримок розвитку, встановленої інвалідності або загрози її виникнення<sup>14</sup>. Для цього спеціалісти ІРЦ не лише пройшли спеціалізоване навчання з надання послуги раннього втручання, але і оволоділи технологією ведення випадку, а переадресацію на надання соціального супроводу родинам у СЖО, яких виявляє ІРЦ, було закріплено в затверджених порядках міжвідомчої взаємодії<sup>15</sup> (див.приклад такого документа в [Додатку 16](#)).

Ведення випадку – основна технологія, якою обов’язково мають володіти надавачі соціальних послуг. Кожен її етап випливає з попереднього і є основою для наступного. Фахівці, які ведуть випадок, повинні мати такі узагальнені компетентності:

- **комунікативна компетентність** – здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з людьми, наявність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування, вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування;
- **методична компетентність** – володіння спеціальним професійним інструментарієм, зокрема технологіями та методами соціальної роботи;
- **соціальна компетентність** – соціальна зрілість особистості фахівця, професійна позиція, його незалежність від зовнішніх впливів та оцінок, комунікативність і самоефективність;
- **управлінська компетентність** – організаційні вміння, наполегливість, цілеспрямованість, самоорганізованість, здатність аналізувати інформацію та приймати рішення на її основі, враховувати ризики та можливі наслідки.

При роботі з випадком для всіх залучених фахівців обов’язковими складовими є зорієнтованість на допомогу особі, неосудне ставлення, зорієнтованість на результат, відкритість до нового, здатність працювати в команді, повага до інших людей, гнучкість, цілеспрямованість і відповідальність, стресостійкість та вміння долати труднощі.

Закон України «Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю» визначає повноваження трьох типів співробітників, які мають відношення до надання послуг за технологією ведення випадку, – соціального менеджера, фахівця з соціальної роботи і соціального працівника<sup>16</sup>.

Повноваження **соціального менеджера** мають переважно управлінський характер. Такий спеціаліст є співробітником структурного підрозділу

<sup>14</sup> Проєкт «Спільно. Соціальні послуги для сімей у громаді».

<sup>15</sup> Порядок взаємодії суб’єктів під час впровадження інтегрованого підходу для попередження, виявлення та подолання або мінімізації складних життєвих обставин для сімей з дітьми, які відвідують комунальну установу «Лівобережний інклюзивно-ресурсний центр Маріупольської міської ради Донецької області». Повна версія: Протокол міжвідомчої взаємодії суб’єктів з попередження, виявлення та подолання або мінімізації складних життєвих обставин для сімей з дітьми, м. Маріуполь. <https://www.unicef.org/ukraine/spilno-project/mariupol>

<sup>16</sup> Закон України «Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю». [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14?find=1&text=%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80#w1\\_1](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14?find=1&text=%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80#w1_1)

з питань соціального захисту населення. Він залучається до планування, організації, координації, моніторингу здійснення соціальної роботи в територіальній громаді. Його рекомендації з планування та розвитку соціальної роботи в громаді є обов'язковими для розгляду органом місцевого самоврядування. Крім того, рекомендації соціального менеджера у межах повноважень є обов'язковими для виконання фахівцями із соціальної роботи та соціальними працівниками.

**Фахівець із соціальної роботи (ФСР)** – професійно підготовлений спеціаліст, який володіє технологією ведення випадку та організовує надання соціальних послуг особам, які потрапили у складні життєві обставини, представляє їхні інтереси, забезпечує доступ до необхідних послуг, оцінює їхню ефективність. Детальні компетенції ФСР визначено у професійному стандарті «Фахівець із соціальної роботи».

ФСР повинен мати досвід і навички, необхідні для надання кваліфікованої допомоги отримувачам соціальних послуг, добре знатися на особливостях і потребах кожної цільової групи, з якою працює, а також розуміти соціально-економічні, національні, культурні та гендерні аспекти їхньої життєвої ситуації. Окрім цього, він має бути поінформований про принципи роботи і ресурси системи соціальної, психологічної та медичної допомоги дітям та сім'ям, про фінансові аспекти допомоги, а також про ресурси державних і недержавних організацій, що працюють у громаді, регіоні.

Постійний розвиток професійних компетентностей такого фахівця має бути вимогою незалежно від наявного досвіду. Нині існує багато пропозицій для поглиблення професійних знань ФСР, опанування ним нових форм і методів роботи, в тому числі технології ведення випадку. Варто підкреслити, що великі можливості доступу до нових знань дають онлайн-технології: курси, вебінари, присвячені темам підтримки дитини та сім'ї в процесі адаптації, супроводу сім'ї після реінтеграції, захисту дітей та підтримки сімей в умовах інфекційної небезпеки тощо.

Ефективному виконанню професійних завдань та профілактиці емоційного вигорання фахівців із соціальної роботи сприяє участь у супервізійних індивідуальних та групових зустрічах, які проводять внутрішні та зовнішні супервізори.

**Соціальні працівники** також надають соціальні послуги відповідно до результатів оцінювання потреб сімей, дітей та молоді і ведуть випадки. Однак ці спеціалісти мають більш вузьку спеціалізацію, ніж ФСР.

## ВАЖЛИВО!

Для забезпечення можливості проходження навчання та підвищення кваліфікації, розвитку професійних компетентностей соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи та соціальних працівників, проведення регулярних супервізій для ФСР, особливо зовнішніми фахівцями, громаді важливо передбачити кошти на ці витрати.

### 1.5. Якими нормативно-правовими документами керуємося у веденні випадку?

Наявна законодавча база, важлива для вивчення фахівцями, включає такі документи:

1. Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги»<sup>17</sup>.
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»<sup>18</sup>.
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»<sup>19</sup>.
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини»<sup>20</sup>.
5. Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»<sup>21</sup>.
6. Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»<sup>22</sup>.

<sup>17</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

<sup>18</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#n13>

<sup>19</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#n93>

<sup>20</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF#n348>

<sup>21</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16,#Text>

<sup>22</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>



7. Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження класифікатора соціальних послуг»<sup>23</sup>.
8. Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.02.2019 № 282 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту»<sup>24</sup>.
9. Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2020 № 868 «Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей»<sup>25</sup>.

## **1.6. Який алгоритм і які етапи має ведення випадку при наданні послуги соціального супроводу сім'ї у СЖО?**

Ведення випадку відбувається за певним алгоритмом і має етапи, які є спільними попри індивідуальний характер кожного випадку. На момент підготовки цього Посібника ведення випадку найкраще опрацьовано в стандарті надання послуги соціального супроводу сім'ї в СЖО. Тому знайомство з технологією доцільно робити на прикладі соціального супроводу. Але варто пам'ятати, що технологія ведення випадку дозволяє також надавати інші послуги різним категоріям населення. Схематично алгоритм та етапи ведення випадку при наданні послуги соціального супроводу сім'ї наведено на [Рис. 1.6.1](#).

---

<sup>23</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

<sup>24</sup> <https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>

<sup>25</sup> <https://www.msp.gov.ua/documents/5908.html>

**Рисунок 1.6.1. Алгоритм ведення випадку і тривалість його етапів<sup>26</sup>**



<sup>26</sup> Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>; постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

## **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

У схемі подано максимальні строки виконання фахівцем із соціальної роботи необхідних дій на кожному етапі. За можливості швидшого їх виконання слід переходити до наступного етапу, щоб не гальмувати процесу надання допомоги сім'ї/особі.

Розглянемо детальніше дії фахівців на кожному етапі соціального супроводу.

### **Етап 1. Повідомлення про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах або в ситуації, що загрожують життю чи здоров'ю особи**

Відкриття випадку починається з моменту отримання повідомлення/ інформації про сім'ю/особу, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити її потрапляння у складні життєві обставини.

Інформація про потенційного клієнта (отримувача соціальних послуг) може надійти:

- від фахівця із соціальної роботи, соціального працівника;
- шляхом самозвернення клієнта, а також від його сусідів, родичів, знайомих, які повідомляють про випадок в усній та/або письмовій формі, зокрема із застосуванням засобів електронної комунікації, телефонного зв'язку чи особистого звернення до управління соціального захисту населення, центру соціальних служб, служби у справах дітей, сільського, селищного голови або іншої уповноваженої посадової особи виконавчих органів сільських, селищних, міських рад;
- від суб'єктів виявлення сімей/осіб (управління соціального захисту населення, служби у справах дітей, закладів освіти, охорони здоров'я, уповноважених підрозділів органів Національної поліції, центрів надання безоплатної вторинної правової допомоги, громадських та релігійних організацій, а також інших осіб) у процесі виконання ними службових/посадових та/або громадянських обов'язків.

Фахівець із соціальної роботи / соціальний працівник або суб'єкт, який виявив потенційного отримувача послуг, повідомляє про випадок телефонним дзвінком або надсилає повідомлення у письмовій чи

електронній формі до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення або уповноваженій особі. Повідомлення подається впродовж наступного робочого дня за формою, яку затверджено Міністерством соціальної політики України <sup>27</sup> (Додаток 1). Форму заповнює організація чи особа, яка звертається, або спеціаліст, який прийняв усне чи телефонне повідомлення/інформацію (зі слів інформатора).

### РЕКОМЕНДУЄМО!

Процедуру виявлення особи/сім'ї, повідомлення про неї та співпраці суб'єктів міжвідомчої взаємодії доцільно затвердити на засіданні селищної/міської ради у вигляді порядку міжвідомчої взаємодії. Як приклад пропонуємо ознайомитися з документом, прийнятим у Миколаївській міській територіальній громаді Донецької області <sup>28</sup> (Додаток 15).

Усі звернення та повідомлення про сім'ї/осіб, які належать до вразливих категорій населення або перебувають під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, реєструються в журналі обліку звернень і повідомлень.

За потреби сім'ї/особі надається допомога в оформленні заяви про надання соціальних послуг і пакету документів, що додаються до неї. Ці документи передаються до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення з актом, складеним за результатами оцінювання потреб у соціальних послугах, якщо особа через похилий вік, інвалідність, стан здоров'я, догляд за дитиною або інші обставини не може особисто подати заяву і пакет документів.

Якщо у складних життєвих обставинах перебувають діти, слід повідомити про них службу у справах дітей (ССД). У свою чергу ССД інформує структурний підрозділ з питань соціального захисту населення (наприклад, УСЗН) про сім'ю, яка потребує соціальних послуг. Наведену в повідомленні інформацію аналізує уповноважений працівник управління соціального захисту населення, і впродовж **наступного робочого дня** після отримання інформації він приймає/погоджує рішення про необхідність проведення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах. Структурний

<sup>27</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>

<sup>28</sup> Порядок міжвідомчої взаємодії з виявлення та організації надання допомоги дітям та сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, на території Миколаївської міської територіальної громади.  
<https://www.unicef.org/ukraine/spilno-project/mykolaiv>

підрозділ звертається до надавача соціальних послуг з клопотанням щодо проведення оцінювання потреб.

### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Структурний підрозділ з питань соціального захисту населення не має своїх фахівців із соціальної роботи, тому для проведення оцінювання він повинен звернутися до іншого підрозділу/установи, де є ФСР. Цей процес потребує урегулювання на локальному рівні шляхом прийняття порядку міжвідомчої взаємодії, оскільки строк проведення оцінювання становить лише до п'яти днів, а після цього до структурного підрозділу має надійти заповнений акт оцінювання потреб.

### **РЕКОМЕНДУЄМО!**

Раніше служба у справах дітей мала обов'язково фіксувати всі звернення щодо дітей у складних життєвих обставинах за усталеною формою в журналі обліку звернень і повідомлень стосовно дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі таких, що можуть загрожувати їх життю та здоров'ю. Цей журнал було затверджено як додаток до Порядку взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, закладів та установ під час забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі таких, що можуть загрожувати їх життю та здоров'ю (постанова Кабінету Міністрів України від 03.10.2018 № 800), який втратив чинність. У нових документах цієї вимоги немає, але ми рекомендуємо зберегти практику реєстрації звернень службою для впорядкування інформації і наводимо форму такого журналу в [Додатку 2](#).

Після встановлення складних життєвих обставин для дитини, згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах», служба у справах дітей має негайно зареєструвати дитину і взяти її на облік <sup>29</sup> ([Додаток 3](#)).

<sup>29</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#n40>



## ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

Оцінювання потреб сім'ї/особи можливе і у випадку звернення особи до управління соціального захисту населення для призначення їй державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, одноразової матеріальної допомоги непрацюючим малозабезпеченим особам, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми.

Працівник управління соціального захисту населення інформує таку особу (в тому числі шляхом надання відповідних друкованих інформаційних матеріалів) про соціальні послуги, якими вона може скористатися, умови та порядок їх отримання і в разі потреби надсилає фахівцю із соціальної роботи повідомлення про необхідність проведення оцінювання потреб сім'ї/особи в соціальних послугах.

## Етап 2. Оцінювання потреб сім'ї/особи в соціальних послугах

Наступним етапом у веденні випадку є **оцінювання потреб сім'ї/особи** – аналіз її належності до вразливих груп населення, складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує сім'я/особа<sup>30</sup>. Оцінювання потреб проводиться з метою визначення необхідних соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання, спрямованих на захист і забезпечення благополуччя дитини, на зміну ситуації в сім'ї або поведінки її членів на краще<sup>31</sup>. У ході оцінювання не лише визначаються проблеми сім'ї/особи, а й відбувається усвідомлення їхніх причин, суті, наслідків. Це дозволяє обрати найвідповідніші та найефективніші способи роботи, залучити необхідних фахівців, усунути/мінімізувати негативні наслідки розвитку проблем. Тривалість оцінювання потреб особи/сім'ї становить до **п'яти робочих днів**.

<sup>30</sup> Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

<sup>31</sup> Зверева І.Д., Кияниця З.П., Кузьмінський В.О., Петрович Ж.В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.: У 2-х част. – К.: «Кожній дитині», 2010. <http://www.p4ec.org.ua/upload/education/library/1443102984.pdf>

## **Розглянемо детальніше, як проводиться оцінювання потреб сім'ї/особи в соціальних послугах.**

За можливості встановлюється контакт із потенційним отримувачем послуг та погоджується майбутній візит фахівця. Фахівець із соціальної роботи разом з іншими колегами (психологом, селищним старостою) здійснює візит до потенційного отримувача послуг за місцем його проживання/перебування.

Під час візиту важливо інформувати сім'ю/особу про причини відвідання, її права, батьківські обов'язки, можливості та умови надання допомоги і підтримки, мотивувати до взаємодії, попрацювати над подоланням спротиву.

Оцінювання потреб проводиться шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з сім'єю/особою та її найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку<sup>32</sup>. За необхідності до оцінювання потреб залучають медичних, педагогічних працівників, психолога, фізичного терапевта, ерготерапевта та інших фахівців. Методи збору інформації включають спостереження, спілкування з дитиною, батьками, родичами, сусідами. Для уточнення чи отримання додаткової інформації (за потреби) варто звернутися до колег з освітніх, медичних закладів, роботодавців, представників органів місцевого самоврядування та інших зацікавлених осіб. Отримана інформація уточнюється, аналізується та занотовується в Акті оцінки потреб сім'ї/особи<sup>33</sup> (Додаток 4).

Після з'ясування обставин, що можуть призвести або призвели до порушень у життєдіяльності сім'ї/особи, слід визначити чинники, що зумовили потрапляння у складні життєві обставини, рівень складності наявних проблем, їх вплив на життєдіяльність сім'ї/особи, індивідуальні потреби в отриманні соціальних послуг, а також спроможність сім'ї/особи самостійно подолати чи мінімізувати негативний вплив таких обставин.

Якщо є потреба в наданні сім'ї/особі пільг, гарантій, послуг, допомоги та інших виплат, встановлених законодавством України, доречно додатково ініціювати проведення обстеження житлово-побутових умов та оформлення відповідного Акта<sup>34</sup> (Додаток 5).

<sup>32</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

<sup>33</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>

<sup>34</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 05.05.2014 № 266 «Про затвердження форми акта обстеження матеріально-побутових умов проживання особи, яка потребує надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0562-14#Text>

За результатами спостережень, зафіксованих в Акті оцінки потреб дитини та сім'ї/особи, а також в Акті обстеження житлово-побутових умов, фахівець формує висновок та пропозиції щодо типу випадку відповідно до його складності. Випадки можуть бути простого, середнього та складного ступенів складності, залежно від цього обираються різні типи реагування.

### Критерії, за якими визначається складність випадку, включають:

- характер впливу СЖО на стан і потреби дитини;
- здатність (потенціал) батьків, осіб, які їх замінюють, щодо задоволення потреб дитини;
- здатність (потенціал) опікуна/опікунів недієздатної особи задовольняти потреби недієздатної особи;
- вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/особи;
- тривалість існування проблеми;
- усвідомлення дитиною/особою, її опікуном/сім'єю наявності та причин СЖО;
- готовність до співпраці з надавачами послуг <sup>35</sup>.

**При простому соціальному випадку** наявні проблеми та обставини певною мірою порушують нормальну життєдіяльність дитини та її родини, однак не впливають суттєво на її стан і задоволеність її потреб. При такому випадку, як правило, надається разова соціальна послуга для вирішення певної проблеми.

**При соціальному випадку середньої складності** СЖО негативно впливають на стан дитини та її родини. Потреби дитини задовольняються частково. СЖО тривають чи поглибилися упродовж трьох місяців – одного року. Отримувач частково усвідомлює наявність проблем, можливі ризики і загрози. Отримувач пасивний, переважно займає вичікувальну позицію, проте серед членів сім'ї, найближчого оточення є особи, які усвідомлюють проблеми та готові співпрацювати з надавачами послуг і сприяти подоланню СЖО. При випадку середньої складності розробляється план індивідуального супроводу сім'ї/особи строком від одного до шести місяців.

<sup>35</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>



**У складному соціальному випадку** СЖО негативно впливають на стан дитини та її родини. Потреби дитини переважно не задовольняються. В разі відсутності комплексного втручання може виникнути загроза здоров'ю та розвитку дитини. Стан батьків перешкоджає задоволенню потреб дитини; батьківський потенціал дуже слабкий в обох батьків чи відсутній в одного з них. Фактори сім'ї та середовища не сприяють вирішенню проблеми, контакти в родині слабкі або відсутні, стосунки переважно конфліктні. СЖО мають зтяжний характер та поглиблюються (тривають понад рік або декілька років). При складному випадку сім'ї/особі пропонується послуга соціального супроводу, складається план індивідуального супроводу строком до року.

У висновку оцінки потреб сім'ї/особи визначається потреба в наданні соціальних послуг або в її відсутності і завершенні випадку ([Додаток 4](#)).

«В основу висновку про наявність складних життєвих обставин слід класти сукупність факторів, які негативно впливають на життєдіяльність сім'ї, дитини чи особи».

*Дмитро Дерев'янка, МБО «Партнерство «Кожній дитині»*

#### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Відповідно до законодавства, структурний підрозділ з питань соціального захисту населення (наприклад, УСЗН) приймає рішення про надання соціальних послуг та обирає відповідного надавача. Якщо особа звернулася по допомогу до надавача соціальних послуг, той зобов'язаний допомогти їй подати заяву та пакет документів до УСЗН. Надавач послуг не може перенаправити отримувача послуг за бюджетні кошти до іншого суб'єкта самостійно.

Результати оцінювання потреб погоджуються з потенційним отримувачем послуг та не пізніше ніж **впродовж наступного робочого дня** подаються до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення або працівникові, який виконує в громаді його функції. На підставі Акта оцінки потреб та висновку управління соціального захисту в статусі юридичної особи приймає рішення про надання послуг або відмову в їх наданні.



### ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

Оцінювання потреб сім'ї/особи в соціальних послугах дає лише орієнтовну інформацію та допомагає фахівцям розробити рекомендації щодо подолання складних життєвих обставин чи мінімізації їхніх наслідків. Тому в роботі з отримувачем важливо знати й використовувати його потенціал, сильні сторони, які можна визначити, провівши згодом комплексне оцінювання.

Якщо під час роботи з сім'єю фахівець виявляє загрозу життю та здоров'ю дитини, жорстоке поводження та неогляд або факти домашнього насильства, він робить висновок про **екстрений** характер **випадку** невідкладно – у строк, що не перевищує однієї доби. Фахівець зобов'язаний негайно повідомити службу у справах дітей та поліцію про дитину, яка перебуває у складних життєвих обставинах унаслідок жорстокого поводження з нею або наявності загрози її життю чи здоров'ю. Служба у справах дітей разом з підрозділом органу Національної поліції, фахівцем із соціальної роботи (іншим представником надавача соціальних послуг), представником закладу охорони здоров'я невідкладно проводять оцінку рівня безпеки дитини. Візит у сім'ю для проведення оцінки рівня безпеки дитини та екстреного втручання організовує ССД. Детальніше цю ситуацію розглянуто в наступному розділі.



### ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

До послуг, що надаються екстрено у кризових випадках, технологія ведення випадку не застосовується і оцінювання потреб не здійснюється. Це пов'язано з тим, що послуги слід надати невідкладно впродовж доби з моменту отримання відповідної заяви (звернення, повідомлення).

### Етап 3. Прийняття рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг

Після ознайомлення з висновком оцінювання потреб сім'ї/особи структурний підрозділ з питань соціального захисту населення має прийняти рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг за бюджетний кошт. Крім того, визначається надавач соціальних послуг комунального чи недержавного сектору. Строк з дня одержання заяви/звернення до повідомлення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг сім'ї/особі становить не більше **десяти робочих днів**. Звичайно, після прийняття рішення про надання послуг потрібно внести отримувача до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (розділ «Отримувачі соціальних послуг»).

#### ВАЖЛИВО!

Рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (проходження корекційних програм) приймається стосовно:

- батьків, які не виконують батьківських обов'язків (у т. ч. діти яких перебувають в інтернатних закладах);
- осіб, які вчинили насильство за ознакою статі, домашнє насильство чи жорстоке поводження з дітьми;
- осіб, до яких застосовуються заходи пробації відповідно до закону;
- осіб, яких судом направлено на проходження програми для кривдників;
- в інших випадках, передбачених законом <sup>36</sup> (див. Табл. 1.6.1).

<sup>36</sup> Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги».  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

**Таблиця 1.6.1. Підстави для прийняття рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів**

**НЕ МОЖЕМО ВІДМОВИТИ В НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

- Загроза життю чи здоров'ю
- Домашнє насильство
- Насильство за ознакою статі
- Жорстоке поведження з дитиною

**МОЖЕМО ВІДМОВИТИ В НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

- За результатами оцінювання потреб сім'ї/особи не підтверджено факту наявності складних життєвих обставин чи обставин, які можуть призвести до них.
- Надавач не надає тих соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я.
- Наявність в особі відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ (рішення про надання соціальних послуг приймається після усунення таких протипоказань). Медичними протипоказаннями для надання соціальних послуг громадянам є наявність у них інфекційних захворювань, залежності від психоактивних речовин, алкоголю, психічних захворювань, що потребують перебування на спеціальному диспансерному обліку.

Упродовж **трьох робочих днів** після прийняття структурним підрозділом з питань соціального захисту населення (або працівника, який виконує ці функції) рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг, воно передається або надсилається заявникові. У рішенні обов'язково зазначаються результати оцінювання потреб сім'ї/особи в соціальних послугах та вказується надавач соціальних послуг (якщо прийнято рішення про їх надання).

#### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Прийняття рішень у визначені законом строки можливе, якщо структурний підрозділ з питань соціального захисту населення є юридичною особою, має гербову печатку, а голова громади делегував керівникові підрозділу повноваження щодо прийняття рішення про надання або відмову в наданні соціальних послуг. Рішення про делегування повноважень варто закріпити відповідним розпорядженням. Якщо відділ соціального захисту не має юридичного статусу та відповідної гербової печатки, рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг документується розпорядженням голови громади; оперативне прийняття такого розпорядження можливе лише в невеликій громаді.

ФСР формує особову справу (в паперовій та/або в електронній формі) сім'ї/особи, яка потребує надання соціальних послуг. Справа зберігається надавачем соціальних послуг. Орган соціального захисту населення також формує свою реєстраційну справу отримувача послуг відповідно до законодавства з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»<sup>37</sup>. До справи включаються документи, на підставі яких прийнято рішення про надання соціальних послуг або відмову в їх наданні.

#### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Якщо в громаді, де проживає сім'я/особа, чи в найближчій за місцем розташування громаді відсутні надавачі необхідних соціальних послуг або якщо запропонована соціальна послуга задовольняє потреби особи лише частково, структурний підрозділ з питань соціального захисту населення визначає потенційних надавачів таких соціальних послуг і вживає заходів для їх залучення до надання соціальних послуг, у тому числі для забезпечення їх фінансування.

<sup>37</sup> Закон України «Про захист персональних даних». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

## Етап 4. Розробка індивідуального плану надання соціальних послуг

Невід'ємною частиною ведення випадку є розробка індивідуального плану надання соціальних послуг.

Індивідуальний план надання соціальних послуг – це документ, що відображає логіку, зміст і процедуру надання соціальних послуг з метою подолання складних життєвих обставин, у яких опинилась сім'я/особа. Крім заходів, передбачених у Державному стандарті соціальних послуг, у плані зазначаються інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, а також відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, вказуються відповідальні виконавці<sup>38</sup> (Додаток 6).

Часто трапляються випадки, коли у клієнта є власний погляд на проблему, а в фахівця із соціальної роботи / соціального працівника – свій, тож, відповідно, різними можуть бачитися і шляхи вирішення проблеми. Тому необхідно спільно визначити проблему та чіткі, конкретні й реалістичні кроки, за допомогою яких її можна позитивно вирішити. Вміння рухатися у визначеному напрямі має стати основною навичкою фахівця із соціальної роботи / соціального працівника та отримувача соціальної послуги. Адже **головна мета** індивідуального плану надання соціальної послуги полягає в тому, щоб повернути клієнтові здатність діяти самостійно.



Індивідуальний план можна реалізувати ефективно лише в тому разі, якщо його складено разом **З клієнтом, а не просто ДЛЯ клієнта.**



### **ВАЖЛИВО!**

У разі ведення складного типу випадку та потреби в додатковій інформації перед складанням індивідуального плану проводиться комплексне оцінювання потреб сім'ї/особи, до якої слід залучити членів міждисциплінарної (мультидисциплінарної) команди: медичних, педагогічних працівників, психолога, фізичного терапевта, ерготерапевта тощо. Ефективній взаємодії фахівців сприятимуть робота в спільному приміщенні завдяки швидшій комунікації, розмір громади (чим менша, тим простіше), активна позиція керівництва та хороші взаємовідносини й налагоджені особисті контакти працівників різних секторів.

<sup>38</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>

Планування роботи з випадком передбачає:

- дотримання індивідуального підходу, встановлення довірчих стосунків, урахування потреб і з'ясування очікувань кожного члена сім'ї;
- наснаження та побудову взаємодії, спрямованої на розвиток сильних сторін клієнта;
- роз'яснення процесу реалізації плану та розподіл відповідальності між надавачем та отримувачем соціальної послуги, переведення останнього з позиції об'єкта на позицію суб'єкта соціальної допомоги;
- визначення основних коротко- та довгострокових цілей подолання складних життєвих обставин, заходів та дій для їх досягнення. Всі соціальні послуги / заплановані дії мають бути здійсненними, зрозумілими, чіткими, відповідати можливостям і потребам клієнта, враховувати його соціальне оточення, чітко визначати дії кожної зі сторін (соціального працівника, який надає соціальні послуги, та клієнта);
- фіксування досягнень, а також труднощів, на які варто звернути увагу і докласти більше зусиль для їх подолання на наступному етапі роботи.

Індивідуальний план надання соціальних послуг підписують на знак підтвердження своєї участі в його розробці та реалізації отримувач (його законний представник), члени його сім'ї, фахівець із соціальної роботи / соціальний працівник, члени міждисциплінарної команди. Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги (його законному представнику), інший залишається у фахівця.

Головними аспектами у плануванні послуг є визначення особистісних завдань клієнта і розвиток його компетентності. Під час розробки плану фахівець повинен знати про ресурси громади та можливість їх залучення, формальні й неформальні зв'язки з іншими службами, що надають соціальні послуги; чи було клієнту надано послуги іншими службами та організаціями і які саме тощо. Таким чином, планування діяльності відіграє важливу роль у розподілі ресурсів на рівні громади, дає уявлення про їхню вартість.

## Створення міждисциплінарної команди для роботи з випадком

На етапі розробки індивідуального плану надання соціальної послуги може формуватися міждисциплінарна команда для роботи з випадком. Створення міждисциплінарної команди є обов'язковим, коли випадок стосується захисту дитини, а також у складних випадках СЖО.

**Міждисциплінарна команда** – це група спеціалістів (психолог, лікар, юрист, педагог, фізичний терапевт та інші), уповноважених різними суб'єктами чи надавачем соціальних послуг, тимчасово створена для забезпечення колегіальності рішень та узгодженості дій під час надання соціальних послуг сім'ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

**Основними завданнями міждисциплінарної команди є:**

- прийняття узгоджених дій та рішень в інтересах дитини/сім'ї/особи;
- аналіз інформації про дитину, її сім'ю, складні життєві обставини, в яких вона перебуває, результатів оцінювання потреб дитини та її сім'ї в соціальних послугах, здатності батьків здійснювати догляд та виховання дитини, рівня виконання ними батьківських обов'язків;
- розроблення, виконання, систематичний (щоквартальний) перегляд і коригування індивідуального плану із забезпеченням відповідності запланованих заходів інтересам дитини, а також індивідуального плану надання соціальних послуг;
- ініціювання розгляду питання щодо соціального захисту дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, на засіданні комісії з питань захисту прав дитини, зокрема щодо обов'язковості надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм) особам у разі невиконання ними батьківських обов'язків, вчинення домашнього насильства чи жорстокого поводження з дитиною<sup>39</sup>.

Робота міждисциплінарної команди проводиться у формі засідань. Результати обговорень фіксуються протоколом та є обов'язковими для виконання всіма членами команди в межах їхніх повноважень. На кожному наступному засіданні розглядаються стан виконання завдання та досягнуті результати.

При наданні соціальних послуг за технологією ведення випадку може створюватися мультидисциплінарна команда (МДК). У разі якщо соціальні

<sup>39</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах».  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#n13>



послуги надаються сім'ї з дитиною або дитині, яка перебуває на обліку в службі у справах дітей як дитина у СЖО, то відповідальною за створення МДК є служба у справах дітей, а рішення про створення МДК приймається органом опіки і піклування. В інших випадках відповідальним за створення та організацію роботи мультидисциплінарної команди є фахівець із соціальної роботи / соціальний менеджер, який веде випадок. Він займається також координацією засідань та їх протоколюванням.

### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Роботу міждисциплінарної команди, створеної за рішенням органу опіки та піклування, координує служба у справах дітей, яка не надає послуг, тому ведення та документування випадку залишається прерогативою фахівця із соціальної роботи.

### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Спостерігаються відмінності в назві команди фахівців, яку залучено до роботи з сім'єю/особою в процесі ведення випадку:

- назва «міждисциплінарна команда» вживається в документах, які стосуються захисту дітей (у постановках Кабінету Міністрів від 24.09.2008 № 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини», від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»);
- назва «мультидисциплінарна команда» вживається в документах, які регулюють надання соціальних послуг (у наказах Мінсоцполітики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»).

У цьому Посібнику вживається назва «міждисциплінарна команда» (МДК).

## Етап 5. Укладення договору про надання соціальних послуг

Упродовж **семи робочих днів** з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги з отримувачем соціальної послуги (законним представником) у письмовій формі укладається договір про надання соціальних послуг, невід'ємним додатком до якого є індивідуальний план надання соціальної послуги. Про таку необхідність клієнта інформують ще під час процесу оцінювання потреб сім'ї/особи. Це робиться для узгодження з отримувачем мети, завдань і плану спільних дій.

Укладення договору здійснюється за участю надавача та отримувача соціальної послуги (його законного представника). До складання договору можна також залучати членів сім'ї отримувача соціальної послуги.

У договорі наводяться перелік соціальних послуг, умови їх надання та їхня вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

«У розділі «Предмет Договору» Договору про здійснення соціального супроводу родини має міститися конкретна інформація про мету і завдання співпраці фахівця з сім'єю, яка відповідає потребам, зазначеним в Акті оцінки потреб та заяві сім'ї на соціальний супровід».

*Олена Єсипенко, МБО «СОС Дитячі містечка Україна»*

Спільно з отримувачем соціальної послуги (його законним представником) обговорюються можливі причини припинення та розірвання договору, умови його перегляду. Зміна договору можлива тільки за письмовою згодою сторін, яка оформлюється як перегляд договору про надання соціальних послуг.

Договір підписують отримувач соціальної послуги (його законний представник) та керівник надавача соціальних послуг із зазначенням прізвища фахівця із соціальної роботи, відповідального за ведення випадку та дотримання умов договору. Типовий договір про надання соціальних послуг, затверджений Міністерством соціальної політики України, наведено в [Додатку 7](#)<sup>40</sup>.

При наданні одноразових соціальних послуг чи соціальної послуги кризового та екстреного втручання договір не укладається.

<sup>40</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 «Про затвердження Типового договору про надання соціальних послуг».

## Етап 6. Виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг

На цьому етапі робота проводиться за індивідуальним планом надання соціальних послуг і включає:

- використання різних методів та форм соціальної, соціально-педагогічної та психологічної роботи, спрямованих на підвищення самостійності отримувача соціальної послуги, його відповідальності за власну життєдіяльність та посилення потенціалу його найближчого оточення щодо подолання СЖО;
- обговорення з отримувачем, у тому числі з членами його сім'ї, результатів наданих послуг, уточнення наступних дій, насаження та активізація ресурсів отримувача соціальних послуг та його найближчого оточення до самостійності в подоланні СЖО;
- координацію надання послуг різними надавачами, забезпечення безперервності й комплексності втручання відповідно до визначених цілей;
- оновлення ключової інформації про динаміку ведення випадку та формування здатності отримувача, його сім'ї самостійно долати труднощі;
- пошук необхідних зовнішніх ресурсів.

Рекомендована інтенсивність контактів у разі складного випадку: упродовж першого місяця – не менше ніж двічі на тиждень; наступні три місяці – не менше ніж раз на тиждень, далі – за потреби, але не менше ніж двічі на місяць <sup>41</sup>.

Усі контакти з сім'єю та її соціальним оточенням (листи, телефонні дзвінки, індивідуальні бесіди тощо), протоколи командних зустрічей, на яких розглядалися питання сім'ї, обов'язково фіксуються в соціальній картці сім'ї/особи <sup>42</sup> (Додаток 8). Усі записи повинні бути достовірними, чіткими й розбірливими. Це потрібно для того, щоб за відсутності фахівця з соціальної роботи / соціального працівника чи на випадок надзвичайної ситуації інший працівник або керівник служби могли за потреби отримати повну інформацію про сім'ю/особу.

<sup>41</sup> Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми. Посіб. у 2-х ч. Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології / З.П. Кияниця, Ж.В. Петрочко. К.: ОБНОВА КОМПАНІ, 2017, с. 170. <http://www.p4ec.org.ua/upload/education/library/1513689511.pdf>

<sup>42</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>

Якщо сім'я/особа потребує матеріальної/фінансової допомоги, здійснюється пошук шляхів її надання (оформлення державної соціальної допомоги, залучення благодійних коштів, гуманітарної допомоги, організація шефської допомоги тощо).

З метою досягнення позитивних результатів через місяць після відкриття випадку або після супервізії здійснюється перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг. Процес може відбуватися на індивідуальній зустрічі з отримувачем послуг або на робочих засіданнях міждисциплінарної команди. За результатами зустрічей вносяться зміни, коригуються окремі пункти плану.

Частота зустрічей з клієнтом та членами міждисциплінарної команди залежить від складності випадку, наявності позитивних результатів і може відбуватися раз на місяць чи щоквартально.

У разі недосягнення цілей чи суттєвої зміни обставин проводяться повторне оцінювання і загальне коригування індивідуального плану надання соціальних послуг. У такий спосіб здійснюється постійний моніторинг процесу та результату (впливу) надання соціальних послуг.

## Етап 7. Закриття випадку

Підставами для закриття випадку і завершення надання соціальних послуг є:

- досягнення мети надання соціальних послуг як результат виконання індивідуального плану;
- завершення строку надання соціальних послуг, визначеного договором;
- перенаправлення отримувача соціальної послуги у зв'язку зі зміною місця проживання до іншого надавача соціальної послуги;
- письмова відмова отримувача соціальної послуги від її надання, крім випадків, коли ця відмова або її наслідки не порушують прав і свобод інших осіб, особливо дітей;
- систематичне невиконання чи порушення отримувачем соціальної послуги умов договору.

**Тривалість ведення випадку** залежить від його складності. Якщо це випадок середньої складності, він триває до шести місяців з моменту прийняття рішення про надання соціальних послуг; у разі складного випадку тривалість його ведення може бути до одного року.

Перед закриттям випадку повторно проводиться оцінювання потреб та спільно з отримувачем визначається, чи вирішено основні проблеми, чи задоволено пріоритетні потреби, чи безпечний психологічний клімат у сім'ї, яких саме цілей досягнуто, чи стабільні зміни, чи зможе сім'я надалі самостійно впоратися зі скрутою, чи існує соціальна мережа, яка підтримає сім'ю, чи відчуває сім'я потребу в подальшій підтримці, чи захищена сім'я соціально та юридично, чи є сім'я самодостатньою і готовою надалі вирішувати свої проблеми самостійно тощо.

Таким чином, закриття випадку є одночасно аналізом ефективності виконаної роботи. На цьому етапі проводиться підсумкова оцінка процесу та результату (впливу). Як правило, при оцінці процесу опорною формою аналізу є план роботи з клієнтом, а при оцінці результату (впливу) – оцінювання потреб клієнта.

За результатами роботи з сім'єю/особою фахівець із соціальної роботи готує звіт, який обговорюється на командній зустрічі, де й погоджується рішення щодо закриття випадку <sup>43</sup> (Додаток 9).

Після прийняття рішення про закриття випадку фахівець упродовж **п'яти робочих днів** повідомляє керівника управління соціального захисту населення про завершення надання соціальних послуг, про що приймається відповідний наказ.

Після закриття випадку сім'ю в обов'язковому порядку інформують про способи та організацію соціальної підтримки, якими вона може скористатися в майбутньому. Відвідування сім'ї/особи відбувається спочатку через два тижні, згодом – через місяць для оцінки ситуації після завершення надання соціальних послуг, запобігання рецидивам і надання необхідних консультацій.

Надалі можуть надаватися одноразові послуги, такі як представництво інтересів членів сім'ї/особи, допомога в оформленні документів і запитів до відповідних інстанцій, консультування психологом, юристом, соціальним педагогом, допомога у вирішенні конфліктів тощо. Послуги надаються в разі звернення сім'ї/особи без укладення окремого договору. Період підтримки сім'ї/особи після закінчення випадку визначається індивідуально, бажано не менше двох місяців.

Однак існують випадки, коли є потреба у продовженні строку дії договору про надання соціальних послуг. Тоді не менш як за 30 календарних днів

<sup>43</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n32>

до закінчення строку дії договору проводиться повторне оцінювання та готуються матеріали на розгляд засідання міждисциплінарної команди або комісії у справах дітей щодо подальшої роботи з сім'єю.

Рекомендація про продовження строку дії договору про надання соціальних послуг надається міждисциплінарною командою після аналізу виконання індивідуального плану надання соціальних послуг та повторного оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах. У випадках, пов'язаних із захистом дитини, таку рекомендацію може надати комісія у справах дітей при виконавчому комітеті місцевої ради. Рішення про продовження дії договору приймає структурний підрозділ з питань соціального захисту населення за поданням керівника установи, яка надає послуги.

### **Здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їхньої якості**

У процесі виконання індивідуального плану і на завершення випадку проводиться індивідуальний моніторинг надання соціальних послуг. Важливо не плутати моніторинг надання послуг при веденні випадку з іншими прикладами моніторингу, адже його проводять і при визначенні потреб громад, і при виконанні цільових програм, і при реалізації проєктної діяльності.

Моніторинг при веденні випадку – це оцінка результатів та стану досягнення цілей, які реалізовувались у роботі з конкретним випадком.

**Моніторинг надання соціальної послуги** – це постійний або періодичний перегляд діяльності надавача соціальних послуг, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення та/або удосконалення надання соціальних послуг.

Такий моніторинг проводять керівник центру соціальних служб, відділення, центру надання соціальних послуг, а також безпосередньо фахівець із соціальної роботи чи соціальний менеджер (Табл. 1.6.2).

Таблиця 1.6.2. Складові моніторингу та оцінки надання соціальних послуг

| МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА<br>З БОКУ КЕРІВНИКА  | МОНІТОРИНГ<br>З БОКУ ФАХІВЦЯ   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Контроль стану виконання всіх заходів, передбачених планом</li><li>• Перегляд документування наданих соціальних послуг</li><li>• Оцінка здійснення запланованих заходів ведення випадку</li><li>• Обговорення та прийняття рішення спільно з фахівцем із соціальної роботи / соціальним працівником щодо подальших дій у роботі з сім'єю/особою, спрямованих на надання соціальних послуг (коригування плану, завершення ведення випадку чи продовження надання соціальних послуг)</li><li>• Оцінка ефективності надання соціальної послуги</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Аналіз рівня розв'язання проблем, визначених на початку роботи</li><li>• Визначення того, що спрацювало, а що треба змінити</li><li>• Аналіз досягнень, здобутків клієнта</li><li>• Допомога клієнтові у визначенні, результатів, яких він досягнув</li><li>• Підбиття підсумків проведеної роботи</li></ul> |

Для проведення моніторингу можна використовувати регулярні звіти за певний період (щомісячні, щоквартальні), контрольні візити до клієнта, оціночні форми, заповнені клієнтами, записи соціальних працівників, матеріали супервізійних зустрічей.

Наприкінці проведеної роботи відбувається **оцінка результатів втручання**. Цей етап має на меті аналіз результатів роботи і передбачає отримання відповідей на важливі запитання, які стосуються успішності всього процесу надання допомоги клієнтові: чи вирішено проблему і чи досягнуто мети; наскільки результати відповідають планові; чи задоволений клієнт результатами роботи; що він вважає своїм найбільшим успіхом; якою є практична значущість досягнутого з точки зору фахівців; якими є перспективи застосування клієнтом набутого досвіду; чи готовий клієнт

завершити стосунки з надавачем послуг; як буде відбуватися завершення стосунків.

Оцінка результатів втручання відбувається найчастіше під час безпосереднього спілкування з клієнтом. Також під час оцінки використовуються заповнені клієнтами оціночні форми, в яких фіксуються їхні судження про результати роботи<sup>44</sup>.

Фахівець на етапі оцінки може також проаналізувати власний досвід: яких знань, навичок бракувало; що вийшло з-під контролю; як вирішувалися етичні дилеми; чи не було фактів порушення професійних меж; як позначилися стосунки між ним та клієнтом на якості виконаної роботи; наскільки вдавалося координувати дії залучених професіоналів.

## **1.7. Як відбувається екстрене реагування на випадок загрози життю чи здоров'ю дитини?**

**Кризове та екстрене втручання** – це термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання<sup>45</sup>.

Соціальна послуга надається з моменту отримання інформації про кризову ситуацію до моменту усунення ризику. У цьому випадку не обійтися без налагодженого алгоритму міжвідомчої взаємодії ФСП / соціального працівника, спеціаліста служби у справах дітей, представника Національної поліції (дільничного інспектора), представників органу місцевого самоврядування, закладів охорони здоров'я, освіти.

Співпраця цих фахівців включає інформування про випадок виявлення загрози життю чи здоров'ю дитини, жорстокого поводження з нею чи домашнього насильства; здійснення візиту в сім'ю для перевірки факту інформації, а також роботу міждисциплінарної команди в процесі надання соціальних послуг.

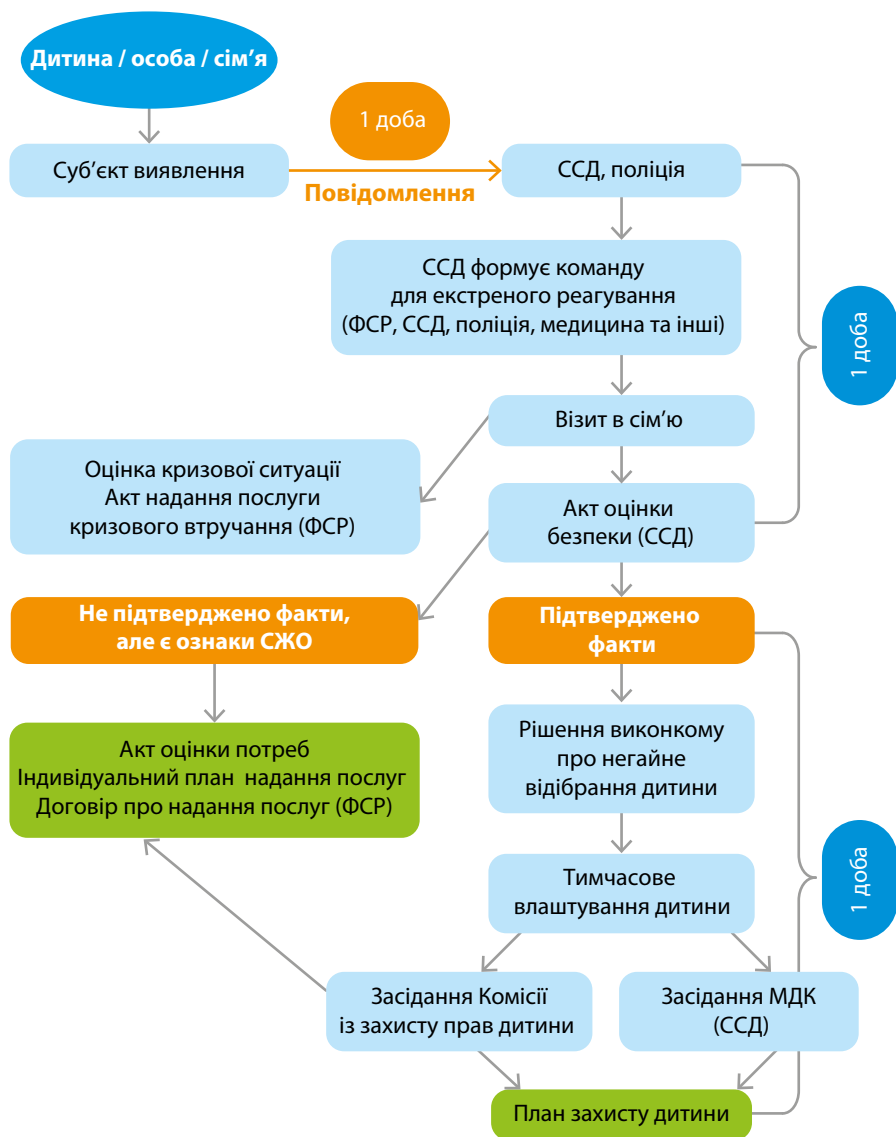
Алгоритм взаємодії фахівців під час надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання наведено на [Рис. 1.7.1](#).

<sup>44</sup> Кейс-менеджмент внутрішньо переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. 2015. <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/9361>

<sup>45</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>



**Рисунок 1.7.1. Алгоритм надання послуги кризового та екстреного втручання**<sup>46</sup>



<sup>46</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>

Суб'єкт, який виявив випадок, **упродовж доби** інформує про це **службу у справах дітей та Національну поліцію**.

Під час звернення в усній формі першочергово надається така інформація:

- прізвище, ім'я, по батькові, вік, місце проживання (перебування) дитини, стосовно якої отримано звернення/повідомлення;
- стислий зміст звернення/повідомлення;
- інформація про наявність ризиків для життя та здоров'я дитини;
- інформація про наявність факту скоєння стосовно дитини та/або дитиною домашнього насильства з конкретизацією його форми (фізичне, сексуальне, психологічне або економічне).

Після отримання повідомлення представник служби у справах дітей разом з представником підрозділу органу Національної поліції, фахівцем із соціальної роботи, представником органу місцевого самоврядування, представником закладу охорони здоров'я, освіти (за потреби) **впродовж доби** з дати отримання повідомлення здійснюють екстрений візит у сім'ю для підтвердження/спростування отриманої інформації та втручання в ситуацію з метою негайного її усунення або мінімізації.

Представник служби у справах дітей проводить оцінку рівня безпеки дитини за встановленою формою <sup>47</sup> (Додаток 10). До проведення такої оцінки можуть додатково залучатися інші фахівці.

У разі підтвердження за результатами оцінки рівня безпеки дитини фактів безпосередньої загрози її життю або здоров'ю та потреби у житті невідкладних заходів для забезпечення її безпеки дитину вилучають із сім'ї та направляють до закладів охорони здоров'я для обстеження стану її здоров'я, надання необхідної медичної допомоги у стаціонарних умовах та документування фактів жорстокого поводження з нею або тимчасово влаштовують до родичів, у патронатну сім'ю, притулок чи в інші наявні у громаді заклади, оформлюючи Акт про факт передачі дитини за встановленою формою <sup>48</sup> (Додаток 11).

Потім служба у справах дітей подає запит до управління соціального захисту населення про проведення оцінювання потреб дитини, її сім'ї та надання соціальних послуг.

<sup>47</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF#n376>

<sup>48</sup> Там само.

Під час екстреного візиту фахівець із соціальної роботи / соціальний працівник за потреби проводить оцінку кризової ситуації<sup>49</sup> (Додаток 12) дорослих членів сім'ї, надає психологічну підтримку, консультує, сприяє в задоволенні термінових базових потреб чи тимчасового притулку, допомагає у взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації. За результатами надання послуги складає Акт із надання соціальної послуги<sup>50</sup> (Додаток 13).

### РЕКОМЕНДУЄМО!

Узгоджені алгоритми взаємодії, форми повідомлення можна затвердити на рівні громади як додатки до порядку міжвідомчої взаємодії при виявленні дітей у СЖО, кризових випадків та реагуванні на них.

## 1.8. Що таке супервізія і для чого вона потрібна?

Підтримка, допомога фахівцям із соціальної роботи під час ведення випадку і забезпечення ними дотримання професійних та етичних стандартів надається через супервізію.

**Супервізія** – це інструмент професійної підтримки та професійного розвитку, що передбачає комплекс заходів, спрямованих на аналіз і подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм і стандартів надання послуг, запобігання виникненню професійного стресу та вигоранню, забезпечення емоційної підтримки, підвищення професійної кваліфікації<sup>51</sup>.

**Мета супервізії** – допомогти супервізованому більш ефективно виконувати завдання відповідно до його професійних обов'язків та надавати якісні послуги.

До основних **функцій** супервізора належать:

- підтримка персоналу (управління стресом і побоюваннями; допомога

<sup>49</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 р. № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>

<sup>50</sup> Там само.

<sup>51</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України від 05.01.2015 № 5 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо проведення супервізії у соціальних службах». <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005739-15#Text>

у визначенні пріоритетів роботи, роз'яснення складних питань, надання порад; зворотний зв'язок; розуміння особистих проблем, що заважають роботі; створення атмосфери довіри; мотивація і наснаження; підтримка вмотивованих рішень, розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого);

- управління персоналом (адміністрування, розв'язання адміністративних проблем; планування та організація виконання; встановлення стандартів; моніторинг, оцінка якості роботи; дотримання плану роботи; дисциплінування; виконання посадових інструкцій; ефективно та економне використання ресурсів);
- навчання персоналу (інструктування щодо політики і процедур організації; допомога в опануванні ефективної практики надання соціальних послуг; рекомендування літератури і навчальних курсів; підтримка професійного зростання; розвиток кар'єри; мобілізація ресурсів).

Переваги надання супервізії наведено на [Рис. 1.8.1](#).

**Рисунок 1.8.1. Що дає супервізія:**

| ФАХІВЦЯМ                             | ОТРИМУВАЧАМ ПОСЛУГ       | КЕРІВНИКАМ  | ГРОМАДІ                          | СУПЕРВІЗОРУ                          |
|--------------------------------------|--------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------------|
| Професійний та особистісний розвиток | Підвищення якості послуг | Моніторинг ситуації зовні                                       | Якісне надання соціальних послуг | Професійний розвиток                 |
| Можливість рефлексії                 | Емпатійне ставлення      | Можливість впливати на відносини, мотивацію, формування команди | Мобілізація ресурсів             | Обізнаність щодо актуальної тематики |
| Професійна та психологічна підтримка | Наснаження               |   |                                  |                                      |
| Профілактика професійного вигорання  |                          |   |                                  |                                      |

«Супервізії потрібні для профілактики вигорання. Особливо вони потрібні для нових працівників, яким буде складно вести випадки. Проводити супервізію може директор, колега. Добре, коли є внутрішній і зовнішній супервізор».

*Тетяна Гончарова, Кальміуський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Маріупольської міської ради*

Супервізійні зустрічі бажано організовувати регулярно, не рідше одного разу на місяць. За необхідності їх слід проводити позапланово, в тому числі з використанням засобів телефонного чи інтернет-зв'язку.

Супервізійні зустрічі можуть відбуватися в **індивідуальній формі**, тобто за участю лише супервізора і фахівця. Найкраще таку зустріч спланувати заздалегідь, підготувати питання для обговорення та аналізу роботи.

Для колективу співробітників доцільно провести **групову супервізію**, де обговорити і проаналізувати роботу один одного, розглянути питання, які виникли в процесі роботи. У групі розглядається кожен випадок, фактичний процес його ведення і можливі варіанти (способи) його ведення. Таким чином відбувається обмін досвідом, знаннями.

Найчастіше супервізорами є досвідчені, компетентні фахівці-практики, чий знання і досвід допомагають розв'язувати проблеми колег – фахівців із соціальної роботи. Варто запрошувати і зовнішніх експертів, викладачів університетів, які займаються науковою роботою і беруть участь у практичних соціальних проєктах, співпрацюючи з державними службами чи громадськими організаціями соціальної сфери. Вони поєднують теоретичне розуміння змісту соціальної роботи з досвідом практичної діяльності в реальних ситуаціях, що сприяє глибшому аналізу випадків і науково обґрунтованому поясненню дій фахівця<sup>52</sup>.

### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Супервізія, яку проводить безпосереднє керівництво фахівця, не завжди виконує функції профілактики емоційного вигорання. Зовнішня супервізія дозволяє розглянути питання відсторонено та без конфлікту інтересів.

<sup>52</sup> Слозанська Г. Супервізія в соціальній роботі: основні підходи та принципи. [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMA GE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&image\\_file\\_name=PDF/Nvuuped\\_2014\\_30\\_58.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMA GE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/Nvuuped_2014_30_58.pdf)

## Список для самоперевірки

Перевірте, чи всі важливі кроки було зроблено під час впровадження технології ведення випадку при наданні соціальних послуг.

- |    |  |                          |
|----|--|--------------------------|
| 1. | Визначено та введено у штат необхідну кількість фахівців із соціальної роботи.   | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Фахівці з соціальної роботи пройшли навчання щодо технології ведення випадку.  | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Із суб'єктами взаємодії узгоджено алгоритм виявлення та інформування про сім'ї/осіб, які належать до вразливих категорій населення або перебувають під впливом чинників, що можуть зумовити їх потрапляння у СЖО, та реагування на випадки, в тому числі екстрені. | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Визначено алгоритм погодження та видачі наказів про проведення оцінювання потреб, надання соціальних послуг сім'ї/особі у СЖО, закриття випадку тощо.  | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Проводяться систематичні зустрічі міждисциплінарної команди.   | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Здійснюється систематичний моніторинг надання соціальних послуг.   | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Створено умови (налагоджено процес інформування, забюджетовано кошти та ін.) для підвищення кваліфікації фахівців, проведення супервізій.  | <input type="checkbox"/> |

# Розділ II

Міжвідомча взаємодія  
при виявленні дітей та сімей,  
які потребують  
соціальних послуг



## РОЗДІЛ II. МІЖВІДОМЧА ВЗАЄМОДІЯ ПРИ ВИЯВЛЕННІ ДІТЕЙ ТА СІМЕЙ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Одним з інструментів запровадження та ефективного функціонування інтегрованого підходу до соціальних послуг є взаємодія працівників, фахівців, спеціалістів різних відомств. У нашому Посібнику в окремих розділах згадуються різні (залежно від мети) види взаємодії, які важливо не плутати між собою (Табл. 2.1.1).

Зокрема між собою взаємодіють і члени МДК, коли ведуть випадок, і керівники різних структурних підрозділів ОМС, коли визначають разом стратегічні пріоритети громади, і спеціалісти та фахівці окремих відомств при виявленні випадків СЖО та реагуванні на них.

У цьому розділі розглядається міжвідомча взаємодія, яка сприяє вчасному виявленню дітей та сімей, котрі потребують профілактичного втручання або реагування на ситуацію, що склалася. Налагоджена співпраця різних відомств і усвідомлена всіма суб'єктами відповідальність місцевого самоврядування за безпеку дітей та захист їхніх прав унеможливають появу трагічних наслідків недогляду та жорстокого поводження у громаді.

Порядок взаємодії усіх відповідальних суб'єктів в громаді рекомендується прописати в окремому положенні та затвердити його до виконання на місцевому рівні.



**Таблиця 2.1.1. Види взаємодії та їх призначення**

| <b>ВИД ВЗАЄМОДІЇ</b>     | <b>ДЛЯ ЧОГО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ</b>  |
|--------------------------|---|
| Міждисциплінарна команда | <ul style="list-style-type: none"><li>• Складання індивідуального плану соціального супроводу</li><li>• Надання послуг соціального супроводу, раннього втручання, денного догляду, екстреного втручання тощо</li></ul>  |
| Міжвідомча взаємодія     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Вчасне виявлення сімей з дітьми у складних життєвих обставинах</li><li>• Вчасне виявлення дітей з порушенням розвитку</li><li>• Вчасне виявлення кризових ситуацій загрози життю та здоров'ю дитини, домашнього насильства</li><li>• Обмін інформацією між відомствами та переадресація клієнтів</li><li>• Координація реагування на кризові ситуації, домашнє насильство, екстрені випадки загрози життю та здоров'ю дітей</li><li>• Організація надання послуг за інтегрованим підходом</li></ul> |
| Міжсекторальна взаємодія | <ul style="list-style-type: none"><li>• Стратегічне планування у сфері соціального захисту</li><li>• Визначення потреб громади у соціальних послугах</li><li>• Пріоритизація соціальних послуг для розвитку</li><li>• Середньострокове планування та бюджетування соціальних послуг</li><li>• Розробка та узгодження необхідних документів, зокрема порядку міжвідомчої взаємодії, цільових програм, необхідних положень</li></ul>  |

**Міжвідомча взаємодія** – це партнерство декількох (двох і більше) державних відомств, органів та підрозділів місцевого самоврядування, що має на меті спільне досягнення цілей щодо виявлення сімей з дітьми у складних життєвих обставинах, реагування на кризові ситуації, домашнє насильство, екстрені випадки загрози життю та здоров'ю дітей, виявлення дітей з порушенням розвитку та реагування на складні життєві обставини.

«Для міжвідомчої взаємодії важливо знати не лише свої повноваження, але й повноваження інших відомств».

*Ірина Єременко, експерт МБО «СОС Дитячі містечка Україна»*

Усі суб'єкти взаємодії працюють з одними й тими самими цільовими групами (дітьми, сім'ями), а тому мають розуміти й забезпечувати комплексний підхід, щоб не лише сприяти вирішенню проблем, а й не завдати шкоди своїми діями.

Міжвідомча взаємодія при роботі з сім'ями спирається на такі принципи:

- дитиноцентричність у наданні послуг;
- повага до прав дитини;
- найкращі інтереси дитини є керівним принципом прийняття рішень;
- сімейно орієнтований підхід;
- цілісність і комплексність у роботі з сім'єю;
- сталий розвиток громади.

## **2.1. Яка нормативно-правова база визначає міжвідомчу взаємодію?**

В ході того, як робоча група розробляє проєкт положення з порядку міжвідомчої взаємодії при виявленні сімей з дітьми у складних життєвих обставинах, учасникам необхідно ознайомитись із регулюючою законодавчою базою, наведеною далі.

### **Закони України:**

- Закон України «Про місцеве самоврядування»;
- Закон України «Про соціальні послуги»;
- Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»;

## постанови Кабінету Міністрів України:

- постанова Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 658 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг».

Перелік нормативно-правових актів, які регулюють діяльність і взаємодію відомств у разі виявлення дітей та сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, та організації надання їм соціальних послуг, наведено в [Додатку 14](#) <sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> З вичерпним переліком нормативних актів у сфері соціального захисту населення і захисту прав дітей рекомендуємо ознайомитися в додатку до наказу Міністерства соціальної політики України від 30.12.2020 № 868 «Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей». <https://www.msp.gov.ua/documents/5908.html>

## 2.2. Чому потрібен порядок міжвідомчої взаємодії?

Міжвідомча взаємодія має на меті розробку ефективної та своєчасної системи реагування на випадки СЖО, загрози життю та здоров'ю дитини, домашнє насильство. Налагоджена спільна робота всіх суб'єктів, залучених до сфери захисту прав дитини в громаді, дає змогу виявляти випадки до того, як вони стануть складними. Отже, міжвідомча взаємодія працює на профілактику, яка дозволяє економити значні кошти порівняно з коштами, необхідними для реагування на випадки підвищеної складності. Розроблення, ухвалення та виконання порядку міжвідомчої взаємодії не потребують додаткового фінансування, але суттєво зберігають кошти громади. Як приклад такого документа, ми пропонуємо ознайомитися з порядком, прийнятим у Миколаївській міській територіальній громаді Донецької області <sup>54</sup> (Додаток 15).

### Цілі міжвідомчої взаємодії:

- забезпечення та реалізація прав мешканців громади;
- надання послуг відповідно до потреб;
- використання громадою всіх ресурсів для надання допомоги в найкоротші строки;
- раннє виявлення випадків (таких як складні життєві обставини, насильство, загроза життю та здоров'ю дитини тощо);
- швидке реагування на випадки;
- вироблення чіткого алгоритму дій, налагодження спільної роботи для виявлення і найкращого реагування;
- соціальна згуртованість.

Наявні нормативно-правові документи досить точно вказують на відповідальність органів місцевого самоврядування, рамковий порядок такої взаємодії, однак ці документи залишають можливості для різночитань, також існує складність в узгодженості цих документів між собою. Крім того, одні відомства можуть не вважати за потрібне інформувати інші щодо виявлення дитини в СЖО, щодо потреби в соціальних послугах, щодо перенаправлення сім'ї на отримання в інших установах важливих для випадку послуг. Виходом у цій ситуації є прийняття органом місцевого самоврядування власного порядку міжвідомчої взаємодії, що закріпить чіткі

<sup>54</sup> Порядок міжвідомчої взаємодії з виявлення та організації надання допомоги дітям та сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, на території Миколаївської міської територіальної громади. <https://www.unicef.org/ukraine/spilno-project/mykolaiv>

та зрозумілі для всіх відомств правила у випадку виявлення та реагування на загрози життю та здоров'ю дітей, реагування на складні життєві обставини, виявлення дітей з порушенням розвитку тощо.

Прийняття порядку міжвідомчої взаємодії дасть змогу подолати деякі виклики, зокрема коли:

- відомства виконують розпорядження лише профільного міністерства і не вважають за потрібне враховувати документи, видані Міністерством соціальної політики України, які регулюють надання соціальних послуг чи захист дитини;
- у суб'єктів є різне розуміння цілей та цінностей соціальної роботи.

Порядок міжвідомчої взаємодії дає змогу виробити спільні цінності й бачення не лише в соціальній, а і в гуманітарній сфері загалом, що забезпечить більш цілісний розвиток громади.

#### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Документи, затверджені на місцевому рівні, є обов'язковими для виконання. Для громад базовими є Закон про місцеве самоврядування та рішення, ухвалене міською сесією, яке є рішенням першої інстанції, а тому порядок міжвідомчої взаємодії є обов'язковим для виконання всіма відомствами, засновником яких є місцева територіальна громада.

### **2.3. Хто є суб'єктами міжвідомчої взаємодії?**

Перелік суб'єктів міжвідомчої взаємодії для своєчасного виявлення дітей та сімей, які потребують екстреного втручання або інших соціальних послуг, та для забезпечення належного реагування визначено законодавством. Зокрема, у постанові Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах» вказано таких суб'єктів, які можуть виявляти дитину у складних життєвих обставинах:

- органи державної влади, органи місцевого самоврядування;
- заклади освіти, охорони здоров'я, соціального захисту населення;
- інші заклади та установи, зокрема структурні підрозділи районних

держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад, сільських, селищних рад територіальних громад з питань освіти, охорони здоров'я, соціального захисту населення, здійснення заходів у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі тощо;

- служби у справах дітей;
- центри соціальних служб, фахівці із соціальної роботи або інші надавачі соціальних послуг;
- органи Національної поліції;
- територіальні органи ДСНС та підпорядковані підрозділи;
- спеціалізовані установи з надання безоплатної первинної правової допомоги, регіональні та місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, бюро правової допомоги;
- суди, органи прокуратури, уповноважені органи з питань пробації;
- інші загальні та спеціалізовані служби підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» в межах своїх повноважень<sup>55</sup>.

Крім того, згаданю постановою визначено, що сільські, селищні, міські голови, а також старости сіл і селищ, визначених за рішенням місцевої ради територіальної громади, несуть персональну відповідальність за забезпечення виявлення дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, випадків жорстокого поводження з ними, виникнення безпосередньої загрози життю або здоров'ю дитини, надання таким дітям допомоги в межах повноважень і своєчасне інформування про них відповідних суб'єктів<sup>56</sup>. Отже, до переліку суб'єктів міжвідомчої взаємодії варто також включати старост.

<sup>55</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#Text>

<sup>56</sup> Там само.

«Якщо на території громади соціальні послуги надають підприємці або громадські організації, питання взаємодії можна врегулювати шляхом укладення договору з ГО чи надавачем іншої форми власності».

*Ольга Мороз, БО «Надія і житло для дітей»*

### **ВАЖЛИВО!**

Для ефективної взаємодії з відомствами, які не є у прямому підпорядкуванні органу місцевого самоврядування, потрібно:

- добре розуміти компетенцію цих органів та випадки, в яких громада буде потребувати їхньої участі;
- консультиватися з ними при формуванні порядку взаємодії;
- укласти договір про співпрацю цього відомства та органу місцевого самоврядування, в якому визначити механізм, умови, інструменти взаємодії, канали комунікації.

## **2.4. Як розробляти і впроваджувати порядок міжвідомчої взаємодії?**

Для організації міжвідомчої взаємодії важливо розуміти ставлення суб'єктів до неї та визначити потенційних лідерів. Розробка порядку міжвідомчої взаємодії відбувається в робочій групі, яка повинна включати всіх суб'єктів взаємодії. Перед цим варто переконатися, що всі суб'єкти взаємодії однаково розуміють цілі, потребу в ній і мають спільні переконання щодо пріоритетів інтересів дитини. З цією метою можна використовувати тренінги, перегляд роликів, дискусії, ознайомлення з нормативно-правовою базою тощо.

Щойно громада прийняла рішення про підготовку власного порядку міжвідомчої взаємодії, варто провести консультації з кожним відомством, закладом. Ці консультації виявлять проблемні місця, варіанти їх вирішення, очікування від впровадження порядку. Консультації проводять ті, на кого покладено відповідальність робочою групою або головою громади.

Різні громади матимуть різні структури порядку міжвідомчої взаємодії з огляду на різний склад залучених суб'єктів та їхню активність у розробці. Крім того, залежно від соціальної послуги та характеру випадку (СЖО, екстрене реагування, домашнє насильство, раннє втручання, виявлення дітей з порушеннями розвитку тощо) можна передбачати додаткові протоколи або положення (див. як приклад [Додаток 16, 17](#)).

### **ВАЖЛИВО!**

Варто з повагою ставитися до повноважень та сфери компетенції кожного відомства, не намагатися «довантажити» їх роботою. Потрібно прагнути відповідального включення відомств у захист прав дітей.

При розробці порядку взаємодії доцільно звернути увагу на такі його складові:

- типи випадків для взаємодії;
- формат повідомлень;
- строки інформування та реагування;
- формування міждисциплінарної команди;
- канали комунікації.

### **Типи випадків**

Постанови Кабінету Міністрів України передбачають, що основними випадками для міжвідомчої взаємодії є виявлення сімей з дітьми у складних життєвих обставинах, реагування на СЖО, домашнє насильство, екстрені випадки загрози життю та здоров'ю дітей, виявлення дітей з порушенням розвитку та реагування на складні життєві обставини.

### **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

До порядку міжвідомчої взаємодії громади можна також включити протоколи та посадові інструкції для відповідальних у кожному випадку. Наприклад, корисними додатками до порядку будуть протоколи взаємодії щодо виявлення дітей з порушеннями розвитку та інвалідністю, сформовані залежно від суб'єкта виявлення<sup>57</sup> ([Додаток 17](#)).



Порядок міжвідомчої взаємодії повинен чітко визначати ролі та компетенції структурного підрозділу з соціального захисту населення, надавачів послуг (ЦНАПу та ЦСС/ЦНСП), служби у справах дітей, закладів освіти та охорони здоров'я, Національної поліції тощо при виявленні випадку та реагуванні відповідно до кадрового потенціалу цих органів, а також укладу, що вже сформувався у громаді.

**При формуванні міждисциплінарної команди** можуть залучатися різні суб'єкти залежно від типу випадку.

**Строки взаємодії** при виявленні, перенаправленні, терміновому втручанні також визначено відповідними постановами Кабінету Міністрів України. Але громада може у порядку взаємодії скоротити ці строки з урахуванням фізичних та соціальних дистанцій і тим самим сприяти своєчасному реагуванню на потреби дітей та сімей.

## Формат повідомлень

Різні суб'єкти для належного реагування на ситуацію потребують різних вхідних даних, а тому мають різні формати повідомлень. Наприклад, приїхавши на виклик із домашнього насильства, поліція не фіксує наявності дітей, а ця інформація дуже важлива для фахівців із соціальної роботи і служби у справах дітей. Тому сесія ради своїм рішенням може затвердити власний формат повідомлення, який відповідатиме потребам усіх суб'єктів взаємодії.

*Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585*

*«Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах» передбачає, що повідомлення повинно містити таку інформацію:*

- назва суб'єкта, організації чи прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, яка надіслала звернення, повідомлення, її контактні дані (телефон, у разі наявності – електронна адреса);
- прізвище, ім'я, по батькові, вік, місце проживання (перебування) дитини, стосовно якої отримано звернення або повідомлення;
- стислий зміст звернення, повідомлення;

<sup>57</sup> Порядок міжвідомчої взаємодії на території Сіверської міської ради (територіальна громада) суб'єктів виявлення та/або організації соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі таких, що можуть загрожувати їх життю та здоров'ю.  
<https://www.unicef.org/ukraine/media/7056/file>

- відмітка про наявність ризиків для життя та здоров'я дитини;
- відмітка про наявність факту скоєння стосовно дитини та/або дитиною домашнього насильства з конкретизацією його форми (фізичне, сексуальне, психологічне або економічне);
- відомості про батьків дитини, інших законних представників;
- прізвище, ім'я, по батькові працівника, який прийняв звернення, повідомлення, та/або відповідального за роботу зі зверненням, повідомленням;
- відомості про заходи, вжиті для захисту прав та інтересів дитини.

У [Додатку 1](#) можна ознайомитись із затвердженою Міністерством соціальної політики України формою повідомлення про сім'ю/особу в СЖО.

Уся інформація негайно вноситься суб'єктами до журналу обліку звернень і повідомлень стосовно дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, де обов'язково вказуються дата й час отримання звернення, повідомлення; дата, час та форма надсилання інформації про дитину до інших суб'єктів, їх найменування; додаткова інформація про дитину та її сім'ю, необхідна для забезпечення її соціального захисту ([Додаток 2](#)).

## Канали комунікації

Важливим компонентом порядку взаємодії є визначення **каналів комунікації** між відомствами. Згадані вище постанови Кабінету Міністрів України передбачають взаємне інформування та переадресацію отриманих відомостей між суб'єктами взаємодії. З прикладом побудови такої комунікації можна ознайомитись у порядку міжвідомчої взаємодії в громаді ([Додаток 15](#)).

Зазвичай для оперативного спілкування суб'єкти створюють спільний чат у месенджері. Але в такому випадку учасникам чату потрібно уважно ставитися до питань конфіденційності.

З метою повідомлення про СЖО, загрозу життю та здоров'ю дитини тощо): громади можуть передбачати використання вже наявних каналів (таких як звернення до ЦНАПу, на «гарячу лінію», до центру надання соціальних послуг тощо) та створення нових. Зокрема, варто створити «гарячу лінію», якщо такої не існувало. У порядку міжвідомчої взаємодії тоді закріплюється

телефонний номер, за яким можна повідомити про дитину, якій загрожує небезпека чи щодо якої є ризик потрапляння у СЖО. Запровадження такого каналу зв'язку прискорює виявлення дітей, разом з тим це передбачає необхідність (1) визначення особи, яка відповідатиме на дзвінки за цим номером, (2) проведення інформаційної кампанії для ознайомлення мешканців громади з роботою «гарячої лінії» та (3) виділення коштів на забезпечення її функціонування.

### Затвердження порядку міжвідомчої взаємодії

Порядок міжвідомчої взаємодії може бути затверджено рішенням органу місцевого самоврядування (Табл. 2.4.1) або рішенням виконкому (Табл. 2.4.2). Обидва варіанти мають свої переваги та недоліки.

**Таблиця 2.4.1. Переваги та недоліки затвердження порядку міжвідомчої взаємодії сесією ради громади**

| ПЕРЕВАГИ                      | НЕДОЛІКИ   |
|-------------------------------|--|
| Сталість процедур             | Значний час та додаткові ресурси для адвокації та ухвалення документа на сесії                                       |
| Висока легітимність документа | Складність процедури внесення змін до документа: це можливо зробити тільки шляхом голосування депутатського корпусу. |

**Таблиця 2.4.2. Переваги та недоліки затвердження порядку міжвідомчої взаємодії виконавчим комітетом або головою населеного пункту**

| <b>ПЕРЕВАГИ</b>  | <b>НЕДОЛІКИ</b>   |
|--|---|
| Потрібно менше часу для розгляду, ухвалення та внесення змін (за потреби) до документа | Імовірність скасування документа оновленим складом виконавчого комітету (новообраним головою) |
| Залученість винятково спеціалістів, дотичних до соціальної сфери                       | Нижча легітимність документа  |

Після ухвалення порядку міжвідомчої взаємодії варто провести **навчання** для працівників усіх закладів, установ, підрозділів – суб'єктів взаємодії – щодо застосування порядку на практиці. Окрім представників сфери соціального захисту і служби у справах дітей, до навчання варто підключити представників сфер охорони здоров'я (сімейних, спеціалізованих лікарів, медсестер), освіти (соціальних педагогів, вчителів, заступників директорів), органів місцевого самоврядування.



**ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Залучення до навчання лише керівників відомств не означає автоматичне поширення інформації серед тих, хто безпосередньо виявляє осіб, які потребують надання соціальних послуг. Тому важливо охоплювати навчанням працівників усіх рівнів.

Дорожню карту впровадження міжвідомчої взаємодії наведено на [Рис. 2.4.1.](#)

**Рисунок 2.4.1. Дорожня карта впровадження міжвідомчої взаємодії**



**ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!**

Найважливішим кроком у підготовці порядку взаємодії є визначення спільних для всіх учасників принципів взаємодії, акцентування на тому, що в центрі взаємодії стоять дитина та сім'я, що органи взаємодії мають чіткі повноваження та несуть відповідальність за їх виконання, а своєчасно надані послуги не просто дозволяють економити гроші місцевого бюджету, а й часом рятують життя.

## Список для самоперевірки



Перевірте, чи всі важливі кроки було зроблено під час впровадження міжвідомчої взаємодії.

- |    |  |                          |
|----|--|--------------------------|
| 1. | Визначено коло суб'єктів взаємодії та проведено консультації щодо порядку/протоколів взаємодії.  | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Створено робочу групу для розробки порядку міжвідомчої взаємодії та алгоритмів виявлення, реагування та інформування про дітей та сім'ї з дітьми.  | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Цілі та принципи взаємодії зрозумілі всім учасникам – суб'єктам взаємодії.   | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Визначено способи обміну інформацією між суб'єктами взаємодії.   | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Погоджено алгоритми виявлення та інформування суб'єктів взаємодії про дитину/сім'ю/особу, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити її потрапляння у складні життєві обставини, або яка потребує кризового втручання. | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Погоджено алгоритми перенаправлення отримувача соціальних послуг на отримання послуг освіти, охорони здоров'я тощо.  | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Визначено відповідальність за порушення взаємодії, невиконання обов'язків.   | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Укладено та затверджено порядок взаємодії.   | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Визначено відповідальну особу, яка веде моніторинг виконання порядку міжвідомчої взаємодії.  | <input type="checkbox"/> |

**#Спільно до нових послуг  
Керівництво із впровадження соціальних послуг  
для сімей з дітьми в громадах**

**Частина 2.  
Ведення випадку та міжвідомча взаємодія**

Посібник

Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М.

Підписано до друку: 15.04.2021

Формат 32x45/8

Папір офсетний

Друк цифровий

Гарнітура Myriad Pro

Умовних друкованих аркушів 5.02

Наклад: 130 шт.

Оригінал-макет та друк: ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ»  
Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до Державного реєстру видавництва ДК №4730

Адреса: Україна, 03067, м. Київ,  
вул. Машинобудівна, 50/А



Спільно

соціальні послуги  
для сімей у громаді



співпраця з  
німеччиною  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Впроваджується:



УКРАЇНЬКА МЕРЕЖА  
ЗА ПРАВА ДИТИНИ



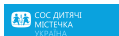
Маріупольська  
Сітка  
Молоді



hope and homes  
for children



КОЖНІ ДІТЯЧІ  
www.pfkc.org.ua



СОС ДІТЯЧІ  
МІСТЕНКА  
УКРАЇНИ



Соціальна  
Синерія