



Спільно | соціальні послуги  
для сімей у громаді

# Соціальні послуги: що це та як їх отримати?



співпраця з  
німеччиною  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

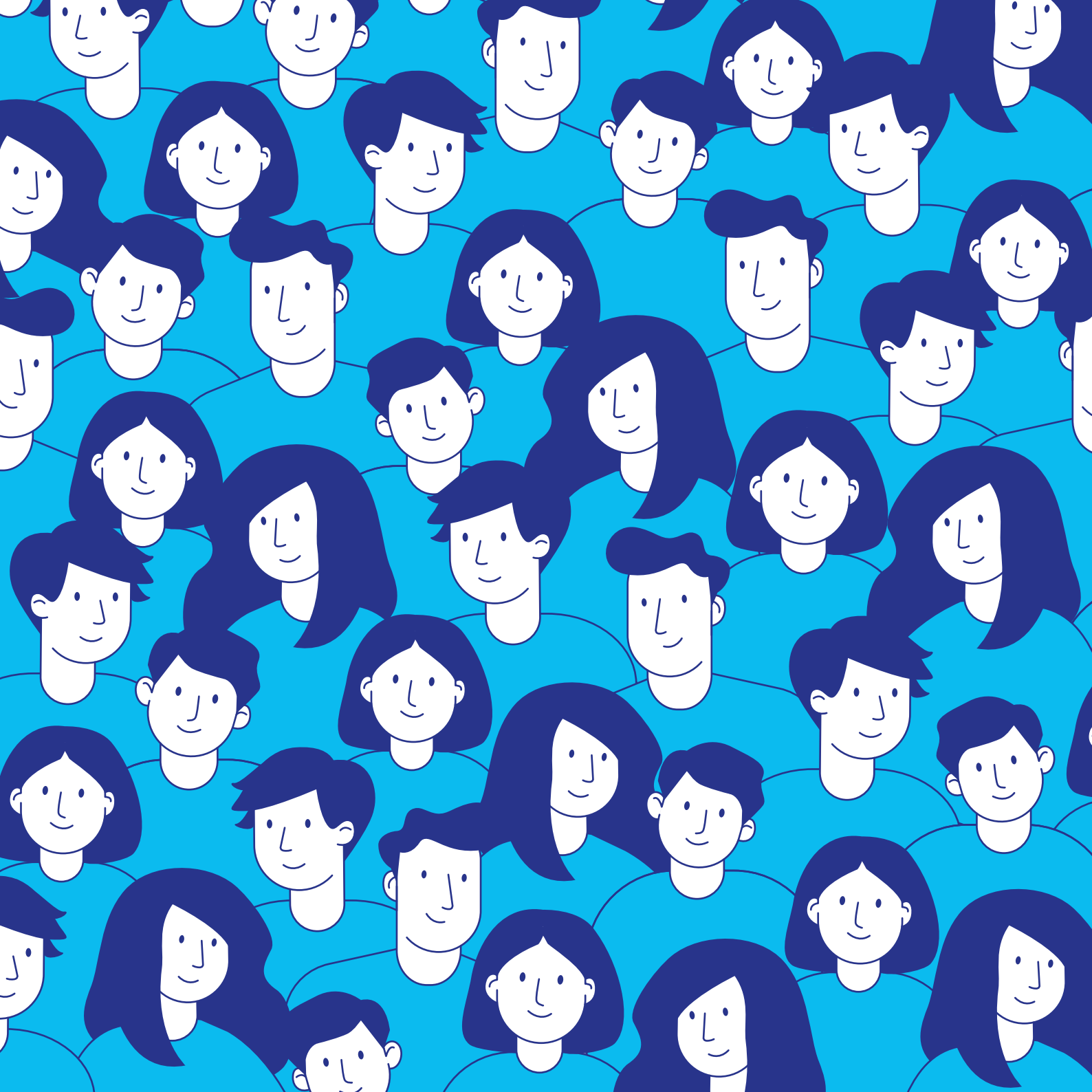
Впроваджується:


KFW

unicef



УКРАЇНЬСЬКА МЕРЕЖА  
ЗА ПРАВА ДИТИНИ





Цей буклет виготовлено в рамках проекту «СПІЛЬНО», який впроваджується за підтримки Уряду Німеччини через Німецький банк розвитку (KfW).

Кожен з нас опинявся в ситуації, коли звертався за підтримкою чи допомогою до батьків чи друзів, але часом такої підтримки недостатньо. Якщо людина опинилась у скрутній ситуації, вона може звернутись за професійною підтримкою – соціальними послугами.

**Соціальні послуги** – це заходи з допомоги особам/сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно подолати труднощі.

### **Соціальні послуги можуть бути:**

- > **простими**, які не потребують постійної комплексної допомоги, зазвичай вони є короткотривалими і разовими (наприклад, консультація чи представництво інтересів);
- > **комплексними** – планомірна і тривала у часі послуга, яка потребує взаємодії фахівців (наприклад, соціальний супровід).

Соціальні послуги може отримати кожен, хто їх потребує за місцем фактичного проживання (навіть якщо людина офіційно не зареєстрована).

### **Ось кілька прикладів, хто і у яких випадках може звернутись за соціальними послугами:**

- > дорослі чи діти, які за станом здоров'я потребують послуг (втратили рухову активність, мають інвалідність, невиліковні хвороби, психічні розлади), а також їхні сім'ї
- > сім'ї, які зазнали шкоди внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту, тимчасової окупації
- > малозабезпечені сім'ї чи ті, в яких є безробітні
- > сім'ї, які потребують підтримки у вихованні дітей (розлучення, яке впливає на дитину, самотні батьки, сім'ї, в яких батьки ухиляються від обов'язків, сім'ї, які виховують дітей-сиріт, сім'ї, які виховують дітей, тимчасово залишених батьками (батьки-заробітчани)
- > діти-сироти
- > діти, які перебувають в інтернатних закладах

## Послуги можуть надавати:



Державні надавачі  
соціальних послуг



Локальні  
бізнес-структури



Громадські / неурядові  
організації



Релігійні  
установи

Для безкоштовного отримання соціальних послуг, необхідно звернутися до управління соціального захисту населення, яке проаналізує потреби та направить людину до відповідного надавача послуг: центру соціально-психологічної підтримки, центру матері та дитини, центру комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю, тощо.

На всіх етапах з людиною будуть працювати фахівці з соціальної роботи/соціальні працівники/соціальні робітники, які відіграють ключову роль у наданні соціальної послуги.

## Залежно від кінцевої цілі **соціальні послуги поділяються на:**

- 1) соціальну профілактику – запобігти виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини;
- 2) соціальну підтримку – допомогти особі/сім'ї подолати складні життєві обставини;
- 3) соціальне обслуговування – мінімізувати для особи/сім'ї негативні наслідки складних життєвих обставин, підтримувати їх, допомогти включитись у громаду.

**Далі наведено перелік основних соціальних послуг >**

# ДЕННИЙ ДОГЛЯД

Це – соціальна послуга, спрямована на те, щоб допомогти дітям чи дорослим, які потребують сторонньої допомоги, забезпечити їх потреби у догляді та розвитку життєвих навичок.



## Для кого ця послуга?

- > для дітей та дорослих з інвалідністю, які мають фізичні та/або сенсорні порушення;
- > для вразливої категорії населення, як-от сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, та людей, які живуть з ВІЛ;
- > для людей похилого віку;
- > для людей з когнітивними розладами психіки, інтелектуальними або психічними розладами.

## Що роблять фахівці послуги?

- > забезпечують умови для денного перебування і харчування;
- > допомагають і навчають доглядати за собою (зокрема, дотримуватися особистої гігієни, багато рухатися, вчасно їсти і приймати ліки);
- > слідкують за станом здоров'я, надають реабілітаційні послуги;
- > надають психологічну підтримку;
- > піклуються про зайнятість людини вдень і її дозвілля.

# ПІДТРИМАНЕ ПРОЖИВАННЯ

Це – соціальна послуга, за умов якої людині, яка цього потребує, створюють умови для самостійного проживання, захищають її права та інтереси, залучають до діяльності територіальних громад.

## Для кого ця послуга?

- > повнолітні люди з інвалідністю;
- > люди похилого віку.

## Що роблять фахівці послуги?

- > надають житло;
- > навчають, розвивають та підтримують навички самостійного проживання;
- > допомагають організувати розпорядок дня;
- > організовують медичний патронаж;
- > допомагають вести домашнє господарство;
- > представляють інтереси;
- > допомагають комунікувати з потрібними фахівцями та службами. До прикладу, надають інформацію про соціальний захист населення, допомагають отримати безплатну правову допомогу.



## СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ

Це – соціальна послуга, що допомагає інтегруватися у соціумі людям, які тривалий час спілкувалися тільки з обмеженим колом людей (через інвалідність, вік, інші чинники) чи перебували у закритих закладах. Йдеться, до прикладу, про дітей, яких виховували в інтернатах.



### Для кого ця послуга?

- > діти або дорослі люди з інвалідністю;
- > люди похилого віку;
- > люди, які повернулися з місць позбавлення волі;
- > діти-сироти;
- > діти, позбавлені батьківського піклування;
- > діти, яких виховували в інтернатах.

### Що роблять фахівці послуги?

- > надають психологічну допомогу;
- > формують і розвивають соціальні навички та соціальні компетенції;
- > допомагають зміцнювати або відновлювати родинні, дружні, товариські та офіційні зв'язки;
- > заохочують до участі в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку;
- > допомагають організувати заняття протягом дня і дозвілля;
- > у разі потреби допомагають знайти роботу;
- > відновлюють навички комунікації в людей, які звільнилися із в'язниць.



# КРИЗОВЕ ВТРУЧАННЯ

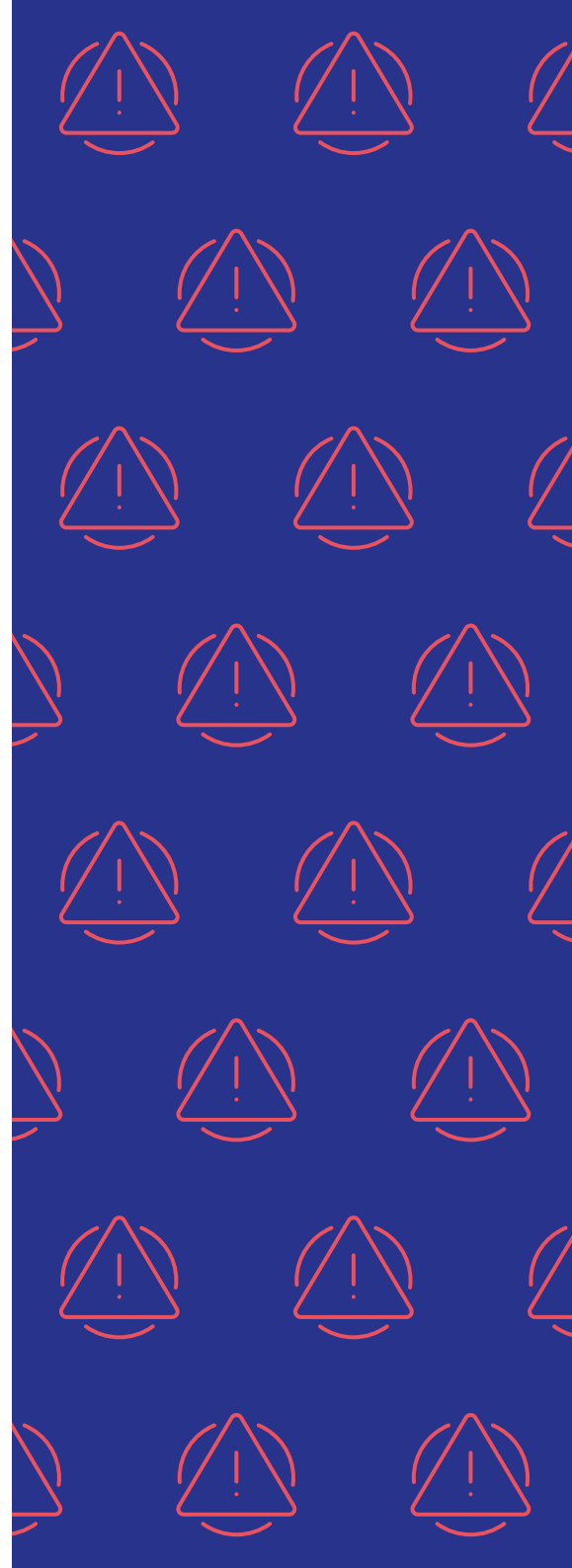
Це – соціальна послуга, яку можна отримати протягом 24 годин після повідомлення про кризову ситуацію. До прикладу, якщо людина повідомила про насильство в сім'ї чи втрату дому. Спеціалісти надають екстрену юридичну, медичну або психологічну допомогу і притулок.

## Для кого ця послуга?

- > для людей, які мають або пережили загрозу життю і здоров'ю;
- > для людей, які втратили сімейні чи родинні контакти;
- > для людей, які не можуть самостійно вирішувати проблеми, що спричинили кризову ситуацію або її наслідки.

## Що роблять фахівці послуги?

- > консультують телефоном або при зустрічі;
- > надають психологічну допомогу (консультування, підтримку, діагностику, корекцію, психотерапію, реабілітацію);
- > надають інформацію щодо соціального захисту;
- > організовують взаємодію з іншими фахівцями та службами;
- > представляють інтереси;
- > коригують сімейні стосунки;
- > допомагають людям, які постраждали від насильства в сім'ї;
- > допомагають оформити документи;
- > допомагають отримати безоплатну правову допомогу;
- > допомагають отримати невідкладну медичну допомогу;
- > надають тимчасовий притулок.





## ФІЗИЧНИЙ СУПРОВІД ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Це – соціальна послуга, спрямована на те, щоб допомогти людям з інвалідністю вільно пересуватися і комунікувати за межами дому.



### Для кого ця послуга?

- > для людей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на візках;
- > для людей, які мають порушення зору і не можуть комунікувати;
- > для людей, які не можуть пересуватися за межами дому без супроводу.

### Що роблять фахівці послуги?

- > разом з людиною відвідують органи державної влади та місцевого самоврядування, інші установи, організації та заклади;
- > допомагають купити товари або замовити послуги;
- > допомагають заповнювати бланки і писати заяви;
- > з'ясовують потрібну інформацію під час візиту до тієї чи іншої установи.

Супроводжувати людину може тільки професійно підготовлений соціальний працівник. Аби отримати послугу, треба подати заяву до органу соціального захисту. Після цього соціальний працівник проаналізує інформацію і складе індивідуальний план, враховуючи потреби людини. Опісля – треба підписати договір.

# СУПРОВІД ПІД ЧАС ІНКЛЮЗИВНОГО НАВЧАННЯ

Це – соціальна послуга, яка дозволяє дитині навчатися у звичайній школі та отримувати достатньо уваги від педагогів. Налагоджують ефективне інклюзивне навчання фахівці-асистенти.

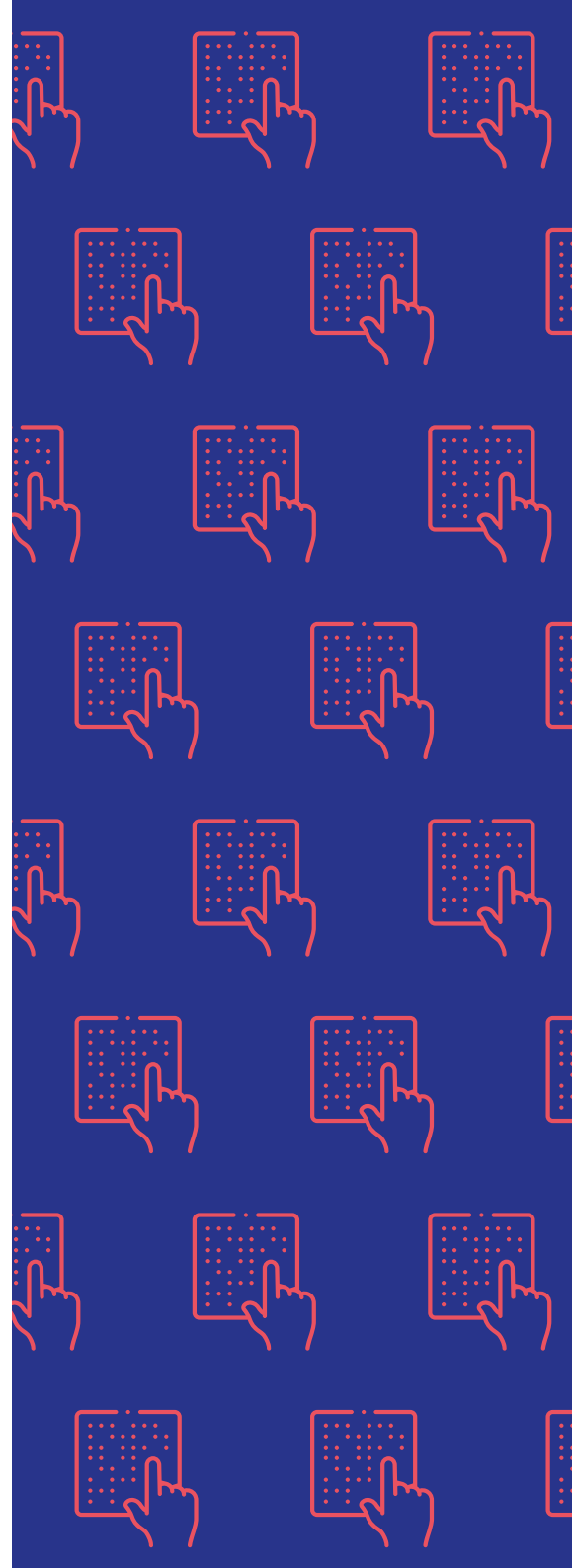
## Для кого ця послуга?

Для дитини, яка, відповідно до висновку ІРЦ, потребує супроводу під час навчання.

## Що роблять фахівці послуги?

- > слідкують за харчуванням;
- > допомагають пересуватися і відвідувати потрібні місця;
- > допомагають та навчають орієнтуватися у просторі;
- > слідкують за здоров'ям дитини (за потреби вчасно надають ліки);
- > підтримують побутові навички самообслуговування;
- > спілкуються з дитиною і сприяють комунікації з іншими (зокрема, за допомогою жестової мови);
- > супроводжують дитину і слідкують за нею у закладах освіти, під час екскурсій, навчальних поїздок тощо.

Супроводжувати дитину під час інклюзивного навчання може соціальний педагог, один із батьків дитини або законний представник. Перед тим, як почати працювати, людина повинна пройти підготовку за програмою, затвердженою Мінсоцполітики.



# КОНСУЛЬТУВАННЯ

Це – комплекс заходів, які треба людині або сім'ї, аби вийти зі складної життєвої ситуації і адаптуватися до нових життєвих умов. Консультування – це професійне спілкування між фахівцем і людиною, яка звертається за допомогою. Фахівці послуги – переважно психологи або педагогічні працівники, які пройшли спеціальну підготовку та володіють техніками консультування.

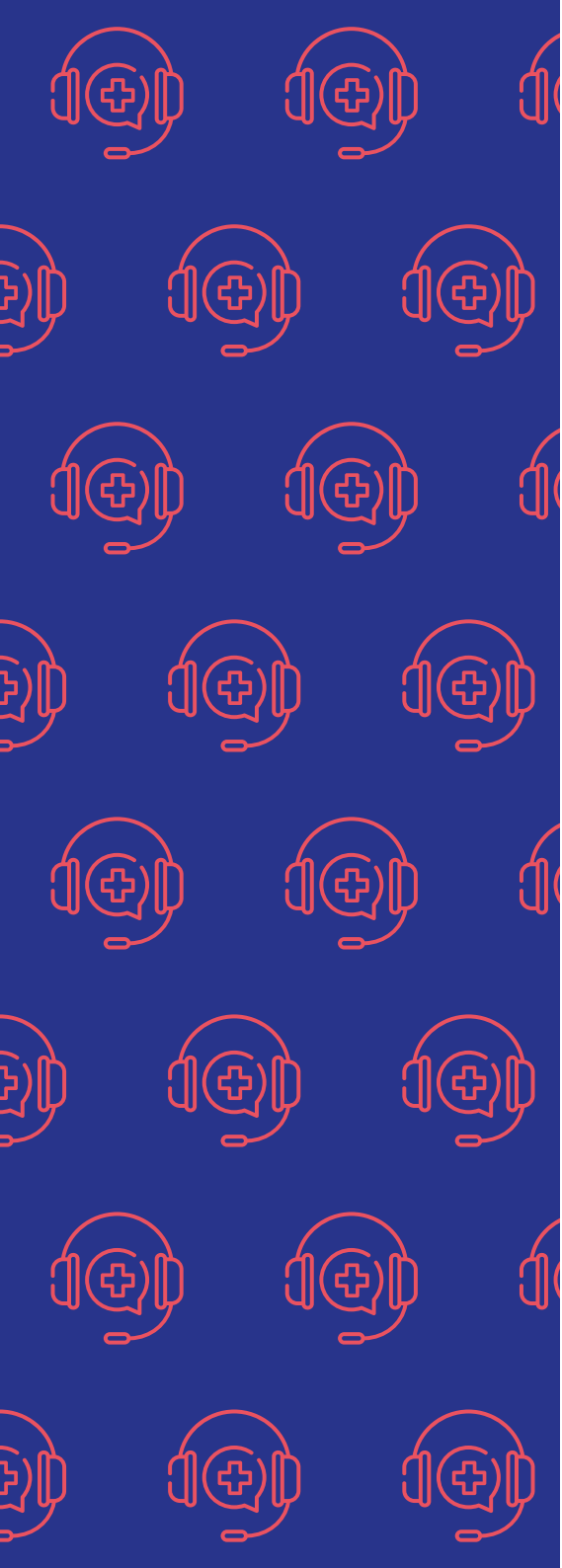
## Для кого ця послуга?

Для людей, у яких виникли складні життєві обставини через інвалідність, вік, стан здоров'я, соціальне становище; для безхатченків, які потребують консультацій; для людей, які перебувають у місцях позбавлення волі; для людей, у яких склались інші складні життєві обставини.

## Що роблять фахівці послуги?

- > аналізують життєву ситуацію, що склалася, визначають основні проблеми та шляхи вирішення;
- > разом з людиною, яка звертається за послугою, складають план виходу зі складної життєвої ситуації, допомагають його реалізувати;
- > надають інформацію щодо соціального захисту;
- > надають психологічну допомогу;
- > коригують психологічний стан і поведінку в повсякденному житті;



- 
- > формують і розвивають соціальні навички і соціальні компетенції;
  - > за потреби закликають брати участь в групах самопомоги;
  - > допомагають зміцнити або відновити родинні, дружні та офіційні зв'язки;
  - > консультують, як отримати правову допомогу або інші соціальні послуги, залежно від потреб;
  - > консультують, як знайти роботу, допомагають з пошуками (зокрема, проводять експертизу потенційних професійних здібностей і професійної орієнтації).

Залежно від потреб, консультування може бути психологічним або правовим, разовим або тривалим.

# СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД

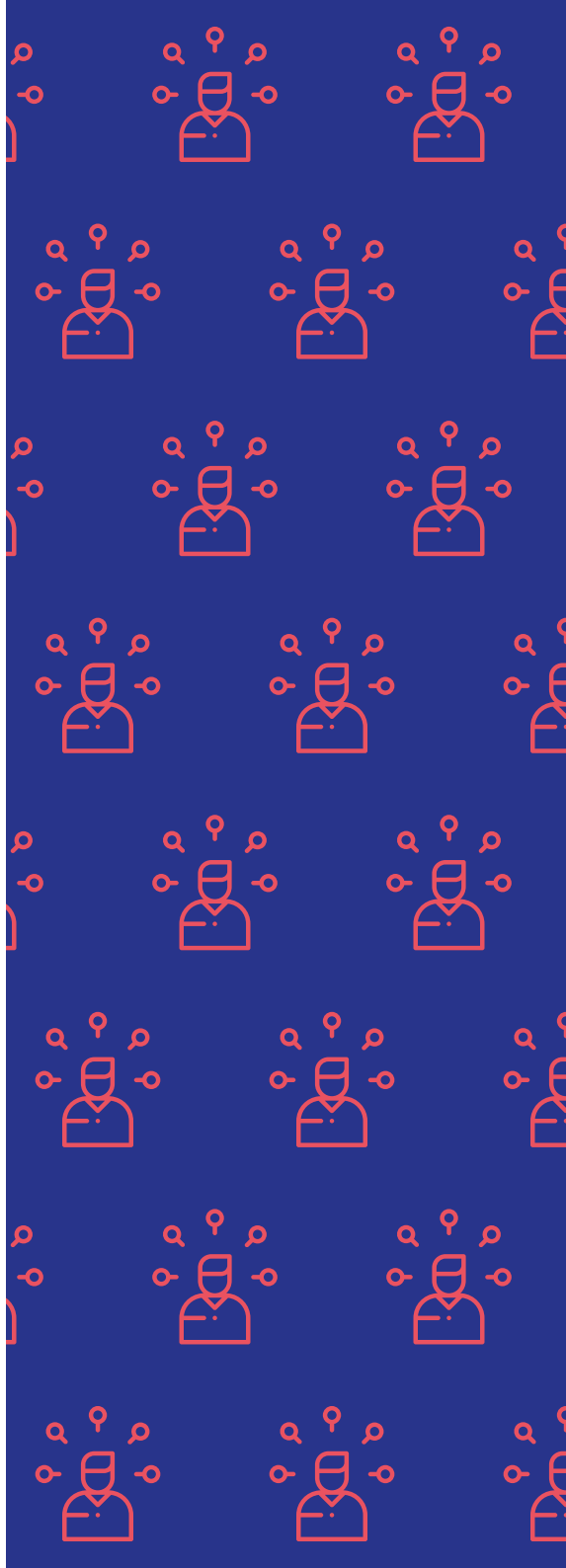
Це – комплексна соціальна послуга, під час якої фахівці плано-мірно допомагають людині або сім'ї у складних життєвих об-ставинах подолати труднощі.


## Для кого ця послуга?

Для людей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив таких обставин.

## Що роблять фахівці послуги?

- > відвідують людину;
- > оцінюють її потреби, спільно з отримувачами послуг формують та реалізують індивідуальний план соціального супроводу;
- > аналізують, чи дотримується людина плану, і за потреби коригують його;
- > допомагають оформити документи;
- > спілкуються з членами сім'ї та друзями людини, аби знайти ефективні рішення;
- > надають індивідуальну або групову психологічну підтримку, залучають членів сім'ї до психотерапевтичних чи корекційних груп;
- > організовують групи взаємодопомоги;
- > готують і проводять сімейні групові наради, мережеві зустрічі;



- 
- > залучають людину, якій треба соціальний супровід, до тренінгів, дискусій, засідань за круглим столом, семінарів, лекцій, надають інформаційно-освітні матеріали, інструкції, буклети, листівки;
  - > у разі потреби радять людині звернутись до інших соціальних послуг та соціальної допомоги.

Відтак, людина, яка виконує план, стає більш самостійною і відповідальною. До того ж, план має скерувати найближче оточення людини, як не допустити складної життєвої ситуації і як діяти, якщо це все-таки станеться знову.

# ПРЕДСТАВНИЦТВО ІНТЕРЕСІВ

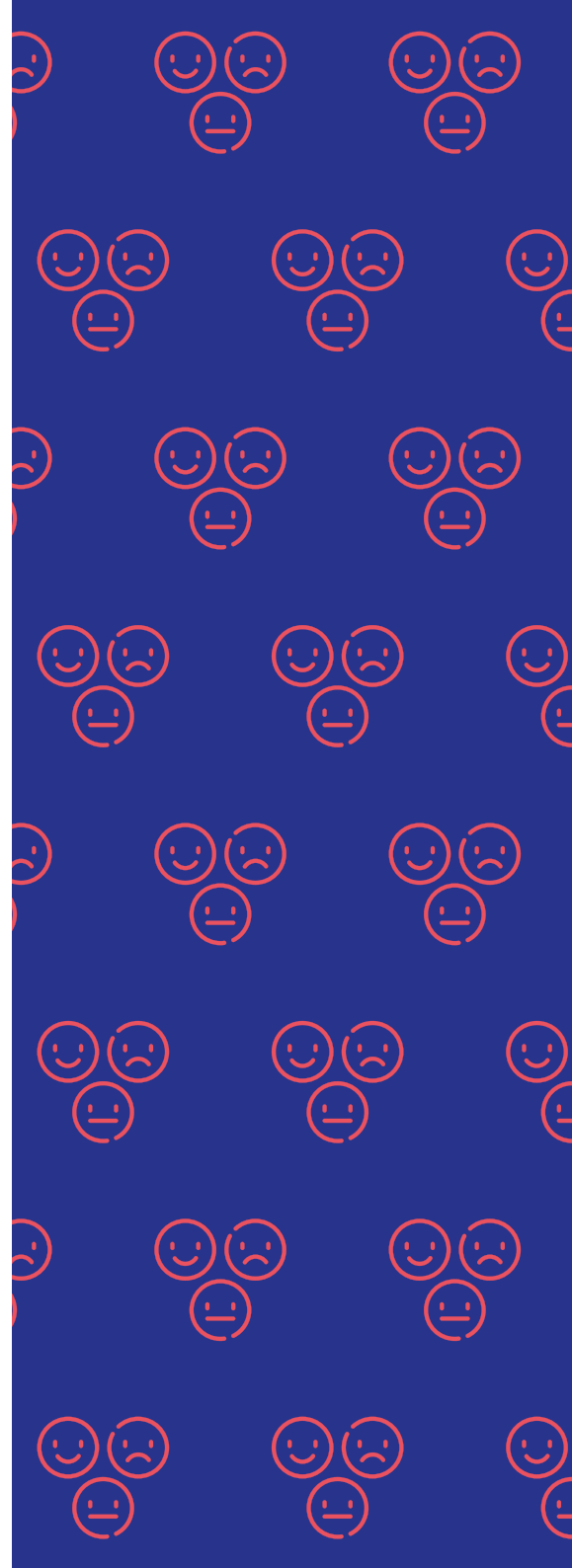
Це – соціальна послуга, під час якої команда або фахівець стають посередниками і допомагають людям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Ситуацію може спричинити інвалідність, вік, стан здоров'я, соціальне становище, життєві звички, спосіб життя тощо. Фахівці, які представляють інтереси, – це соціальні працівники або мультидисциплінарна команда.

## Для кого ця послуга?

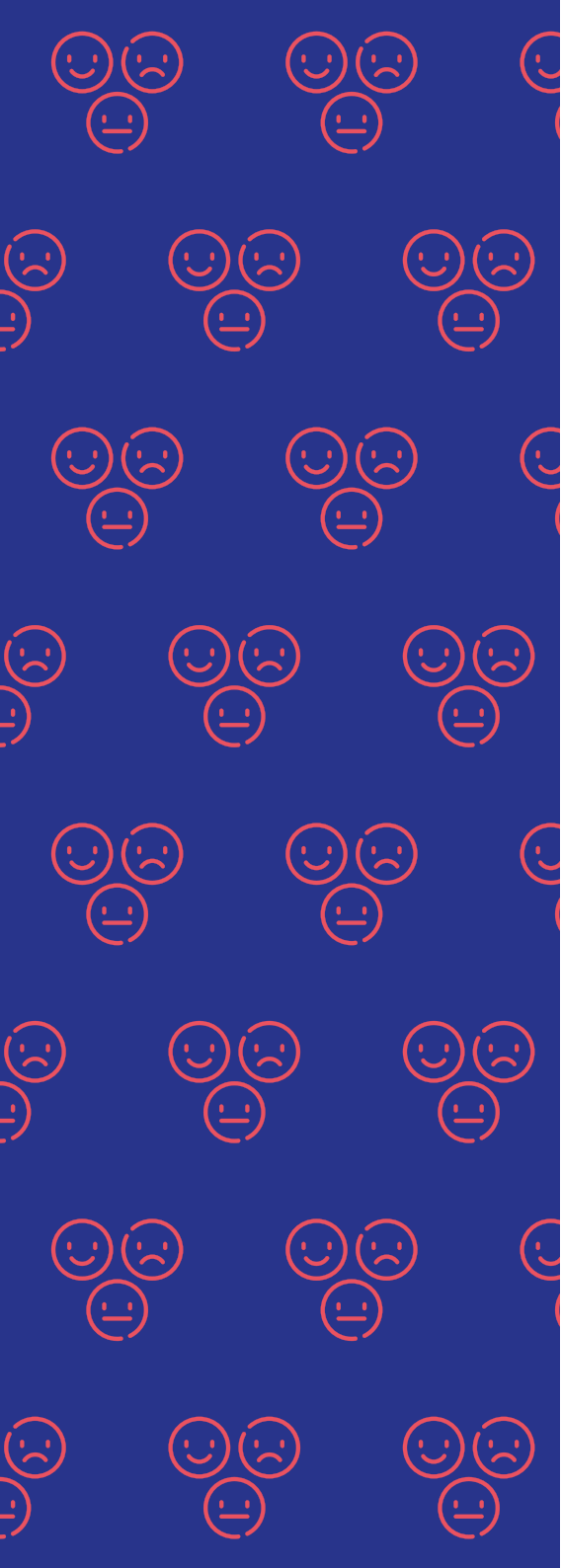
- > для дорослої людини або дитини, які мають труднощі з відстоюванням власних інтересів у різних установах.
- > для сім'ї (зокрема, прийомної);
- > для дитячого будинку сімейного типу;
- > для сім'ї опікунів/піклувальників;
- > для людей, які постраждали від торгівлі людьми чи насильства у сім'ї;
- > для людей які перебувають у складних життєвих обставинах.

## Що роблять фахівці послуги?

- > допомагають оформити або відновити документи;
- > допомагають зареєструвати місце проживання;
- > допомагають розшукати рідних та близьких, відновити родинні та соціальні зв'язки;
- > пояснюють, як отримати доступ до ресурсів і послуг за місцем проживання;





- 
- > шукають потрібних фахівців або організації, підприємства, органи, заклади, установи тощо;
  - > ведуть переговори від імені людини, яка звернулася за послугою;
  - > надають послуги перекладача (для іноземців та людей без громадянства, які на законних підставах проживають або перебувають на території України).

Фахівці надають консультації один раз на тиждень протягом місяця (не більше 3 годин на місяць) або один раз на місяць, після перегляду індивідуального плану, або разово (не більше 3 годин). Поспілкуватися із спеціалістами можна як на їхньому робочому місці, так і вдома. Все залежить від домовленості та цілей.

# СОЦІАЛЬНА ПРОФІЛАКТИКА

Це – соціальна послуга, що має попередити, обмежити та зупинити негативні соціальні та особистісні явища. Фахівці складають індивідуальний план або профілактичну програму для людей, яким треба змінити небезпечну поведінку на таку, що мотивує до здорового способу життя (часто для людей, які мають залежність).

Існує 3 види соціальної профілактики: первинна (якщо проблема або негативне явище в людині, яка звертається, ще не сформовані); вторинна (якщо існує високий ризик розвитку проблеми); третинна (якщо проблема або негативне явище вже існує і завдає негативних наслідків).


## Для кого ця послуга?

- > для людей, яким треба змінити небезпечну поведінку на таку, що мотивує до здорового способу життя;
- > для людей, яким треба профілактика, реабілітація, програма замісної чи антиретровірусної терапії;
- > для людей, яким треба зробити тести на ВІЛ та ІПСШ;
- > для людей, яким потрібні рекламно-інформаційні матеріали, індивідуальні засоби (зокрема, шприци, презервативи).

## Що роблять фахівці послуги?

- > складають індивідуальний план або профілактичну програму, зважаючи на потреби людини, яка звернулась;



- 
- > попереджують про загострення проблем, які існують, і намагаються уникнути їх;
  - > мотивують людей, які звернулись, до зміни поведінки;
  - > мінімізують ризик повторення (рецидиву) проблем або негативних явищ;
  - > допомагають людям, які зазнали негативних наслідків, адаптуватися, інтегруватися та ресоціалізуватися.

Також людям, які звернулися за послугою, проводитимуть профілактику, показуючи соціальну рекламу, інформаційно-освітні матеріали, лекції, відеолекторії, проводячи бесіди (групові та індивідуальні), семінари, тренінги, тощо.

## ПОСЕРЕДНИЦТВО (МЕДІАЦІЯ)

Це – комплекс заходів, під час яких медіатор допомагає людям вирішити конфлікт і дійти згоди. З людьми, які звернулись за послугою, працює фахівець із соціальної роботи або соціальний працівник, який пройшов додаткове навчання, психолог, фахівець із медіації.

Втім, соціальною послугою не можна скористатися, якщо сталося правопорушення або злочин, випадок насильства у сім'ї, торгівля людьми, жорстоке поводження з дітьми.

### Для кого ця послуга?

Для дорослих або дітей, які внаслідок суперечки або конфлікту не можуть знайти спільного рішення та потребують допомоги.

### Що роблять фахівці послуги?

- > отримавши інформацію про випадок, встановлюють зв'язок між сторонами конфлікту, аналізують ситуацію – і домовляються про індивідуальну зустріч;
- > допомагають врегулювати конфлікт або спір: встановлюють його причини, опрацьовують шляхи та умови розв'язання;
- > налагоджують комунікацію між сторонами конфлікту, дають можливість людям пояснити одне одному своє бачення конфлікту, визначити шляхи розв'язання, аналізують і коригують варіанти рішень;
- > домовляються, за потреби вирішують, як відшкодувати спричинені незручності.





Таких зустрічей може бути від 1 до 12, тривалістю до 3 годин кожна. За потреби кількість і тривалість зустрічей можна збільшувати. Припинити працювати з фахівцями можна, якщо згодні всі сторони конфлікту.

# ПЕРЕКЛАД ЖЕСТОВОЮ МОВОЮ

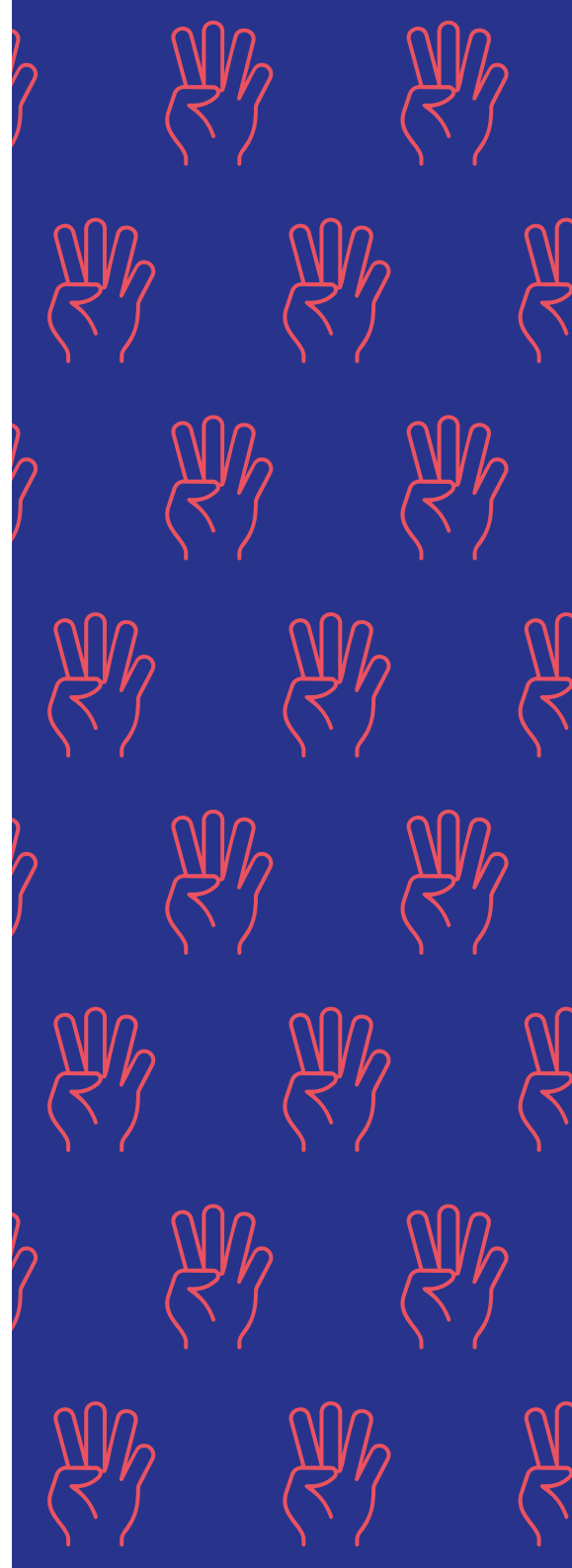
За умовами соціальної послуги, перекладач допомагає людині, яка не чує, порозумітися із працівниками сфери надання соціальних, комунальних, адміністративних та інших послуг.

## Для кого ця послуга?

Для людей, які мають порушення слуху, і спілкуються тільки жестовою мовою.

## Що роблять фахівці послуги?

- > допомагають порозумітися людям, які нечують та тим, якічують, в органах державної влади та місцевого самоврядування, зокрема у Пенсійному фонді України, у державній службі зайнятості;
- > перекладають із жестової та на жестову мову у банках, ЖЕК, ОСББ та в інших підприємствах, що надають комунальні послуги;
- > перекладають із жестової та на жестову мову при візиті до підприємств, що забезпечують технічними та іншими засобами реабілітації;
- > допомагають порозумітися людям, які нечують, і людям, якічують, в лікарнях і аптеках;
- > надають послуги батькам, які нечують, діти яких навчаються у закладах освіти;
- > допомагають порозумітися людямякі нечують, в магазинах і під час замовлення послуг.





У разі потреби фахівці можуть надавати послуги дистанційно, користуючись платформами для відеозв'язку. Соціальну послугу можна отримати за місцем проживання. Залежно від ситуації, фахівці можуть допомагати людині, яка звернулась, постійно, тимчасово (протягом визначеного у договорі періоду) або екстрено.

# ДОГЛЯД ТА ВИХОВАННЯ ДІТЕЙ В УМОВАХ, НАБЛИЖЕНИХ ДО СІМЕЙНИХ

Комплексна соціальна послуга, яка полягає в забезпеченні наближених до сімейних умов проживання, формування та підтримку навичок самообслуговування, побутових навичок, необхідних для організації самостійного життя; виховання та розвиток індивідуальних здібностей, сприяння в отриманні освітніх, медичних, реабілітаційних і соціальних послуг.

## Для кого ця послуга?

Для дітей, які з різних причин не можуть проживати у сім'ї.

## Що роблять фахівці послуги?

- > надають безпечне місце проживання з умовами наближеними до сімейних;
- > визначають основного вихователя, який встановлює довірливі стосунки з дитиною, проводить оцінку її потреб,
- > залучають інших спеціалістів для роботи з дитиною,
- > формують спільно з дитиною індивідуальний план роботи з нею, який передбачає розвиток навичок самостійного життя, розвиток освітніх навичок та здібностей дитини, налагодження та підтримка стосунків з родичами, з оточенням дитини, забезпечення влаштування дитини на постійне проживання у сім'ю (рідну чи замісну) або підготовку до самостійного життя;
- > забезпечують умови для висловлення та врахування думки дитини щодо її життя;
- > забезпечують умови для активної участі дитини у організації побуту та власного життя.



# НАТУРАЛЬНА ДОПОМОГА

Це – соціальна послуга, що допомагає людині або сім'ям отримати продукти харчування, засоби особистої гігієни та догляду, одяг, взуття, паливо тощо.

Структурний підрозділ з питань соціального захисту населення вирішує: надавати послугу за рахунок бюджетних коштів чи відмовити. Недержавні надавачі соціальних послуг ухвалюють такі рішення самостійно.

## Для кого ця послуга?

- > для людини або сім'ї, які належать до вразливих груп населення;
- > для людини або сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, життєвою ситуацією (наприклад, карантин, військовий конфлікт) тощо.

## Що роблять фахівці послуги?

- > надають продукти харчування;
- > забезпечують засобами особистої гігієни та догляду;
- > купують санітарно-гігієнічні засоби для прибирання;
- > надають одяг, взуття та інші предмети першої необхідності;
- > забезпечують паливом.

Перш ніж надати соціальну послугу, фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники чи соціальні менеджери мають оцінити потреби людини або сім'ї, які потребують допомоги. У разі потреби можна залучити також медичних працівників.

Соціальну послугу можна отримувати постійно, періодично або тимчасово, враховуючи ситуацію.



