

**МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**  
**НАКАЗ**

**18.05.2015 № 514**

**Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
05 червня 2015 р.  
за № 665/27110**

**Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації**

Відповідно до [абзацу чотирнадцятого](#) статті 1 Закону України "Про соціальні послуги", [пункту 7](#) Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 року № 208-р, **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити [Державний стандарт соціальної адаптації](#), що додається.
2. Управлінню у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг (О. Суліма) забезпечити подання в установленому порядку цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра В. Мушчиніна.

**Міністр**

**П. Розенко**

ПОГОДЖЕНО:

Заступник Міністра фінансів України

**Р. Качур**

Перший заступник Голови  
Спільного представницького органу  
сторони роботодавців на національному рівні

**О. Мірошніченко**

Перший заступник Голови  
Спільного представницького органу  
об'єднань профспілок

**С.М. Кондрюк**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ**  
**Міністерства соціальної політики України**  
**18.05.2015 № 514**  
**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України**  
**05 червня 2015 р. за № 665/27110**

## **ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ** **соціальної адаптації**

### **I. Загальні положення**

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

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

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

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання послуги соціальної адаптації;

визначення тарифу платної послуги соціальної адаптації.

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

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

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

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

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

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

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

соціальна послуга соціальної адаптації (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування осіб похилого віку, інвалідів, осіб, які перебували у спеціалізованих або інтернатних закладах, осіб, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк, до змінених умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, збереження та продовження їхньої соціальної активності;

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

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

## **II. Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги**

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

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

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний

задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання).

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

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

5. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

- відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги;
- зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;
- надана соціальна послуга досягла поставленої мети;
- закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги та/або порушення умов такого договору;
- грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги;
- порушення громадського порядку (сварки, бійки тощо);
- наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;
- смерть отримувача соціальної послуги.

### **III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги**

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

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

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

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

### **IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги**

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

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

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

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

3. Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:  
загальні відомості про отримувача соціальної послуги;  
заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу VIII;

періодичність та строки виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

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

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

## **V. Укладання договору про надання соціальної послуги**

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

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

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

## **VI. Місце і строки надання соціальної послуги**

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

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

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

## **VII. Принципи надання соціальної послуги**

### **1. Доступність соціальної послуги:**

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

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

### **2. Незалежність отримувача соціальної послуги:**

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

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

### **3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:**

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

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

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

### **4. Конфіденційність інформації:**

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

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

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

### **VIII. Зміст соціальної послуги**

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

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

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

надання інформації з питань соціального захисту населення;

представництво інтересів;

надання психологічної допомоги;

корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;

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

участь в організації та діяльності груп самопомоги;

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

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

сприяння зайнятості;

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

забезпечення транспортом;

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

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

### **IX. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги**

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

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

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

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

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:  
підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;  
формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;  
проведення атестації надавачів соціальної послуги.

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

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

#### **X. Приміщення та обладнання**

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

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

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

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

твердий та м'який інвентар;  
транспорт (за потреби), пристосований для перевезення отримувачів соціальної послуги;  
інше необхідне обладнання.

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

#### **XI. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги**

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



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

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

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

## **XIII. Оцінювання ефективності надання соціальної послуги**

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

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

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

## **XIV. Документація щодо організації надання соціальної послуги**

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

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

## **XV. Механізм оцінки дотримання стандарту соціальної послуги**

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

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

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

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

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

З цією метою розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, їхніми законними

представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.

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

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

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

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

#### **XVI. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги**

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

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

**Начальник**

**Управління у справах людей  
похилого віку та надання  
соціальних послуг**

**О. Суліма**

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

#### **КАРТА**

**визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги  
соціальної адаптації**

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

#### **ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН**

**надання соціальної послуги соціальної адаптації**

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

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

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

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

	шляхів виходу і прийняття рішень, сприяння у самопомозі		
5.9	Формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, вирішення конфліктних ситуацій	I / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
5.10	Проведення заходів щодо подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, інших психологічних проблем	I / Гр	45/150 за потреби згідно з графіком
5.11	Допомога у прийнятті свого стану та формуванні активної життєвої позиції, орієнтації на власні збережені можливості й потенціал	I / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
5.12	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації процесів старіння, інвалідності	I / Гр	60/120 за потреби згідно з графіком
5.13	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації відновлення особистісного статусу	I / Гр	60/120 за потреби згідно з графіком
5.14	Психологічна допомога (консультування) щодо таких кризових станів, як тривожність, сором, провина, ворожість, переживання втрати, страх смерті, депресивність	I / Гр	30/90 за потреби
<b>6</b>	<b>Корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті</b>		
6.1	Надання консультацій з питань психічного здоров'я	I / Гр	45 за потреби
6.2	Корекція поліпшення взаємодії із соціальним оточенням (бесіди, спілкування, мотивація до активності та позитивного мислення)	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.3	Подолання боязливості у виявленні власної думки, підвищеної чутливості до критики та оцінок оточення	I / Гр	90/150 за потреби
6.4	Корекція, спрямована на відновлення та розвиток психічних процесів (пам'яті, уваги, мислення, уяви, сприймання)	I / Гр	60/150 за потреби
6.5	Сприяння психосоціальній стабілізації, кращому розумінню себе (своєї ситуації та інших), розвитку навичок прийняття та реалізації рішень	I / Гр	60/150 за потреби
6.6	Соціальна корекція взаємовідносин у ситуації конфлікту	I / Гр	90/150 за потреби
6.7	Корекція соціальних наслідків психологічної проблеми, що виникла внаслідок набуття інвалідності або у зв'язку з похилим віком	I / Гр	90/150 за потреби
6.8	Психологічна корекція негативних явищ	I	за потреби

	соціального мікросередовища засудженого, усунення труднощів у спілкуванні та міжгрупових взаєминах		
<b>7</b>	<b>Навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції ***</b>		
7.1	Відновлення вмінь і навичок з орієнтування в домашніх умовах	I / Гр	60/150 за потреби
7.2	Формування соціальних умінь і навичок з використанням методів поведінкової терапії	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.3	Навчання навичкам самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самообслуговування, самопредставництва, спілкування	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.4	Формування здорового способу життя та підтримання психічного здоров'я	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.5	Навчання продуктивним моделям поведінки з урахуванням цінностей і норм соціального середовища	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.6	Формування відповідальності за власну поведінку, навчання продуктивному спілкуванню, яке не принижує інтересів інших, - без конфронтації та агресії	I / Гр	60/150 за потреби
7.7	Освоєння соціально необхідних умінь і навичок полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, продуктивного вирішення питань із соціальним оточенням	I / Гр	60/150 за потреби згідно з графіком
7.8	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення психосоматичних проблем	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.9	Формування прийняття норм і правил життя на волі, розвиток необхідних соціальних навичок, втрачених під час відбування покарання, формування та розвиток соціальних компетенцій	I / Гр	60/150 за потреби
7.10	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення набутих у злочинному мікросередовищі та під час відбування покарання звичок, принципів спілкування та поглядів	Гр	150/210 за потреби згідно з графіком
7.11	Організація антирецидивної профілактичної діяльності, роз'яснення необхідності дотримання правових норм і правил поведінки	I / Гр	60/120 за потреби згідно з графіком
<b>8</b>	<b>Участь в організації та діяльності груп самопомоги***</b>		
8.1	Організація груп взаємодії та психологічного розвантаження	Гр	60 за потреби згідно з графіком

8.2	Сприяння особистісному зростанню отримувача послуги соціальної адаптації шляхом формування розуміння своїх обов'язків у міжгруповій взаємодії, навичок співіснування з іншими членами групи в обставинах, які змінюються, та навичок, необхідних для "вибудовування" психологічної дистанції у груповій взаємодії	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.3	Зміна сприйняття та досягнення емоційної стабільності шляхом вивчення групового досвіду	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.4	Зміна поведінки, яка ускладнює соціальне функціонування отримувача послуги соціальної адаптації, через взаємовідносини в групі та використання механізмів зворотного зв'язку	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.5	Полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, вирішення питань, пов'язаних із соціальним оточенням	Гр	120/150 за потреби згідно з графіком
8.6	Адаптація до нової життєвої ситуації через активізацію сильних сторін особистості, самореалізацію в трудовій діяльності чи творчості, розширення кругозору та світогляду, подолання екзистенційних проблем	Гр	120/150 за потреби згідно з графіком
<b>9</b>	<b>Допомога у зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків</b>		
9.1	Відновлення соціальних контактів, особистісного статусу та соціальної ролі в сім'ї, трудовому колективі, референтних групах тощо, втрачених отримувачем послуги соціальної адаптації в результаті настання інвалідності, похилого віку	I / Гр	60/120 за потреби
9.2	Допомога в аналізі проблем спілкування сім'ї отримувача послуги соціальної адаптації, виявленні конфліктогенних зон та пошуку альтернативних шляхів виходу і прийняття рішень	I / Гр	60/120 за потреби
9.3	Підтримка близьких родичів отримувача послуги соціальної адаптації та його найближчого соціального оточення	I / Гр	60/150 за потреби
9.4	Корекція сімейної ситуації, розроблення заходів, спрямованих на підтримку сім'ї в різних сферах її життєдіяльності	I / Гр	60/150 за потреби

9.5	Формування здатності сім'ї самотужки долати свої труднощі	I / Гр	30/120 за потреби
9.6	Кризове втручання та соціальний супровід сім'ї	I	120 за потреби
9.7	Формування позитивного способу життя через відновлення особистісного статусу, позитивних звичок, навичок, трудової кваліфікації, набутих до позбавлення волі	I / Гр	90 - 150 за потреби згідно з графіком
9.8	Формування і розширення нових соціальних контактів та референтних груп отримувача соціальної послуги	Гр	120 за потреби
<b>10</b>	<b>Участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомога в організації денної зайнятості та дозвілля***</b>		
10.1	Залучення до активної участі в роботі клубів за інтересами (туристичних, читацьких, театральних, хорових, волонтерських, рукоділля тощо)	Гр	45 за потреби
10.2	Сприяння у забезпеченні книгами, журналами, газетами, іграми	I / Гр	40
10.3	Нагляд і допомога при відвідуванні театрів, виставок та інших заходів	I / Гр	відповідно до потреби
10.4	Допомога у написанні й прочитанні листів	I	30 за потреби
10.5	Нагляд і допомога під час заняття рукоділлям, перебирання дрібних речей і створення з них виробів, складання пазлів тощо	Гр	60 за потреби
10.6	Оволодіння музичною культурою, формування вокально-хорових, танцювальних навичок тощо	Гр	60 за потреби згідно з графіком
10.7	Заняття фізичними вправами	I / Гр	60 за потреби згідно з графіком
10.8	Навчання основам комп'ютерної грамоти та спілкування в соціальних мережах	Гр	60 за потреби згідно з графіком
10.9	Проведення читацьких слухань, бесід, бібліографічних оглядів, книжкових виставок, колективних читань	Гр	90 за потреби
10.10.	Організація доступу до форм дозвілля, максимально наближених до загальноприйнятих, з урахуванням особливостей отримувача соціальної послуги	Гр	за потреби
<b>11</b>	<b>Сприяння зайнятості</b>		
11.1	Сприяння проведенню експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації	I	45 за потреби



11.2	Сприяння у встановленні зв'язків фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, які надають послугу соціального супроводу при працевлаштуванні	I	45 за потреби
11.3	Сприяння включенню різних категорій колишніх засуджених в суспільно корисну діяльність з урахуванням їхніх особливостей	I / Гр	120 за потреби
11.4	Сприяння денній зайнятості осіб похилого віку	Гр	180 за потреби
<b>12</b>	<b>Сприяння в ресоціалізації отримувача послуги соціальної адаптації, який звільнився з місця відбування кримінального покарання</b>		
<b>13</b>	<b>Забезпечення транспортом</b>		
<b>14</b>	<b>Сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб</b>		

\* I - індивідуальна форма роботи

Гр - групова форма роботи.

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

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

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

### **ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ соціальної послуги соціальної адаптації**

1. Кількісні показники:

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

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

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

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

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

2) результативність:

критерії оцінювання:

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

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

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

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

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

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

складення та підписання договору про надання соціальної послуги;

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

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

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

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

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

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

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

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

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

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

б) професійність:

критерії оцінювання:

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

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблена програма стажування для надавачів соціальної послуги;

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

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

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

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

наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, витратних матеріалів, транспорту для надання соціальної послуги;

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