

# НАКАЗ

10.09.2015

№ 912

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
29 вересня 2015 р.  
за № 1155/27600

## Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики

Відповідно до абзацу чотирнадцятого статті 1 Закону України "Про соціальні послуги" та 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, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Державний стандарт соціальної послуги профілактики, що додається.
2. Управлінню у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг (Суліма О.В.) забезпечити подання цього наказу в установленому порядку 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. Мушиніна.

Міністр

П. Розенко

ПОГОДЖЕНО:

Заступник Міністра  
фінансів України

Р.П. Качур

Перший заступник Голови  
Спільного представницького органу  
сторони роботодавців на національному рівні О. Мірошніченко

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
29 вересня 2015 р.  
за № 1155/27600

## ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ соціальної послуги профілактики

### I. Загальні положення

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

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги профілактики особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, незалежно від віку і статі;  
здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги профілактики;  
визначення тарифу платної соціальної послуги профілактики.

3. Соціальна послуга профілактики надається безоплатно, за плату або з установами диференційованої плати відповідно до законодавства.

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

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

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

*мультидисциплінарна команда* - команда, до складу якої входять не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний працівник, соціальний робітник, фахівець із соціальної роботи, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, лікар (гінеколог, дерматолог, венеролог, нарколог, інфекціоніст, реабілітолог тощо), фельдшер, сестра медична та інші, які працюють у штаті суб'єкта або залучаються з інших установ, організацій, закладів;

*надавач соціальної послуги* профілактики (далі - надавач соціальної послуги) - фахівець/група фахівців у сфері надання соціальних послуг (мультидисциплінарна команда), який (які) безпосередньо виконує(ють) заходи, що становлять зміст соціальної послуги профілактики;

*отримувач соціальної послуги* профілактики (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, група осіб, яка (які) через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, користується(ються) заходами, що становлять зміст соціальної послуги (на індивідуальному рівні). Замовник соціальної послуги (на рівнях громади, групи) - представник підприємства, установи, організації, закладу, де потенційний отримувач навчається, працює, перебуває, проживає, отримує інші соціальні послуги;

*послуга соціальної профілактики* (далі - соціальна послуга) - комплекс заходів, що здійснюються суб'єктом, який надає соціальні послуги, спрямований на попередження, обмеження та зупинення негативних соціальних і особистісних (поведінкових) явищ та їх наслідків у соціальному середовищі та

реалізується за допомогою різних інструментів впливу соціального, юридичного, педагогічного, психологічного характеру. Соціальна послуга надається особам, сім'ям, групам осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо;

*профілактична програма* - спеціально розроблений комплекс (система) профілактичних заходів, спрямованих на попередження конкретної соціальної проблеми (або декількох пов'язаних між собою проблем), негативного явища, складних життєвих обставин. Профілактичні програми дозволяють у повному обсязі та комплексно здійснювати надання соціальної послуги на рівні громадян, груп осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, спричинених інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо;

*профілактичний захід* - спеціально організована взаємодія надавачів та отримувачів соціальної послуги, спрямована на попередження соціальної проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин чи подолання окремих її чинників;

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

Інші терміни застосовуються у значеннях, визначених Законами України "Про соціальні послуги", "Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей", "Про охорону дитинства" та іншими нормативно-правовими актами у сферах соціальних послуг, охорони здоров'я, освіти.

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

### **1. Завдання надання соціальної послуги:**

попередження виникнення проблем та негативних явищ на рівні особистості, сім'ї, групи, громади;  
попередження загострення вже існуючих проблем або негативних явищ;  
вплив на формування позитивних ціннісних орієнтацій та мотивування отримувачів послуги до зміни поведінки та/або подолання складних життєвих обставин;  
мінімізація ризику повторення (рецидиву) проблем або негативних явищ;  
адаптація, інтеграція та реінтеграція, ресоціалізація тих отримувачів соціальної послуги, які зазнали негативних наслідків у результаті обставин, які виникли, або поглиблення (погіршення) проблем та негативних явищ.

### **2. Соціальна послуга може надаватись на таких рівнях:**

усього суспільства, окремого регіону, адміністративно-територіальної одиниці (рівень громади);  
окремого закладу, організації, установи (рівень групи);  
окремого індивіда чи його сім'ї (індивідуальний рівень).

На рівні громади соціальна послуга надається шляхом виконання затверджених профілактичних програм, у яких передбачається, зокрема, проведення кампаній із залученням засобів масової інформації, масових заходів.

На рівні групи соціальна послуга надається шляхом виконання профілактичних програм, розроблених для закладів, організацій та установ.

На індивідуальному рівні соціальна послуга надається шляхом виконання індивідуальних програм, розроблених для окремих осіб та сімей.

Залежно від ступеня розвитку проблеми або соціального явища визначається вид соціальної профілактики: первинна, вторинна та третинна соціальна профілактика.

Послуга первинної соціальної профілактики надається, якщо проблема/негативне явище у отримувачів послуг не сформовані.

Послуга вторинної соціальної профілактики надається за наявності високого ризику розвитку проблеми/негативного явища у отримувача послуги.

Послуга третинної соціальної профілактики надається, якщо проблема/негативне явище існує та завдає негативних наслідків/збитків.

### **3. Підставами для отримання соціальної послуги є:**

звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги або його законного представника до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій,

районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій або органу місцевого самоврядування (далі - структурний підрозділ з питань соціального захисту населення), яке спрямовується протягом 3 робочих днів з дати надходження суб'єкту, що надає послугу, або безпосередньо до суб'єкта, що надає послугу;

влаштування дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, до закладу соціального захисту дітей.

4. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги. У випадку надання соціальної послуги дитині, яка перебуває у складних життєвих обставинах, рішення про надання соціальної послуги приймається невідкладно на підставі попереднього визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги або попередньої оцінки ситуації.

5. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо напрям діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги, не відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги.

Відмова повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією про можливість отримати необхідну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу, відповідно до спеціалізації.

6. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

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

зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

надана соціальна послуга досягла поставленої мети;

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги та/або порушення умов такого договору, за винятком, коли отримувачем послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги, за винятком, коли отримувачем послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей;

порушення громадського порядку (сварки, бійки тощо);

систематичне перебування в стані алкогольного, наркотичного сп'яніння;

наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

### III. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги

1. Соціальна послуга надається після проведення оцінки потреб або ситуації особі, сім'ї за формами обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853, шляхом складання індивідуального плану (профілактичної програми) надання соціальної послуги та укладення договору про надання соціальної послуги.

2. Форми для визначення оцінки ситуації та профілактичної програми розробляються суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

3. Оцінка потреб (ситуації) отримувача соціальної послуги здійснюється суб'єктом, що надає соціальну послугу. До цього процесу залучається отримувач соціальної послуги, або його законний представник, або представник підприємства, установи, організації, закладу, де потенційний отримувач навчається, працює, перебуває, проживає, отримує соціальні послуги.

**Оцінка потреб** (ситуації) отримувача соціальної послуги здійснюється за трьома рівнями надання соціальної послуги: громади, групи, індивідуальним рівнем.

**На рівні громади** здійснюється оцінка ситуації та можливості потенційного отримувача надавати послугу в два етапи:

первинна оцінка (строк проведення - до 14 календарних днів), що є підставою для прийняття рішення про надання соціальної послуги;

вторинна (комплексна) оцінка (строк проведення - від 3 до 6 місяців) - здійснюється аналіз ситуації про поширення негативних явищ, соціально-небезпечних захворювань та ризиків виникнення загроз для суспільного здоров'я та благополуччя, оцінки стану реалізації законодавства, соціальних програм з використанням різних досліджень (соціологічних, біоповедінкових, спеціальних тощо), оцінка спроможності суб'єкта надавати соціальну послугу.

**На рівні групи** проводиться оцінка ситуації та спроможності суб'єкта надавати соціальну послугу в два етапи:

первинна оцінка (строк проведення - до 14 календарних днів), що є підставою для прийняття рішення про надання соціальної послуги;

вторинна (комплексна) оцінка (строк проведення - від 1 до 3 місяців) - використовуються різного роду дослідження, включаючи соціологічні.

**Етапи здійснення оцінки** ситуації на рівні громади та групи:

визначення проблеми, яка потребує оцінювання;

розробка програми та інструментарію дослідження;

проведення дослідження;

обробка та аналіз даних;

формування за результатами дослідження висновків та рекомендацій щодо потреби у реалізації заходів соціальної профілактики на певній території, у групі, громаді та особливостей її здійснення.

Всі етапи здійснення оцінки ситуації мають бути реалізовані із залученням до участі отримувачів соціальних послуг.

На індивідуальному рівні оцінюються потреби та можливості отримувача послуги в два етапи:

первинна оцінка потреб (строк проведення - до 14 календарних днів), що є підставою для прийняття рішення про надання соціальної послуги;

вторинна оцінка потреб (комплексна) оцінка (строк проведення - до 30 календарних днів), що є підставою для визначення (корегування) мети, завдань, заходів, форм надання соціальної послуги.

Оцінка потреб та можливостей отримувача соціальної послуги проводиться з використанням методів опитування (анкетування, інтерв'ю), спостереження, аналізу документів, незалежних характеристик та експертних висновків про стан розвитку проблеми/негативного явища, на профілактику якого буде спрямовано діяльність надавача послуг (вивчення умов проживання та життєзабезпечення).

4. Результати оцінки потреб отримувача соціальних послуг є підґрунтям для складання індивідуального плану надання соціальної послуги та укладання договору на надання цієї послуги.

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

1. Індивідуальний план (профілактична програма) є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на оцінці потреб (оцінки ситуації) отримувача соціальної послуги. На рівні громади, групи складається профілактична програма, на індивідуальному рівні - індивідуальний план.

2. Індивідуальний план (профілактична програма) надання соціальної послуги складається у двох примірниках та підписується у двосторонньому порядку отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та суб'єктом, що надає соціальну послугу. У разі коли соціальна послуга надається закладом, що виконує обов'язки опікуна відносно отримувача, індивідуальний план надання соціальної послуги затверджується керівником закладу. Один примірник надається отримувачу послуги або його законному представнику, другий - залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

У випадку, якщо отримувачем соціальної послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, складається та затверджується індивідуальний план соціального захисту дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, відповідно до Типового положення про комісію з питань захисту прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 866.

3. Структура індивідуального плану (профілактичної програми), зокрема, має включати:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються в рамках надання соціальної послуги;

періодичність та строки виконання заходів;

місця проведення заходів;

відомості про необхідні ресурси (обладнання, технічні засоби реабілітації, інвентар, витратні матеріали);

очікувані результати заходів;

відомості про виконавців заходів;

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

Якщо для надання соціальної послуги залучаються фахівці різних спеціалізацій або різних установ, організацій, закладів, індивідуальний план (профілактична програма) надання соціальної послуги має розроблятися за їх участю на основі міждисциплінарного підходу.

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

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

1. З кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником протягом 7 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання за винятком, коли отримувачем послуги є дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, влаштована до закладу соціального захисту дітей. У разі коли соціальна послуга надається закладом, що виконує обов'язки опікуна відносно отримувача, договір про надання послуги не укладається, послуга надається на підставі індивідуального плану, затвердженого керівником закладу.

2. Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

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

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

1. Соціальна послуга може бути разовою чи багаторазовою.

2. Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача соціальної послуги залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення індивідуальних потреб, оцінки ситуації, складання індивідуального плану (профілактичної програми).

3. Соціальна послуга надається:

у приміщенні суб'єктів, що надають соціальну послугу;

у приміщенні підприємств, установ, організацій та закладів, що замовили соціальну послугу;

у приміщенні установ соціального обслуговування, які функціонують в умовах цілодобового і денного перебування;

у закладах освіти, охорони здоров'я, захисту дітей, установах виконання покарань та правоохоронних органів;

на вулиці;

за місцем проживання отримувача послуги.

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

1. Доступність соціальної послуги:

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

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, в якому надається соціальна послуга, а також поширюється за допомогою соціальної реклами та у вигляді інформаційних матеріалів на різних підприємствах, в установах, організаціях та закладах, місцях скупчення людей, на вулиці, у засобах масової інформації, на веб-сайтах тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

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

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

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

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

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

отримувачі соціальної послуги або їхні законні представники інформуються про свої права та обов'язки;

у разі надання соціальної послуги в умовах вулиці надавач соціальної послуги дотримується громадської безпеки та порядку. Надавач соціальної послуги проводить масові заходи у спеціально

відведених або пристосованих для цього місцях, де можна забезпечити під час їх проведення безпеку отримувачів соціальної послуги. Перед проведенням заходу необхідно сповістити про його проведення органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування. Громадський порядок і безпека отримувачів послуги забезпечується разом з представниками органу внутрішніх справ та закладу охорони здоров'я. Під час масового заходу надавачі соціальної послуги повинні мати розпізнавальні знаки організатора заходу.

#### 4. Конфіденційність інформації:

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

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

надавачі соціальної послуги повинні дотримуватися вимог законодавства щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

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

1. Зміст, обсяг та особливості соціальної послуги для кожного її отримувача визначаються індивідуально за результатами оцінки потреб, оцінки ситуації, а також з огляду на рівень та вид соціальної профілактики, в межах якого мають здійснюватися профілактичні втручання. Опис видів профілактики наведено в додатку 1 до цього Державного стандарту.

#### 2. Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги, передбачають:

організацію навчання та просвіту щодо зміни поведінки на більш безпечну, що мотивує до здорового способу життя;

надання довідкових послуг, зокрема, щодо проходження профілактики, реабілітації, програм замісної чи антиретровірусної терапії та проходження тестів на ВІЛ та ІПСШ;

розроблення та розповсюдження рекламно-інформаційних матеріалів, індивідуальних засобів (у тому числі шприців, презервативів).

Опис заходів, які складають зміст послуги в межах первинної, вторинної та третинної соціальної профілактики, наведено в додатку 2 до цього Державного стандарту.

#### 3. Заходи соціальної послуги реалізуються через такі основні форми:

соціальна реклама (розробка, тиражування, розповсюдження інформаційних матеріалів, соціальної реклами);

інформаційно-освітні матеріали (ІОМ) (розробка, тиражування, розповсюдження), лекція, відеолекторій, бесіда (групова та індивідуальна), дебати, семінар, тренінг, форум-театр, "жива бібліотека", масовий захід/акція.

Зазначені форми можуть застосовуватись у разі надання послуг первинної, вторинної та третинної соціальної профілактики. У кожному випадку вибір форми залежить від потреб отримувача та мети надання послуги. Опис форм наведено в додатку 3 до цього Державного стандарту.

Суб'єкт, який надає соціальну послугу, може використовувати інші форми відповідно до потреб отримувача послуг та з урахуванням ресурсів.

### **IX. Використання ресурсів для надання соціальної послуги**

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

#### 2. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, в разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших спеціалістів, зокрема, психологів, реабілітологів, юристів, медичних працівників або осіб, які пройшли відповідне навчання, тощо.

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

3. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, зокрема, визначених у Довіднику кваліфікаційних характеристик

професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

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

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;  
формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;  
проведення атестації надавачів соціальної послуги.

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

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

## **Х. Приміщення та обладнання**

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

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

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

3. Для проведення тренінгів можуть бути використані:  
проектор та екран для трансляції інформаційних матеріалів;  
фліпчарт;  
комп'ютер.

Для проведення відеолекторіїв:  
проектор та екран для трансляції інформаційних матеріалів, комп'ютер/телевізор.

Для проведення масових заходів в умовах вулиці:  
обладнання для озвучування заходу;  
проектор та екран для трансляції інформаційних матеріалів;  
палатка, стіл для розміщення і розповсюдження інформаційних матеріалів;  
переносні стійки для розміщення плакатів, банерів.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує (за необхідності) надавачів послуги робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами та робочим одягом, необхідними для виконання посадових обов'язків.

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

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

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання такої послуги, навчальних візитів своїх працівників до аналогічних установ.

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

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



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

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

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

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

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

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців), де визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються.

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

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

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню. Для проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальної послуги застосовуються показники, наведені в додатку 4 до цього Державного стандарту.

Результати оцінювання оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Начальник Управління у справах  
людей похилого віку та надання  
соціальних послуг

О. Суліма

## ВИДИ соціальної профілактики

До видів соціальної профілактики належать:

1. Первинна соціальна профілактика - здійснення комплексу заходів, що мають інформаційно-роз'яснювальний, просвітницький характер та спрямовані на підвищення обізнаності з певних питань, формування цінності здоров'я та відповідних якостей особистості, а також навичок, що допоможуть їй відмовитися від певних стандартів поведінки та негативних звичок.

Завдання первинної соціальної профілактики:

виявлення та усунення причин та умов, що сприяють виникненню проблем, негативних явищ, складних життєвих обставин в отримувачів послуг, на основі оцінки потреб;

покращення поінформованості отримувачів послуг щодо загальних питань здоров'я та здорового способу життя, задоволення власних потреб конструктивним шляхом, можливості отримання широкого спектра соціальних послуг;

підвищення рівня обізнаності безпосередньо щодо питань, які є найбільш актуальними для отримувачів послуг;

формування цінності здоров'я та здорового способу життя;

мотивування до збереження та зміцнення здоров'я, до використання безпечних поведінкових практик;

формування життєвої перспективи та умінь прогнозування власної поведінки з оцінкою її наслідків та впливу на побудовані життєві стратегії;

формування відповідальної поведінки;

гармонізація почуттів та відповідно поведінкового їх вираження шляхом формування навичок рефлексії, адекватного вияву емоцій, самоконтролю тощо.

2. Вторинна соціальна профілактика передбачає здійснення комплексу заходів та реалізацію програм з метою обмеження поширення певних негативних явищ, що мають місце у суспільстві, соціальній групі чи на рівні особистості, попередження загострення таких явищ та їх наслідків, запобігання поглибленню соціальної дезадаптації осіб, яким властива асоціальна чи ризикована поведінка.

Завдання вторинної соціальної профілактики:

формування знань, умінь та навичок, необхідних для подолання проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин у представників цільової групи;

розширення можливостей для самостійного задоволення потреб, подолання проблеми/негативного явища, складних життєвих обставин, повноцінної життєдіяльності (підвищення соціальних ресурсів);

подолання особистісних факторів, які чинять вплив на виникнення та загострення проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин, чи ж заважають їх ранньому подоланню;

підвищення особистісних ресурсів, здібностей особистості адекватно реагувати на проблеми, долати їх та задовольнити потреби;

формування знань, умінь та навичок для зменшення ризику загострення проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин і шкоди для представників цільової групи;

мотивування до зміни ризикованої поведінки на більш безпечну та супроводження цього процесу;

запобігання негативному впливу соціального середовища на отримувачів послуг;

посилення підтримуючого середовища - розвиток підтримуючих мереж з числа найближчого соціального оточення підлітка (батьків, опікунів чи піклувальників, родичів тощо), закладів освіти, відповідних служб.

3. Третинна соціальна профілактика передбачає здійснення комплексу заходів з метою попередження рецидивів негативних явищ, асоціальної або ризикованої поведінки осіб, яким була властива така поведінка раніше, а також на ресоціалізацію учасників проблемних ситуацій та осіб, які постраждали від наслідків негативних явищ, та їх адаптацію до вже існуючої у них проблеми за умови відновлення особистісного і соціального статусу такої особи, сім'ї, групи.

Завдання третинної соціальної профілактики:

реабілітація алко- і наркозалежних та осіб, які мають інші види залежностей, сприяння у вирішенні отримувачами послуг інших проблем з фізичним та психічним здоров'ям;

соціальна та психологічна реабілітація, відновлення психологічного та соціального статусу отримувачів послуг;

ресоціалізація отримувачів послуг;

сприяння покращенню якості життя отримувачів послуг, які мають хронічні захворювання (зокрема, ВІЛ-інфікованих та хворих на СНІД);

попередження рецидивів шляхом мотивування до зміни способу життя через формування відповідної системи цінностей, а також знань, умінь та навичок.

## I. Опис заходів, що складають зміст послуги у межах первинної соціальної профілактики

### 1. Навчання та просвіта з питань:

формування та утвердження цінностей здоров'я, розвитку навичок піклування про власне здоров'я та здоров'я оточуючих;

попередження виникнення девіантної поведінки та правопорушень;

формування/підвищення мотивації до дотримання безпечної щодо здоров'я та життя поведінки;

залучення до волонтерства, суспільно-корисної діяльності;

підготовки до шлюбу (особливостей спілкування; виховання і розвитку дітей; формування подружніх і сімейних стосунків; планування сімейного бюджету, зокрема з урахуванням задоволення потреб дитини; попередження насильства в сім'ї та жорстокого поводження з дітьми);

планування вагітності, відповідального батьківства, підвищення педагогічної компетентності отримувачів послуг у вихованні дитини підліткового або юнацького віку, шляхів та методів виправлення помилок виховання, що травмують дітей;

відповідальної поведінки в статевих та міжособистісних відносинах, ведення здорового способу життя, у т.ч. збереження репродуктивного здоров'я;

профілактики соціально небезпечних захворювань;

користування презервативом як індивідуальним засобом захисту від ІПСШ, зокрема, ВІЛ, у контексті попередження статевого шляху передачі інфекцій;

попередження вживання наркотичних речовин та алкоголю, тютюнопаління, а також виникнення різних видів залежностей;

інших питань, залежно від потреб отримувача послуг.

### 2. Надання довідкових послуг з питань:

отримання психологічної, медичної, юридичної, матеріальної чи гуманітарної допомоги в установах та партнерських організаціях різних форм власності; змісту, обсягів, умов отримання послуг, що сприяють попередженню негативних явищ чи складних життєвих обставин, соціально небезпечних захворювань в інших установах та організаціях різних форм власності; відповідальності надавачів послуг за дотримання конфіденційності при їх наданні;

основ законодавства, прав та обов'язків, правових наслідків протиправної поведінки;

профілактики передачі соціально небезпечних захворювань і ускладнень унаслідок ризикованої поведінки, про проблеми, пов'язані зі вживанням психоактивних речовин;

тестування на ВІЛ, ІПСШ, ТБ та інші соціально-небезпечні захворювання;

організації дозвілля, творчих, спортивних та культурно-масових заходів за місцем проживання;

вибору професії, працевлаштування;

участі у суспільно-корисній діяльності, залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій;

інших питань залежно від потреб отримувача послуг;

розроблення, розміщення та розповсюдження соціальної реклами та інформаційно-освітніх матеріалів (далі - ІОМ) щодо:

формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем, негативних явищ тощо;

інформування про шляхи попередження негативних явищ та раннє виявлення причин та умов, які можуть призвести до розвитку проблеми, негативного явища, складних життєвих обставин;

профілактики передачі соціально небезпечних захворювань.

Розміщення та розповсюдження соціальної реклами і ІОМ у місцях, до яких мають доступ дійсні та потенційні отримувачі послуг, громадськість (заклади охорони здоров'я, спеціальні установи для дітей, заклади освіти, соціального захисту та соціального обслуговування, ЗМІ, інтернет-видання тощо).

Формування як відповідальної поведінки, так і здорового способу життя повинно відбуватись шляхом систематичної роботи з отримувачем послуг, з використанням різних відповідних форм та методів. Також можуть використовуватись одноразові заходи, спрямовані на надання конкретної допомоги або консультації в межах конкретної ситуації та з урахуванням особистих потреб отримувача послуг.

## **II. Опис заходів, що становлять зміст послуги у межах вторинної соціальної профілактики**

До заходів з надання послуги вторинної профілактики за змістом можуть входити заходи, визначені в межах послуги первинної профілактики. У межах вторинної профілактики вони реалізуються з метою надання допомоги отримувачу послуги у зміні ризикованої поведінки на безпечну або ж уникнення чи подолання ризиків розвитку негативних явищ або складних життєвих обставин.

До заходів послуги вторинної соціальної профілактики входять:

навчання та просвіта отримувачів послуг з питань:

формування адекватних батьківських та шлюбних установок та форм поведінки у сім'ї;

попередження, виявлення та нейтралізація ризиків вчинення домашнього насильства, жорстокого поводження з дитиною;

організація виховного та корекційного процесів з дітьми та молоддю, які мають девіантну поведінку та схильні до вчинення правопорушень;

професійне визначення, працевлаштування;

розвиток адаптивних можливостей з метою усунення ризиків розвитку психологічних проблем, обумовлених негативним явищем або складними життєвими обставинами.

До навчальних та просвітницьких заходів можуть входити розповсюдження індивідуальних профілактичних засобів з метою попередження соціально-небезпечних захворювань, а саме: презервативів, гігієнічних наборів, дезінфекційних засобів, лубрикантів тощо.

Надання довідкових послуг з різних питань, які можуть слугувати факторами виникнення складних життєвих обставин або заважають нормальній життєдіяльності отримувача послуг, в тому числі з питань:

здійснення диспансерного спостереження;

реабілітації та ресоціалізації;

можливих проблем зі здоров'ям у випадку наявності інфекційних, соціально небезпечних або хронічних захворювань в отримувачів послуг, а також шляхів їх уникнення чи вирішення;

запобігання неплановій вагітності;

проявів насильства, його наслідків та шляхів попередження;

встановлення пільг, передбачених законодавством, пенсійного забезпечення, а також з різних питань застосування цивільного, житлового, сімейного, трудового, адміністративного, кримінального права;

оформлення документів для працевлаштування, отримання паспорта та інших документів, що мають юридичне значення;

попередження та вирішення конфліктних ситуацій.

Довідкова інформація може надаватись про різні установи, організації, заклади, їх послуги, режим роботи для здійснення перенаправлення отримувача послуг за необхідною допомогою.

Розроблення, розміщення і розповсюдження соціальної реклами та ІОМ з різних питань, які можуть слугувати факторами виникнення складних життєвих обставин.

## **III. Опис заходів, що складають зміст послуги у межах третинної соціальної профілактики**

Заходи послуги третинної соціальної профілактики за змістом відповідають заходам первинної та вторинної соціальної профілактики, однак орієнтовані на подання інформації, формування цінностей та мотивації, які б дозволили отримувачу послуг змінити ризиковану поведінку на безпечну, подолати проблеми, негативні явища, складні життєві обставини.

До заходів послуг третинної соціальної профілактики входять:

навчання та просвіта, в тому числі через створення та супроводження функціонування груп взаємодопомоги, терапевтичних спільнот отримувачів послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах, мають девіантну, делінквентну поведінку, перебувають у конфлікті з законом тощо, з метою сприяння у подоланні проблеми, негативного явища чи складних життєвих обставин, відновлення соціального статусу, ресоціалізації.

Ці заходи можуть включати:

формування знань та навичок щодо подолання факторів, які сприяють виникненню проблем отримувачів послуг, негативних явищ, складних життєвих обставин або заважають їх нормальній життєдіяльності;

формування та підтримку стійкої мотивації до зміни способу життя та ризикованої поведінки отримувачами послуг;

розвитку адаптивних можливостей для усунення психологічних проблем, викликаних негативним явищем або складними життєвими обставинами, адаптації до нових умов життя;

різних проблем зі здоров'ям у випадку наявності інфекційних, соціально небезпечних або хронічних захворювань в отримувачів послуг, а також шляхів їх попередження чи подолання;

формування мотивації щодо проходження тестування на ВІЛ, ІПСШ, ТБ та інші соціально-небезпечні захворювання, своєчасного та регулярного відвідання медичних закладів для здійснення диспансерного спостереження отримувачами послуг, які мають ризиковану поведінку або живуть в обставинах, що можуть підвищувати уразливість до інфікування, виникнення проблем зі здоров'ям;

формування та підтримка прихильності до АРТ, проходження повного курсу лікування протитуберкульозними препаратами тощо в отримувачів послуг, які мають такі захворювання;

мотивування алко- та наркозалежних отримувачів послуг до проходження програм реабілітації, залучення до програм замісної терапії;

формування необхідних знань та навичок щодо застосування законодавства, планування бюджету, вирішення питань навчання, профорієнтації, працевлаштування, подальшого професійного розвитку тощо.

Просвітницькі навчальні заходи можуть бути організовані з використанням методу "рівний-рівному".

Навчальні та просвітницькі заходи можуть включати розповсюдження індивідуальних профілактичних засобів з метою попередження соціально-небезпечних захворювань, а саме: презервативів, гігієнічних наборів, дезінфекційних засобів, лубрикантів, ін'єкційного інструментарію тощо.

Надання довідкових послуг з різних питань для подолання складних життєвих обставин та попередження виникнення нових факторів ризику, що спричинятимуть розвиток складних життєвих обставин. Надання довідкових послуг включає соціально-педагогічні, соціально-економічні, психологічні, соціально-медичні та юридичні питання. Довідкові послуги надаються, в тому числі для забезпечення перенаправлення отримувача послуг до спеціалізованих установ, організацій, закладів для отримання необхідних консультацій та послуг відповідно до його потреб.

Розроблення, розміщення та розповсюдження соціальної реклами і ІОМ з різних питань для подолання складних життєвих обставин, формування мотивації до зміни способу життя та ризикованої поведінки.

## **ФОРМИ надання послуги соціальної профілактики**

Формами надання послуги соціальної профілактики є соціальна реклама, лекція, відеолекторій, бесіда, дебати, тренінг, форум-театр, "жива бібліотека", масовий захід/акція.

Види соціальної реклами:

реклама у засобах масової інформації (телевізійна реклама; реклама на радіо; реклама у періодичних виданнях);

зовнішня реклама (щити з інформацією: білборди; брендмауери - реклама на торцевій стіні будівлі; реклама на світлових екранах; лайтбокси);

реклама на транспорті (реклама на моніторах у транспорті; написи на зовнішніх поверхнях транспортних засобів);

друкована реклама (буклети, брошури, календарі, плакати, листівки, ІОМ);

реклама в Інтернеті (контекстна реклама, медійна реклама: банери, текстові блоки, тематичні сайти, блоги, форуми, он-лайн ігри).

Соціальна реклама повинна містити достовірну інформацію у зрозумілій та доступній для отримувача послуг формі та відповідати положенням Закону України "Про рекламу".

При розробленні та виготовленні друкованої рекламної та освітньо-інформаційної продукції необхідно враховувати такі складові:

змістовне наповнення тексту (посилання на офіційні статистичні дані або на дослідження, під час яких були отримані зазначені в матеріалах дані, відповідність інформації медичного характеру змісту клінічних протоколів або кращих світових практик, рекомендованих ВООЗ тощо);

доцільність його розташування та оформлення;

добір переконливих ілюстрацій та відповідної кольорової гами, сприятливої для найкращого сприймання;

подання інформації стосовно існуючих ризиків, проблем забезпечується у достатньому обсязі та з урахуванням особливостей сприйняття отримувачами послуги;

врахування вікових, гендерних, психологічних та інших особливостей представників отримувачів послуги.

Замовлення та розміщення аудіо- та телевізійної реклами, реклами у друкованих виданнях (газетах, журналах) здійснюються в рамках співпраці із засобами масової інформації.

Функцією лекції є підвищення рівня поінформованості або формування системи знань у отримувачів послуги. Лекція проводиться з умотивованими до участі у ній отримувачами послуг.

Підготовка тексту лекції передбачає:

врахування виду лекції, що подаватиметься; дослідження потреб отримувачів послуги в інформації, що буде надаватися;

врахування рівня розумового розвитку отримувачів послуги загалом та рівня знань з проблеми, яка буде висвітлюватися;

використання лексики, доступної для сприйняття отримувачами послуг.

Структура проведення лекції:

початок (введення) повинен містити таку інформацію: мета; важливість та актуальність теми матеріалу; переваги, які отримають учасники після завершення лекції; визначення основних понять;

основна частина передбачає висвітлення ключових аспектів інформації, що надається;

заключна частина включає: короткий огляд попереднього матеріалу (резюмування); підбиття підсумків - висновки; відповіді на запитання аудиторії.

Тривалість лекції залежить від умов проведення та категорії отримувачів послуг та може тривати від 20 хв. до 1 год. 20 хв.

Структура проведення відеолекторію:

початок (введення) повинен містити таку інформацію: мета; важливість та актуальність теми матеріалу; переваги, які отримають учасники після завершення відеолекторію; за потреби - визначення основних понять;

основна частина включає: перегляд відеоролика або короткометражного фільму з тематики, якій присвячено профілактичний захід; обговорення вражень отримувачів послуг щодо побаченого; подання структурованої, логічної, науково обґрунтованої інформації стосовно проблеми, явища надавачем послуг; обговорення з аудиторією представленої інформації;

заклучна частина включає: короткий огляд попереднього матеріалу (резюмування); підбиття підсумків - висновки; відповіді на запитання аудиторії.

Загальна тривалість відеолекторію визначається надавачем послуг з урахуванням індивідуальних потреб отримувача послуг, але не повинна перевищувати 60 хвилин. Тривалість відеосюжета може бути від 5 до 15 хвилин, подання інформації до відеосюжета та її обговорення має тривати 30 - 45 хвилин.

Функції бесіди:

обмін інформацією між надавачем послуги та отримувачем послуги або між групою отримувачів послуги;

формування перспективних заходів для задоволення потреб отримувачів послуги;

контроль і координація виконаних заходів, пошук і планування нових; стимулювання думки отримувача послуг в потрібному напрямку, розв'язання проблем тощо.

Структура проведення бесіди:

підготовчий етап:

з'ясування інформації щодо потреб отримувача послуг, ступеня його готовності до участі в бесіді та його позиції з питання, що буде обговорюватись;

підготовка та систематизація інформації, необхідної для розмови;

визначення мети та орієнтовного плану бесіди;

створення відповідної атмосфери довіри;

етапи проведення дебатів:

початок (введення) повинен містити таку інформацію: встановлення контакту з групою або особою, оголошення теми та питань, що винесені на обговорення;

основна частина передбачає обговорення питань, зафіксованих у плані бесіди;

заклучна частина включає: короткий огляд обговорених позицій (резюмування);

підбиття підсумків - висновки.

Залежно від кількості отримувачів послуг бесіда може бути як індивідуальна, так і групова.

Групова бесіда сприяє виявленню думки окремих осіб або цілої групи та формуванню в неї суспільно необхідних поглядів. Кількість учасників групової бесіди не повинна перевищувати 5 осіб.

Тривалість групової бесіди визначається надавачем послуг з урахуванням умов надання та індивідуальних потреб отримувачів послуг, але не повинна перевищувати 1 год. 20 хв.

Індивідуальна бесіда спрямована на надання допомоги отримувачу послуг шляхом особистісного з ним контактування.

Тривалість індивідуальної бесіди визначається надавачем послуг індивідуально з урахуванням умов надання та індивідуальних потреб отримувача послуг, але становить не менше 30 хв.

Дебати не передбачають вироблення єдиної пропозиції, а дозволяють кожному розглянути проблему з різних сторін та зробити свої власні висновки. Тому дебати мають на меті сформуванню у слухачів позитивне враження від власної позиції.

Функції дебатів:

стимулювання розвитку критичного мислення - вміння аналізувати, виявляти сильні та слабкі сторони тих чи інших тез, виробляти оптимальне рішення з урахуванням наявних ресурсів;

розвиток структурного мислення - вміння структурно викладати свої думки, будувати логічні схеми та виявляти в них суперечності;

розвиток риторичних навичок та мистецтва переконання;

сприяння виробленню системного та об'ємного бачення тієї чи іншої проблеми;

розвиток навичок опрацювання нових технологій пошуку інформації;

формування вміння працювати в колективі;

розвиток толерантного ставлення до протилежних думок, поглядів і переконань.

Учасники дебатів: дві команди, судді, аудиторія глядачів.

Структура проведення дебатів:

підготовчий етап:

об'єднання у команди;

вибір теми, яка формулюється як твердження. Тема має провокувати інтерес, зачіпаючи значущі для учасників дискусії проблеми; бути збалансованою й давати однакові можливості командам у наведенні якісних аргументів; мати чітке формулювання; стимулювати досліду роботу команд;

самопідготовка команд, вибудовування командами системи аргументів та контраргументів (заперечень) щодо основного твердження - тематики дебатів.

Тривалість підготовчого етапу може сягати від трьох днів до одного - двох тижнів залежно від складності обраної тематики та організаційних можливостей надавачів послуги;

етапи проведення дебатів:

жеребкування (визначення команди, що підтримує тезу, та команди, що заперечує тезу);

власне дебати. Сторони почергово наводять аргументи та контраргументи щодо обраної тематики. Час на виступ кожного спікера - 5 хв. Спікери мають довести суддям, що правильна саме їх позиція, при цьому вказавши на недоліки аргументації опонентів. Разом з аргументами учасники дебатів повинні надати суддям свідчення (цитати, факти, статистичні дані), що підтверджують їхню позицію (мають бути розроблені командами на підготовчому етапі);

перехресні запитання. Дебати надають кожному учасникові можливість відповідати на запитання спікера-опонента. Час на відповідь на запитання - 2-3 хв. Запитання можуть бути використані як для роз'яснення позиції, так і для виявлення потенційних помилок супротивника. Отримана під час перехресних запитань інформація може бути використана у виступах наступних спікерів;

рішення суддів. Після того, як судді вислухають аргументи обох сторін із приводу теми, вони заповнюють суддівські протоколи, у яких фіксують рішення про те, якій команді надано перевагу за результатами дебатів (аргументи й спосіб доказу якої були більш переконливими).

Тривалість проведення дебатів не має перевищувати 1 год. 20 хв.

Вибір тренером тренінгових методів, технік і технологій їх застосування в кожному конкретному випадку залежить від часових меж, змісту матеріалів, рівня підготовки й характеру взаємин у аудиторії, технічних умов приміщення та обладнання, наявності та якості наочних матеріалів.

Підготовка до проведення тренінгу передбачає такі етапи:

визначення мети, завдань тренінгу, тематичних блоків;

складання загального плану проведення окремих тренінгових занять;

забезпечення процесу ведення тренінгу відповідно до його структури (передбачити, які дії, вправи виконуватимуться у відповідній частині заняття).

При підготовці до тренінгу слід враховувати попередній досвід та рівень знань учасників.

Під час тренінгу можуть використовуватись такі методи навчання: пасивні (міні-лекція); активні (бесіда, дискусія, мозковий штурм); інтерактивні (дебати, гра, практичні вправи, аналіз проблемних ситуацій, форум-театр).

Тривалість проведення тренінгу залежить від особливостей та потреб отримувачів послуг, мети та змісту тренінгу, структури його проведення. При цьому одне тренінгове заняття може тривати від 45 хв. до 1,5 год.

Функції форуму-театру:

відпрацювання з отримувачами послуги умінь та навичок, необхідних для попередження і розв'язання проблем та складних життєвих ситуацій у реальному житті;

підвищення поінформованості отримувачів послуги з різних питань, яким можуть бути присвячені вистави, формування толерантного ставлення до людей, яких торкнулась та чи інша проблема.

Темами вистав форуму-театру можуть бути найрізноманітніші проблеми суспільства: наркоманія, алкоголізм; насильство в сім'ї; конфлікти між представниками різних націй, культур, релігій; проблеми людей, які опинилися у складних життєвих обставинах; людей, які мають інвалідність та стикаються з нетолерантним ставленням, людей похилого віку, які потребують підтримки, тощо.

Підготовка та проведення форуму-театру складається з декількох етапів:

підготовчий етап:

вибір проблеми. Проблема має бути актуальною для цільової групи (глядача), на яку орієнтована, та викликати у неї активність до участі;

написання сценарію. Сценарій може готуватися за участю представників цільової групи;

репетиція вистави та окремих мізансцен. Вистава повинна тривати 10-15 хв. і складатися з 3-6 чітко структурованих мізансцен. Вистава повинна мати декілька проблемних епізодів, в яких головний герой дії піддається тиску оточуючих, змінює власну позицію, приймає поспішне рішення тощо, чим створює проблему або посилює її;

аналіз та коректування вистави;

етапи проведення форуму-театру:

презентація та актуалізація теми вистави;

демонстрація вистави для глядачів;

пояснення правил форуму-театру глядачам;

проведення форуму. Вистава повторюється знову і кожен з глядачів під час повторного програвання вистави може замінити головного героя та змінити хід подій у виставі у кращий бік. Таких спроб та глядачів



може бути стільки, скільки дозволить час, відведений на проведення форуму-театру, та доки не знайдеться варіант найоптимальнішої поведінки у проблемній ситуації;

надання глядачам додаткової інформації з проблеми, що розглядалася, компетентними спеціалістами (можуть бути додатково запрошені лікар, психолог, юрист тощо);

запитання від глядачів, підбиття підсумків.

Ведучий координує весь процес підготовки та проведення форуму-театру. Час проведення форуму-театру може бути від 1 год. 20 хв. до 2 год.

Функції "живої бібліотеки":

профілактика стигми та дискримінації у суспільстві;

подолання упередженого та стереотипного ставлення до представників різних верств населення;

налагодження спілкування між людьми з різних соціально-етнічних груп;

розширення рівня поінформованості отримувачів послуг з різних питань.

Особами, з якими будуть спілкуватися отримувачі послуг в межах проведення заходу (тобто так званими "книгами"), можуть бути як представники уразливих верств населення, тих, хто відчуває на собі стигму та дискримінацію, так і неординарні особистості, представники цікавих професій, особи, які мають життєвий досвід з питань, що висвітлюються, та інші особи, які можуть викликати інтерес отримувачів послуг до заходу.

Підготовка та проведення "живої бібліотеки" складається з декількох етапів:

підготовчий етап:

вибір основної тематики проведення "живої бібліотеки";

запрошення спікерів ("книг"), з якими будуть спілкуватись отримувачі послуг;

організація місця та простору для проведення "живої бібліотеки" (приміщення, парк, заклад тощо);

популяризація проведення заходу, привернення уваги до заходу потенційних отримувачів послуги;

етапи проведення "живої бібліотеки":

презентація заходу та його організаторів, а також процедури участі у заході отримувачів послуги;

вибір отримувачами послуги ("читачами") співрозмовників ("книг") за допомогою спеціального координатора ("бібліотекаря") та своєрідного каталогу. Процес спілкування отримувача послуги з обраним співрозмовником може тривати від 15 до 30 хвилин;

зміна співрозмовника - вибір отримувачем послуги нового співрозмовника та продовження спілкування з ним (залежно від часу, відведеного для проведення заходу, один отримувач послуги може поспілкуватися з декількома співрозмовниками - "книгами");

завершення заходу та підбиття підсумків.

Час проведення "живої бібліотеки" може тривати від 2 год. та буде залежати від можливостей організаторів.

До масових заходів/акції належать фестивалі, концерти, форуми, змагання, конкурси агітбригад, ігротеки, вулична хода/пробіг, вуличний театр. Це можуть бути разові акції або акції, які поєднані спільною метою та містять низку заходів. Під час проведення масових заходів/акцій може бути організоване індивідуальне консультування, в т.ч. за принципом "рівний-рівному".

Перед проведенням заходу необхідно визначити:

мету заходу та завдання;

цільову групу;

термін (час) та місце (територію) проведення заходу;

зміст заходу;

інформаційні матеріали, які будуть поширені під час заходу;

форми привернення уваги потенційних учасників заходу та їх залучення до участі.

## ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги профілактики

### 1. Кількісні показники:

- кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
- кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);
- кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб'єктів надання соціальних послуг;
- кількість/частка отримувачів соціальної послуги, яких було взято під соціальний супровід за результатами профілактичної роботи (в них: дітей, молоді) для суб'єктів, до компетенції яких це належить;
- частка отримувачів соціальної послуги, у роботі з якими було успішно досягнуто визначених у індивідуальному плані (програмі) мети та завдань надання послуги соціальної профілактики (% від загальної кількості звернень);
- кількість проведених заходів за трьома видами соціальної послуги;
- кількість розповсюджених презервативів, гігієнічних наборів, лубрикантів, інструментарію для ін'єкцій тощо серед осіб, які належать до груп підвищеного ризику, для суб'єктів, до компетенції яких це належить;
- кількість розповсюджених зразків соціальної реклами: інформаційно-просвітницьких матеріалів/буклетів/брошур/плакатів тощо з питань формування здорового способу життя, збереження репродуктивного здоров'я, профілактики ВІЛ-інфікування тощо;
- кількість розповсюджених інформаційних матеріалів у загальнодоступних та спеціалізованих місцях;
- частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);
- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;
- відповідність встановлених показників якості отриманих під час контролю.

### 2. Якісні показники:

#### 1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з його підписом, законного представника;
- наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам, підписаний у двосторонньому порядку;
- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги;
- наявність підписів соціального працівника про ознайомлення з індивідуальним планом отримувача соціальної послуги;

#### 2) результативність:

критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів послуги);
- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у соціальній ситуації у процесі надання соціальної послуги (при порівнянні зазначеного під час проведення комплексного визначення стану та індивідуальних потреб з фактичним станом на момент проведення моніторингу);
- чітко розроблені процедури проведення опитувань, збору відгуків та прийому і реагування на скарги, проводиться робота з їх роз'яснення серед отримувачів соціальної послуги;
- отримувачі соціальної послуги ознайомлені з процедурами проведення опитувань, збору відгуків та подачі скарг і почуваються зручно у її використанні в разі необхідності (свідчення отримувачів);
- розроблена й застосовується система заохочення членів персоналу, робота яких відмічається позитивними відгуками отримувачів соціальної послуги;
- чітко розроблені графіки та процедури проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу (й простежується систематичність проведення моніторингу);

#### 3) своєчасність:

критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлені терміни;

підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги;  
строки надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі;  
заходи, визначені в індивідуальному плані, реалізуються відповідно до запланованих строків;

4) доступність та відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам;  
відповідність проведення заходів в умовах вулиці з дотриманням усіх норм, які висуваються до цього;  
оформлені стенди з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок, умови та зміст соціальної послуги;

інформаційні матеріали розміщуються на різних підприємствах, в установах, організаціях та закладах;  
копії довідника, буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей, записи радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги конкретним суб'єктом;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

свідчення отримувачів соціальної послуги про ставлення до них;

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

отримувач послуг має доступ до матеріалів своєї особової справи;

індивідуальний план узгоджений з отримувачем послуг та підписаний ним;

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

наявність у договорі на надання соціальної послуг пунктів про дотримання принципів конфіденційності;

збереження конфіденційної інформації про отримувачів соціальної послуги з дотриманням правил обмеженого доступу у спеціально відведеному місці;

відмітки в особових справах персоналу про забезпечення дотримання конфіденційності;

б) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до встановлених норм та з урахуванням спеціалізації;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть послугу соціальної профілактики;

розроблений графік проведення атестації соціальних працівників;

наявність документів про освіту персоналу державного зразка;

наявність особистих медичних книжок персоналу та вчасність проходження обов'язкових медичних оглядів (якщо є така вимога);

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