

МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ НАДАННЯ КОМПЛЕКСНИХ ПОСЛУГ ДЕННИМ ЦЕНТРОМ «ПРАВО НА ЗДОРОВ'Я» ТА СОЦІАЛЬНОЮ КВАРТИРОЮ «ПРАВО НА ЗДОРОВ'Я»



© Представництво HealthRight International
(Право на здоров'я) в Україні
Київ, 2023

АВТОРКИ:



Галина Скіпальська, директорка Представництва HealthRight International (Право на здоров'я) в Україні, виконавча директорка МБФ «Українська фундація громадського здоров'я»



Анна Сасенко, заступниця директора програмних питань Представництва HealthRight International (Право на здоров'я) в Україні, МБФ «Українська фундація громадського здоров'я»



Ольга Лопушанська, координаторка проєктів Представництва HealthRight International (Право на здоров'я) в Україні, МБФ «Українська фундація громадського здоров'я»



Марина Лехолетова, кандидатка педагогічних наук, старша викладачка кафедри оціальної педагогіки та соціальної роботи Факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти Київського університету імені Бориса Грінченка

Рекомендовано Вченою радою факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти Київського університету імені Бориса Грінченка (протокол 12 від 24.12.2023 р.)

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Тетяна Спіріна, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти Київського університету імені Бориса Грінченка

Валерій Танцюра, начальник Служби у справах дітей та сім'ї Київської міської державної адміністрації.



HEALTHRIGHT INTERNATIONAL

є міжнародною організацією, що працює у сфері охорони громадського здоров'я та захисту прав людини задля забезпечення можливостей щодо охорони здоров'я тих, хто опинився у складних життєвих обставинах. З 2005 року організація реалізує проєкти в Україні.



МБФ «УКРАЇНЬСЬКА ФУНДАЦІЯ ГРОМАДСЬКОГО ЗДОРОВ'Я»

місцева благодійна організація, створена HealthRight International у 2008 р., для покращення якості життя та реалізації базових прав соціально-вразливих груп населення.



Цей посібник розроблений Представництвом HealthRight International в Україні та МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» як систематизована інформація про комплексні послуги, що надаються Денним центром «ПРАВО НА ЗДОРОВ'Я» та Соціальною квартирою «ПРАВО НА ЗДОРОВ'Я».

ЗМІСТ

Вступне слово	4
Загальний розділ	5
1. Визначення	5
2. Мета та завдання Стандартних операційних процедур	5
3. Керівні принципи	5
4. Термінологія	7
5. Денний центр «Право на здоров'я»	11
6. Соціальна квартира «Право на здоров'я»	12
7. Мережа партнерів (уповноважені органи державної влади та місцевого самоврядування, інші установи та організації, які надають допомогу вразливим верствам населення).....	13
Опис стандартних операційних процедур	14
СОП 1. Ідентифікація та виявлення клієнта/клієнтки, які перебувають у складних життєвих обставинах	14
СОП 2. Інформування про права клієнта/клієнтки	16
СОП 3. Інформування про доступні послуги, які надаються Денним центром «Право на здоров'я», Соціальною квартирою «Право на здоров'я»	17
СОП 4. Алгоритм взаємодії між Мультидисциплінарних мобільних команд, Денних Центрив «Право на здоров'я» та Соціальних квартир Міжнародного благодійного фонду «Українська фундація громадського здоров'я».....	18
СОП 5. Проведення інтерв'ювання та проведення первинної оцінки потреб	20
СОП 6. Проведення оцінки потреб клієнта/клієнтки, дитини	21
СОП 7. Складання карти ведення випадку клієнта/клієнтки, дитини	22
СОП 8. Інтервенції, які здійснюються фахівцями Денного центру «Право на здоров'я»	23
СОП 9. Перенаправлення та зарахування клієнтки до Соціальної квартири «Право на здоров'я»	24
СОП 10. Супровідні документи	25
СОП 11. Моніторинг якості та ефективності надання послуг Денним центром «Право на здоров'я», Соціальною квартирою «Право на здоров'я».....	26
Додатки до СОП	27

ВСТУПНЕ СЛОВО

Шановні читачі та читачки!

“

Даний посібник - це систематизовані Стандартні операційні процедури для комплексних послуг, що надаються Денним центром «ПРАВО НА ЗДОРОВ'Я» та Соціальною квартирою «ПРАВО НА ЗДОРОВ'Я». Цей посібник є важливим кроком у нашій спільній місії надання якісних і комплексних послуг тим, хто найбільше потребує нашої підтримки.

Денний центр «Право на здоров'я» та Соціальна квартира «Право на здоров'я» є проєктами, які несуть на собі важливу місію допомогти людям у складних ситуаціях, коли вони стикаються з травматичним досвідом, соціальною вразливістю та іншими життєвими викликами. Наша віддана команда демонструє високий рівень професіоналізму, емпатії та відданості своїй справі. Ми завжди прагнемо надавати найкращі послуги нашим клієнтам.

Цей посібник є важливим керівництвом для наших співробітників, які працюють у Денному центрі та Соціальній квартирі. Він містить стандартні операційні процедури, які допоможуть нам забезпечити єдність дій та постійну якість надання послуг. Цей документ є нашим керівником і визначає норми та принципи, які ми повинні дотримуватися у нашій щоденній роботі.

Розуміння важливості нашої ролі і впливу, який ми маємо на життя людей, визначає нашу відповідальність та необхідність постійного вдосконалення. Цей посібник допоможе нам удосконалити наші навички, узгодити наші дії та забезпечити максимальний рівень задоволення потреб наших клієнтів.

Я хотіла б висловити подяку всім спеціалістам та фахівцям, які долучені до функціонування Денного центру та Соціальної квартири. Ваша робота і внесок є безцінними і відображають нашу спільну відданість і пристрасть до покращення життя інших людей.

Також, хочу висловити нашу щирю вдячність нашим донорам і партнерам, які вкладають значні зусилля, фінансові ресурси та підтримку в реалізацію цих важливих ініціатив. Крім того, я хочу висловити подяку організації World Vision International за їхню щедру підтримку та партнерство у втіленні нашої місії в життя. Ваша підтримка дозволяють нам забезпечувати належні умови та якісні послуги для наших клієнтів.

Ваші внески допомагають нам забезпечувати медичні, психологічні, юридичні та освітні послуги, а також організувати асистоване самотестування на важливі інфекційні хвороби.

Ми цінуємо вашу віру в нашу місію і вашу впевненість в ефективності нашої роботи. Ваша підтримка є критично важливою для забезпечення стабільності та успіху наших проєктів.

З повагою,

Галина Скіпальська,
Директорка Представництва HealthRight International (Право на здоров'я) в Україні
та Виконавча директорка МБФ «Українська фундація громадського здоров'я»



ЗАГАЛЬНИЙ РОЗДІЛ

Фото: Денний центр «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

1. Визначення

Терміни, використані в цьому документі, відповідають міжнародним та національним правовим документам і стандартам.

Стандартні операційні процедури (далі – СОП) – це документально оформлений алгоритм дій, спрямований на дотримання вимог стандартів надання комплексних послуг Денним центром «Право на здоров'я» та Соціальною квартирою «Право на здоров'я».

СОП використовуються фахівцями під час ідентифікації, організації надання комплексних послуг та перенаправлення клієнтів та клієнок Денного центру «Право на здоров'я» та соціальної квартири «Право на здоров'я» та є частиною стандарту організації діяльності надання послуг.

2. Мета та завдання Стандартних операційних процедур

Метою Стандартних операційних процедур є забезпечення відповідності вимогам та стандартам надання комплексних послуг.

Завданнями СОП є організація надання послуг згідно з встановленими стандартами, забезпечення їх комплексності та безперервності, визначення обов'язків та відповідальності фахівців та фахівчинь, а також забезпечення ефективності та якості надання послуг шляхом визначення процедур контролю та оцінки ризиків.

Документація СОП допомагає фахівцям узгоджувати свої дії та забезпечити єдиний підхід до надання послуг, що сприяє підвищенню якості та ефективності надання послуг та задоволенню потреб клієнтів.

3. Керівні принципи

Керівні принципи – фундаментальні ідеї, положення, вимоги, які визначають зміст та сутність діяльності організації та кожного фахівця/фахівчині, якими він/вона послуговуються в процесі своєї роботи.

3.1. Принцип дотримання прав і свобод людини

Надання послуг Денним центром «Право на здоров'я» та Соціальною квартирою «Право на здоров'я» спрямовується на відновлення прав і свобод кожної людини і запобігання їх подальшому порушенню та базується на основоположному принципі дотримання прав людини.

3.2. Принцип добровільності

Надання послуг Денним центром «Право на здоров'я» та Соціальною квартирою «Право на здоров'я» клієнтам здійснюється за добровільним зверненням, оскільки особа самостійно приймає рішення звернутися по допомогу й вмотивована на вирішення проблемної ситуації.

3.3. Принцип конфіденційності

Фахівці та фахівчині Денного центру «Право на здоров'я» та Соціальної квартири «Право на здоров'я» гарантують збереження особистої інформації в інтересах клієнта/клієнтки. Будь-яка конфіденційна інформація не може бути розголошена як в середині організації, так і серед будь-яких інших державних, недержавних установ (структур), а також серед третіх осіб без інформованої згоди особи.

3.4. Забезпечення найкращих інтересів дитини

Допомога дитині, яка опинилася в складних життєвих обставинах, надається на індивідуальній основі, враховуючи найкращі інтереси дитини, її особливості, життєвий досвід, потреби тощо.

Кожен план роботи є індивідуальним і ґрунтується на безпеці, потребах, життєвому досвіді, інших аспектах, що допоможуть подолати складну життєву обставину.

Окрім заходів, спрямованих на безпеку, він містить заходи з розвитку дитини, зокрема розумового та емоційного.

Дитині гарантується право на отримання допомоги відповідно до потреб її вікової категорії.

3.5. Принцип недопущення дискримінації

Кожна особа, яка звернулася до Денного центру «Право на здоров'я» та Соціальної квартири «Право на здоров'я» має право на отримання всіх послуг, які надаються Денним центром «Право на здоров'я» та Соціальною квартирою «Право на здоров'я», незалежно від статі, віку, віросповідання, сексуальної орієнтації, національної приналежності, соціального статусу, стану здоров'я тощо.

3.6. Принцип «Не нашкодь»

При наданні допомоги враховується те, що шкоди може завдати не тільки бездіяльність, а й дії. Якщо є ризик того, що певні дії можуть нашкодити, вони відкладаються на пізніший термін; одночасно плануються заходи зі зменшення ризиків.

При наданні послуг важливо враховувати, що кожен клієнт має свої унікальні потреби, а отже, індивідуальний підхід та поважне ставлення до них допомагають забезпечити ефективність та безпеку надання соціальних послуг з урахуванням принципу "Не нашкодь".

Кожна особа, яка опинилася в складних життєвих обставинах, має право на отримання термінової підтримки і допомоги всіх організацій та установ, вказаних у цьому документі.

3.7. Комплексність і безперервність послуг

У кожному конкретному випадку під час надання послуг клієнтам, які опинилися в складних життєвих обставинах, враховуються індивідуальні потреби та характеристики кожного клієнта/клієнтки.

Для забезпечення взаємодії фахівців під час надання послуг визначається відповідальна особа (кейс-менеджер/-ка), яка забезпечує координацію роботи всіх залучених фахівців, включаючи взаємодію з іншими суб'єктами, залученими до надання допомоги.

Головна мета принципу комплексності та безперервності послуг полягає в забезпеченні того, що клієнти отримують необхідні та ефективні послуги, які відповідають їхнім потребам та допомагають досягнути їхніх цілей. Такий підхід допомагає забезпечити повну інтеграцію клієнта в суспільство, а також покращує їх якість життя та забезпечує їхню соціальну захищеність та безпеку.



4. Термінологія

При наданні послуг фахівці Представництва HealthRight International в Україні та МБФ "Українська фундація громадського здоров'я" використовують міжнародні та національні стандарти, таких як Декларації ООН щодо викорінення насильства щодо жінок, Конвенції ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок та рекомендаціях до неї, Конвенції Ради Європи із захисту прав людини та основних свобод, Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами Конвенції ООН про права дитини, Конвенції Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства, Конвенції Міжнародної організації праці «Про заборону та негайні дії щодо ліквідації найгірших форм дитячої праці», законах України «Про запобігання та протидію домашньому насильству», «Про забезпечення рівних прав та обов'язків жінок та чоловіків», «Про охорону дитинства», «Про соціальні послуги», «Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ», «Про систему громадського здоров'я», «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про протидію торгівлі людьми» та низкою підзаконних нормативно-правових актів.

Вірус імунодефіциту людини (ВІЛ) - вірус імунодефіциту людини, що зумовлює захворювання на ВІЛ-інфекцію;

ВІЛ-інфікована особа - особа, в організмі якої виявлено ВІЛ, але яка перебуває у стані безсимптомного носійства ВІЛ;

Внутрішньо переміщеною особою (ВПО) є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру.

Вразливі групи населення - особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників;

Гендерна рівність - рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства;

Дискримінація за ознакою статі - ситуація, за якої особа та/або група осіб за ознаками статі, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами або привілеями в будь-якій формі, встановленій Законом України "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні", крім випадків, коли такі обмеження або привілеї мають правомірну об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

Дитина - особа віком до 18 років (повноліття), якщо згідно з законом, застосованим до неї, вона не набуває прав повнолітньої раніше;

Дитина, яка постраждала від домашнього насильства (далі - постраждала дитина), - особа, яка не досягла 18 років та зазнала домашнього насильства у будь-якій формі або стала свідком (очевидцем) такого насильства;

Домашнє насильство - діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь;

Економічне насильство - форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру;

Жорстоке поводження з дитиною - будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною, зокрема домашнього насильства, а також будь-які незаконні угоди стосовно дитини, зокрема вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини;

Кривдник - особа, яка вчинила домашнє насильство у будь-якій формі;

Люди, які живуть з ВІЛ, - ВІЛ-інфіковані особи та особи, які страждають на хворобу, зумовлену ВІЛ;

Насильство за ознакою статі - діяння, спрямовані проти осіб через їхню стать, або поширені в суспільстві звичаї чи традиції (стереотипні уявлення про соціальні функції (становище, обов'язки тощо) жінок і чоловіків), або діяння, що стосуються переважно осіб певної статі чи зачіпають їх непропорційно, які завдають фізичної, сексуальної, психологічної або економічної шкоди чи страждань, включаючи погрози таких дій, у публічному або приватному житті;

Особа, яка постраждала від домашнього насильства (далі - постраждала особа), - особа, яка зазнала домашнього насильства у будь-якій формі;

Особа, яка постраждала від торгівлі людьми - будь-яка фізична особа, яка стала об'єктом торгівлі людьми і визнана такою відповідно до положень національного законодавства;

Оцінка ризиків - оцінювання вірогідності продовження чи повторного вчинення домашнього насильства, настання тяжких або особливо тяжких наслідків його вчинення, а також смерті постраждалої особи;

Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах - аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я;

Постконтактна профілактика - короткостроковий курс антиретровірусного лікування, метою якого є зниження вірогідності інфікування ВІЛ особи, яка зазнала підвищеного ризику такого інфікування;

Програма для постраждалої особи - комплекс заходів, спрямованих на позбавлення емоційної залежності, невпевненості у собі та формування у постраждалої особи здатності відстоювати власну гідність, захищати свої права у приватних стосунках, у тому числі за допомогою уповноважених органів державної влади, органів місцевого самоврядування;

Психологічне насильство - форма домашнього насильства, що включає словесні образи, погрози, у тому числі щодо третіх осіб, приниження, переслідування, залякування, інші діяння, спрямовані на обмеження волевиявлення особи, контроль у репродуктивній сфері, якщо такі дії або бездіяльність викликали у постраждалої особи побоювання за свою безпеку чи безпеку третіх осіб, спричинили емоційну невпевненість, нездатність захистити себе або завдали шкоди психічному здоров'ю особи;

Сексуальні домагання - дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування;

Сексуальне насильство - форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повнолітньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, у тому числі вчинені стосовно дитини або в її присутності;

Синдром набутого імунodefіциту (СНІД) - стадія розвитку хвороби, зумовленої ВІЛ (ВІЛ-інфекція), що характеризується клінічними проявами, спричиненими глибоким ураженням імунної системи людини під впливом ВІЛ;

Складні життєві обставини - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно.

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

- а) похилий вік;
- б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- г) інвалідність;
- д) бездомність;
- е) безробіття;
- є) малозабезпеченість особи;
- ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- і) жорстоке поводження з дитиною;
- ї) насильство за ознакою статі;
- й) домашнє насильство;
- к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;

Торгівля людьми - здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, а так само вербування, переміщення, переховування, передача або одержання людини, вчинені з метою експлуатації, у тому числі сексуальної, з використанням обману, шахрайства, шантажу, уразливого стану людини або із застосуванням чи погрозою застосування насильства, з використанням службового становища або матеріальної чи іншої залежності від іншої особи, що відповідно до Кримінального кодексу України визнаються злочином.

Фізичне насильство - форма домашнього насильства, що включає ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання, а також незаконне позбавлення волі, нанесення побоїв, мордування, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, залишення в небезпеці, ненадання допомоги особі, яка перебуває в небезпечному для життя стані, заподіяння смерті, вчинення інших правопорушень насильницького характеру.



Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023



Фото: Денний центр «Право на здоров'я», Ужгород, травень 2023

5. Денний центр «Право на здоров'я»

Денний центр «Право на здоров'я» (далі – Денний центр) є проєктом, у рамках якого можуть надаватися комплексні послуги визначеним категоріям осіб, у тому числі медико-соціальні, психологічні, юридичні, навчальні, а також організація асистованого самотестування на ВІЛ-інфекцію, вірусні гепатити та інфекції, які передаються статевим шляхом.

Денний центр забезпечує підтримку особам, які внаслідок збройних конфліктів, стихійного лиха, домашнього насильства та насильства за ознакою статі, або реальної загрози його вчинення, внаслідок торгівлі людьми, вимушеного переселення, тощо, перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, особам/сім'ям які належать до вразливих груп (далі - особи, які перебувають у складних життєвих обставинах).

Денний центр є проєктом, який реалізує МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» (далі – УФЗ), у співпраці з представництвом міжнародної організації HealthRight International в Україні (Право на здоров'я) та міським центром соціальних служб за фінансової підтримки міжнародних організацій, благодійних фондів, пожертв та інших джерел, не заборонених законодавством.

Всі послуги, що надаються Денним центром, є безоплатними для його клієнтів незалежно від місця їх проживання, статі, віку, стану здоров'я, віросповідання, сексуальної орієнтації та інших ознак. За бажанням клієнта послуги надаються анонімно та з дотриманням правил конфіденційності.

Метою Денного центру є забезпечення доступу дівчат та молодих жінок, які перебувають у складних життєвих обставинах, до отримання якісних соціальних, психологічних, юридичних та медико-соціальних послуг, які надають залучені фахівці Денного центру, а також соціальних послуг особам/сім'ям із вразливих груп та тих, що знаходяться в складних життєвих обставинах (ВПО, постраждалим від війни, від домашнього та гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми, тощо), у тому числі у випадках, коли жінка звернулася разом із дитиною, та для забезпечення їм (за потреби) можливості цілодобового перебування у Соціальній квартирі «Право на здоров'я», що забезпечена комунальними послугами і призначена для надання постраждалим особам, які звернулися до Денного центру послуг цілодобового перебування.

6. Соціальна квартира «Право на здоров'я»

Соціальна квартира «Право на здоров'я» (далі – Соціальна квартира) є проєктом, який функціонує для можливості тимчасового проживання жінок, що пережили особливий травматичний досвід, вагітних та матерів із дітьми до 12 років, які перебувають у складних життєвих обставинах, що створюють реальну небезпеку відмови від новонародженої дитини або позбавлення батьківських прав (далі - жінки).

Соціальна квартира створена МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» (далі – УФЗ) у співпраці з представництвом міжнародної організації HealthRight International в Україні (Право на здоров'я) та міським центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Послуги надаються Соціальною квартирою жінкам на безоплатній основі.

Основною метою діяльності Соціальної квартири є профілактика соціального сирітства шляхом надання комплексу послуг жінкам, які пережили особливо травматичний досвід, вагітним дівчатам та жінкам з дітьми, які знаходяться у складних життєвих обставинах (далі – СЖО), в тому числі, надання тимчасового проживання, соціально-психологічної реабілітації та адаптації, а також сприяння у подальшому самостійному проживанні.

Завданнями Соціальної квартири є:

- Забезпечення захисту прав і законних інтересів жінок.
- Здійснення заходів із профілактики відмови від новонароджених дітей або позбавлення батьківських прав.
- Надання тимчасового місця проживання жінкам, які опинились у СЖО, та комплексних соціальних послуг.
- Виявлення та аналіз причин і умов, які спричинили соціальну дезадаптацію жінок.
- Розробка та реалізація індивідуальних програм для жінок, спрямованих на подолання або вирішення проблем, пов'язаних із СЖО.
- Профілактична робота з попередження вживання психоактивних речовин, формування у жінок навичок ведення здорового способу життя.
- Надання соціальної, психологічної та іншої допомоги жінкам в подоланні СЖО, відновленні соціального статусу клієнток.
- Взаємодія і сприяння в організації самостійного проживання жінок.
- Допомога в отриманні послуг з медичного обслуговування жінок та їх малолітніх дітей.
- Організація навчання жінок, їх професійна орієнтація та сприяння в працевлаштуванні.
- Здійснення навчально-методичної діяльності з метою поширення позитивного досвіду роботи Соціальної квартири.
- Надання комплексу соціальних послуг жінкам з дітьми за індивідуальним планом, сформованим відповідно до оцінки їх потреб, для сприяння подоланню ними складних життєвих обставин, здійснення заходів щодо їх подальшої соціалізації та адаптації в громаді.
- Створення належних житлово-побутових умов для тимчасового проживання вагітних дівчат та жінок з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.
- Формування у жінок навичок здорового способу життя, сприяння в отриманні першої медичної допомоги, диспансеризації, лікуванні матері та дитини (за потребою).
- Надання консультацій з питань чинного законодавства щодо оформлення чи відновлення документів, реєстрації місця проживання, оформлення державної соціальної допомоги, захисту прав дитини, стягнення аліментів, тощо.

7. Мережа партнерів (уповноважені органи державної влади та місцевого самоврядування, інші установи та організації, які надають допомогу вразливим верствам населення)

Партнерство та співпраця є фундаментом нашої діяльності в Денних центрах та Соціальних квартирах. Ми глибоко переконані, що завдяки спільним зусиллям та партнерству ми зможемо спільно досягти наших спільних цілей у наданні безцінної підтримки вразливим групам населення.



Наша мережа партнерських організацій охоплює широкий спектр фахівців та установ, серед яких:

- Поліція та спеціалізовані служби підтримки постраждалих від гендерно зумовленого насильства: Співпраця з правоохоронними органами та спеціалізованими службами підтримки постраждалих від гендерно зумовленого насильства (ГЗН) дає нам змогу ефективно реагувати на випадки насильства та надавати спеціалізовану підтримку постраждалим.
- Навчальні установи: Наша співпраця з навчальними закладами допомагає нам задовольняти унікальні потреби дітей та підлітків у складних життєвих ситуаціях, полегшуючи їм доступ до освіти та психосоціальної підтримки.
- Служби психічного здоров'я: Співпраця зі службами психічного здоров'я та фаховими з психотерапевтами забезпечує комплексну та індивідуальну емоційну підтримку наших клієнтів.



До цього кола партнерів також входять:

- Пологові будинки: Співпраця з цими установами дозволяє нам надавати допомогу та підтримку вагітним жінкам і матерям з новонародженими дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах.
- Лікарні: Наше партнерство з лікарнями сприяє отриманню доступу до комплексної медичної допомоги, допомагаючи виявляти та вирішувати медичні проблеми.
- Місцеві органи влади: Співпраця з обласним та місцевими органами влади дозволяє забезпечити скоординовану допомогу та оптимальні умови для наших клієнтів.
- Центри соціальних служб: Наша співпраця з цими центрами забезпечує комплексну підтримку та допомогу в різних аспектах життя наших клієнтів.
- Служби у справах дітей: Співпраця зі службами захисту прав дитини гарантує добробут і підтримку дітей у складних життєвих обставинах.
- Притулки, кризові кімнати та інші безпечні місця: Наша співпраця з притулками забезпечує безпечне тимчасове проживання для людей, які пережили травматичний досвід.

Крім того, ми співпрацюємо з міжнародними, громадськими, неурядовими та благодійними організаціями, які поділяють наші цінності та підтримують наші ініціативи. Ця розгалужена партнерська мережа сприяє своєчасному перенаправленню наших клієнтів, забезпечуючи їм доступ до необхідної підтримки та допомоги.

Наші спільні зусилля та взаємодія з цими інституціями посилюють наш вплив, дозволяючи нам надавати високоякісні та комплексні послуги нашим клієнтам. Ця єдина та сповнена турботи співпраця непохитно стоїть на захисті тих, хто її потребує, надаючи неоціненну допомогу та підтримку.

ОПИС СТАНДАРТНИХ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕДУР

Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 1. Ідентифікація та виявлення клієнта/клієнтки, які перебувають у складних життєвих обставинах

Ідентифікація та виявлення клієнтів/клієнток, які перебувають у складних життєвих обставинах, це процес визначення та виявлення людей, які можуть бути вразливі або потребують допомоги.

До таких клієнтів/клієнток можуть належати особи, які не можуть самостійно подолати негативний вплив обставин, зумовлених такими чинниками:

- невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- психічні та поведінкові розлади, у тому числі пов'язані із вживанням психоактивних речовин;
- інвалідність;
- бездомність;
- безробіття;
- малозабезпеченість;
- поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- жорстоке поводження з дитиною;
- домашнє насильство;
- насильство за ознакою статі;
- потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- шкода, заподіяна пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

До осіб/сімей, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників належать:

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

Клієнт/клієнтка може звернутись за отриманням послуг, які надаються Денним центром «Право на здоров'я», Соціальною квартирою «Право на здоров'я», як самостійно, так і за перенаправленням від органів державної влади та місцевого самоврядування, партнерських установ та організацій.

Із досвіду роботи Представництва HealthRight International в Україні та МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» з клієнтами та клієнтками, які опинилися у складних життєвих обставинах через насильство, безпритульність, переміщення, наявності ВІЛ інфекції та інших несприятливих чинників основними шляхами ідентифікації та виявлення клієнтів/клієнток є:

- робота мобільних команд (аутріч робота);
- перенаправлення клієнтів/клієнток міським та районними центрами соціальних служб, служб у справах дітей;
- взаємодія з пологовими будинками, Центрами первинної медико-санітарної допомоги, іншими закладами охорони здоров'я;
- перенаправлення від партнерів (громадських організацій, благодійних фондів, волонтерів)
- перенаправлення від гарячих ліній та ліній підтримки;
- перенаправлення від онлайн-платформ (SafeWomenHub, Brave&Safe, SupportMe);
- самозвернення.



Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 2. Інформування про права клієнта/клієнтки

Надання інформації є обов'язковою частиною будь-якої програми захисту і підтримки клієнта/клієнтки, і дає можливість приймати рішення щодо розв'язання проблеми та мінімізації ризиків у подальшому житті. Інформування про права і можливості особи здійснюється в доступній для неї формі, з урахуванням всіх її особливостей.

Також, фахівець/фахівчиня під час інформування клієнта/клієнтки про права обов'язково роз'яснює право відмовитися від запропонованої допомоги. До прав клієнта/клієнтки відноситься:

- ефективний та невідкладний захист порушених прав та недопущення повторності таких порушень;
- звернення особисто або через свого представника до уповноважених державних органів та інших структур;
- можливість отримання повної та вичерпної інформації від уповноважених державних органів та інших структур про свої права і соціальні послуги, медичну, соціальну, психологічну допомогу, якими постраждала особа може скористатися;
- можливість отримати соціальні послуги, медичну, соціальну та психологічну допомогу відповідно до потреб особи;
- можливість отримати безоплатну правову допомогу у порядку, передбаченому Законом України «Про безоплатну правову допомогу»;
- поважне та гуманне ставлення з боку уповноважених державних органів, надавачів соціальних послуг та інших структур;
- дотримання конфіденційності інформації особистого характеру під час роботи з клієнтом/клієнткою, та захист персональних даних;
- можливість вибору спеціаліста/спеціалістки за статтю (за наявності такого/такої);
- відшкодування кривдником/кривдницею завданих матеріальних збитків і шкоди, яка була заподіяна фізичному та психічному здоров'ю, у порядку, визначеному законодавством;
- можливість звернення до правоохоронних органів і суду з метою притягнення кривдника/кривдниці до відповідальності;
- своєчасне отримання інформації про обсяг допомоги, альтернативи та наслідки отримання допомоги; тощо.



Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 3. Інформування клієнтів про всі комплексні послуги, які надаються Денним центром «Право на здоров'я», Соціальною квартирою «Право на здоров'я».

Фахівець/фахівчиня Денного центру «Право на здоров'я», Соціальної квартири «Право на здоров'я» під час спілкування з клієнтом/клієнткою доводить до відома інформацію про перелік наявних послуг, які можуть бути надані клієнту/клієнтці для задоволення потреб та можливості вирішення запиту з яким він/вона звернувся/-лась.

У Денному центрі «Право на здоров'я» передбачене надання наступних послуг:

- Консультації психологів, дитячих психологів і соціальних працівників як індивідуальні, так і групові з дорослими (батьками, опікунами) та дітьми
- Проведення інформування клієнтів про їхні права
- Перенаправлення супровід клієнтів до закладів охорони здоров'я
- Психологічна підтримка жінок та дівчат, які пережили насильство, та членів їх сімей
- Допомога при влаштуванні у кризові центри та притулки
- Допомога в працевлаштуванні
- Спортивні та творчі активності для дітей
- Групи взаємопідтримки відповідних категорій клієнтів/клієнток
- Неформальна освіта
- Асистоване самотестування на ВІЛ, гепатити В і С, сифіліс (м. Київ, м. Ужгород)

З лютого 2023 року в Денних центрах «Право на здоров'я» створені дитячі куточки, в яких волонтери проводять заняття з подолання стресу, грають у розвиваючі ігри, допомагають з домашніми завданнями та приділяють дітям увагу, щоб підтримати у ці складні часи постраждалих від війни.

Під час перебування клієнта/клієнтки у Соціальній квартирі «Право на здоров'я» передбачене надання наступних послуг:

- комплексна правова, соціальна та психологічна допомога для подолання складних життєвих обставин в індивідуальній та груповій формах роботи,
- отримання безпечного тимчасового прихистку,
- допомога в отриманні медичних послуг, укладання декларації з сімейним лікарем, забезпечення консультацій педіатра й гінеколога,
- сприяння в доступі до освітніх послуг для дітей,
- допомога в пошуку варіанти подальшого працевлаштування.

СОП 4. Організація роботи з клієнтами/клієнтками в системі взаємодії під час надання послуг Денним центром «Право на здоров'я», Соціальною квартирою «Право на здоров'я».

Клієнт/клієнтка може звернутись самостійно до мультидисциплінарної мобільної команди, денного центру або соціальної квартири. Фахівці, які вперше працюють із випадком, здійснюють первинну оцінку потреб та надають особі вичерпну інформацію щодо послуг, які вона може отримати від мультидисциплінарної мобільної команди, денного центру або соціальної квартири, і за необхідності, перенаправляють до інших суб'єктів надання допомоги.



Фото: Денний центр «Право на здоров'я», Ужгород, травень 2023

Взаємодія Мультидисциплінарних мобільних команд, Денних центрів «Право на здоров'я» та Соціальних квартир Міжнародного благодійного фонду «Українська фундація громадського здоров'я» передбачає:

- взаємне інформування мультидисциплінарної мобільної команди, денного центру або соціальної квартири про осіб, постраждалих від воєнних дій в Україні, насильства за ознакою статі/домашнього насильства, які потребують допомоги та підтримки, з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом;
- поширення інформації про послуги, що надаються мультидисциплінарною мобільною командою, денним центром або соціальною квартирою серед своїх клієнтів;
- реагування на випадки насильства за ознакою статі/домашнього насильства, відповідно до компетенції та з урахуванням оцінки ризиків, що загрожують постраждалій особі, та перенаправлення;
- узгодження спільних заходів і надання дієвої допомоги постраждалим від війни та насильства за ознакою статі/домашнього насильства особам та сім'ям ВПО, що здійснюються різними суб'єктами надання допомоги;
- організацію спільних заходів у сфері запобігання та протидії НзОС/ДН, ВІЛ інфекції, ІПСШ, та допомоги постраждалим від воєнних дій в Україні, відповідно до компетенції;
- обмін досвідом;
- скоординовану співпрацю;

- фахівці мультидисциплінарної мобільної команди, денного центру або соціальної квартири залучають до співпраці з організації та здійснення заходів і надання дієвої допомоги постраждалим особам громадські об'єднання, іноземні неурядові організації та інших заінтересованих осіб, а також забезпечують висвітлення таких заходів і діяльності в засобах масової інформації з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом.

Крім того, наші партнерські організації та волонтери є важливою складовою ефективної роботи мультидисциплінарних мобільних бригад, денних центрів та соціальних квартир. Їхній внесок у надання підтримки та допомоги вразливим групам населення є невід'ємним і надзвичайно важливим.

Взаємодія з нашими партнерами включає в себе:

- **Взаємне інформування:** Ми сприяємо обміну інформацією з нашими партнерами про людей, перебувають у складних життєвих обставинах і потребують допомоги, враховуючи правовий захист персональної інформації з дотриманням конфіденційності.
- **Поширення інформації:** Ми поширюємо інформацію про наші послуги серед наших клієнтів і партнерів, щоб забезпечити максимальний доступ до допомоги, якої вони потребують.
- **Реагування на випадки:** Ми разом реагуємо на випадки пов'язані з насильством, воєнними діями та інші надзвичайні ситуації, а також надаємо допомогу та підтримку тим, хто її потребує.
- **Координація діяльності:** Ми працюємо разом, щоб координувати та надавати ефективну допомогу особам і сім'ям, які постраждали від воєнних дій, насильства та інших негативних наслідків.
- **Організація спільних заходів:** Ми спільно організовуємо заходи у сферах питань запобігання насильству, захисту прав жінок та дітей, протидії захворюванням, що передаються статевим шляхом, та у багатьох інших сферах.

Ця спільна діяльність та взаємодія дозволяє нам досягати кращих результатів у наданні підтримки та допомоги тим, хто її найбільше потребує. Впевненість у силі співпраці та вдячність нашим партнерам і волонтерам є запорукою успіху нашої місії.



Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023



СОП 5. Проведення інтерв'ювання та проведення первинної оцінки потреб.

При зверненні клієнта/клієнтки, яка опинилась у складних життєвих обставинах до Денного центру та/або Соціальної квартири фахівець/фахівчиня керується Положенням про Денний центр «Право на здоров'я», Положення про Соціальну квартиру «Право на здоров'я», внутрішніми політиками Організації та дотримується керівних принципів діяльності.

Фахівець/фахівчиня проводить інтерв'ю (опитування) клієнта/клієнтки таким чином, щоб мінімізувати негативні наслідки для його/її здоров'я та психіки. З цією метою він ставить запитання зрозумілою для клієнта/клієнтки мовою, враховуючи її вік, розумові здібності, гендерні та культурні особливості.

Під час проведення інтерв'ювання клієнта/клієнтки фахівцем/фахівчиною Денного центру та/або Соціальної квартири здійснюється первинна оцінка потреб клієнта, шляхом заповнення Форми первинної оцінки потреб клієнта (Додаток 4) та заповнення Згоди на обробку персональних даних.

Під час заповнення Форми первинної оцінки потреб клієнта здійснюється кодування клієнта/клієнтки відповідно до затверджених внутрішніх методик Організації для забезпечення конфіденційності даних клієнта/клієнтки.

Метою проведення первинної оцінки є:

- встановлення контакту з клієнтом/клієнткою;
- отримання основної інформації про клієнта/клієнтку;
- з'ясування базових потреб клієнта/клієнтки;
- з'ясування ризиків та загроз для життя клієнта/клієнтки, потреби в негайних діях.

Заповнена форма первинної оцінки потреб клієнта/клієнтки розглядається на засіданні міждисциплінарної команди Денного центру «Право на здоров'я», Соціальної квартири «Право на здоров'я» протягом однієї доби з моменту звернення та проведення інтерв'ювання клієнта/клієнтки, а в кризовій ситуації протягом трьох годин з метою прийняття рішення про необхідність надання окремих послуг/ послуг з ведення випадку/ про відмову у наданні послуг. Про прийняте відповідне рішення повідомляється клієнт/клієнтка за визначеними каналами зв'язку.

У разі прийняття рішення про надання окремих послуг та/або здійснення ведення випадку відповідальний фахівець/фахівчиня здійснюють узгодження дати наступної зустрічі з клієнтом/ клієнткою для оцінки потреб.



Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 6. Проведення оцінки потреб клієнта/клієнтки, дитини

Під час зустрічі з клієнтом/клієнткою відповідальний фахівець/фахівчиня здійснює оцінку потреб клієнта/клієнтки, а саме збирає та аналізує інформацію про клієнта/клієнтку, визначає потреби та проблеми, які необхідно вирішити під час здійснення ведення випадку. Для документування процесу фахівець/фахівчиня заповнює Форму оцінки потреб клієнта (Додаток 5).

Оцінка потреб клієнта/клієнтки має на меті:

- дослідження потреб клієнта,
- взаємовпливів між клієнтом та його оточенням, наявних ресурсів та обмежень;
- прояснення можливих способів вирішення проблем;
- визначення сфери компетенції та меж професійного втручання фахівців в конкретному випадку.

Також до оцінки потреб можна залучати й інших фахівців/фахівчинь в залежності від потреб клієнта/клієнтки.

У разі звернення клієнта/клієнтки, який/яка має дитину або дітей одночасно з проведенням оцінки потреб клієнта/клієнтки здійснюється і оцінка потреб дитини. Під час проведення оцінки потреб дитини відповідальний фахівець/фахівчиня враховують її вік, стать, стан здоров'я, особливості розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної та етнічної належності для забезпечення найкращих інтересів дитини.

На кожну дитину клієнта/клієнтки заповнюється окрема форма оцінки потреб та під кожну оцінку потреб дитини долучається Інформована згода на надання послуг дитині, яка підписується одним з батьків дитини, або законним представником або особою, що їх замінюють.

Алгоритм роботи з клієнтом/клієнткою, враховуючи проведену оцінку потреб може відбуватися за наступною схемою:





СОП 7. Складання карти ведення випадку клієнта/клієнтки, дитини

На основі проведеної оцінки потреб клієнта/клієнтки складається Картка ведення випадку (Додаток 8), яка включає в себе індивідуальний план супроводу.

Під час формування картки ведення випадку та плану супроводу відбувається:

- формулювання цілей;
- визначення заходів;
- визначення ресурсів (наявних та необхідних)
- визначення виконавців конкретних заходів (включаючи відповідального фахівця/фахівчині, залучених фахівців, самого клієнта/клієнтки та осіб з його найближчого оточення)
- встановлення термінів виконання
- вказується досягнутий результат після проведення визначених інтервенцій



Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 8. Інтервенції, які здійснюються фахівцями Денного центру «Право на здоров'я»

8.1. Тренінгові заняття «Сходинки для здоров'я» для підлітків 14-19 років

На базі Денного Центру з 2012 року реалізується просвітницько-профілактична програма тренінгових занять «Сходинки для здоров'я» для підлітків 14-19 років, яка була розроблена експертами МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» у співпраці з професійними психологами та лікарями. Програма спрямована на просвітницько-профілактичну роботу із підлітками з питань ВІЛ-інфекції, наркозалежності, ІПСШ та ризикованих форм поведінки.

Унікальність тренінгової просвітницько-профілактичної програми «Сходинки» полягає у її орієнтованості не тільки на первинну профілактику ризикованої поведінки підлітків, але й на вторинну та третинну соціальну профілактику, що її може здійснювати педагог індивідуально або в групі підлітків, які ведуть ризикований спосіб життя.

Програма передбачає проведення 10 сесій, тривалість кожної зустрічі 1,5-2 години. Теми сесій пов'язані зі здоровим способом життя і спрямовані на попередження ризикованої поведінки:

- Знайомство
- Життєві цінності
- Основи гігієни
- Статева система
- Небезпека інфікування ІПСШ, гепатитами, туберкульозом
- ВІЛ/СНІД
- Вагітність, пологи, аборт
- Попередження залежностей
- Насильство
- Відповідальна поведінка

Особливістю програми є те, що після проведення 10 сесій, починається новий цикл, таким чином програма функціонує цілий рік. Є підлітки, які проходять декілька циклів програми, і це пов'язано з їх індивідуальним сприйняттям інформації. Сесії проходять інтерактивно, і це дає можливість учасникам набувати різноманітних навичок, які будуть їм у нагоді.

Відвідування тренінгових занять є безкоштовним. Заняття проводить соціальний працівник, яка пройшла підготовку по даній програмі. Посилання:

<https://www.healthright.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/shodinki-print-----7.pdf>

8.2. Комплексна Програма корекційно-реабілітаційної роботи з дівчатами (14-18 років) та жінками, які пережили насильство або належать до групи ризику

Програму розроблено МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» в рамках проекту «Свобода від насильства: розширення прав та можливостей дівчат і жінок у складних життєвих обставинах» за підтримки Агенції ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки) та Трастового фонду ООН з викорінення насильства щодо жінок.

Програма стала результатом роботи експертів з числа науковців і практиків, спеціалістів, що безпосередньо працюють з сім'ями, жінками та чоловіками, які стикаються з проблемою насильства, та базується на міжнародному і українському практичному досвіді роботи з цією проблемою. Посилання:

https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/10307/1/T_Zhuravel_K_Sergeieva_PKPRZZHPVN_KSP&SR_IL.pdf

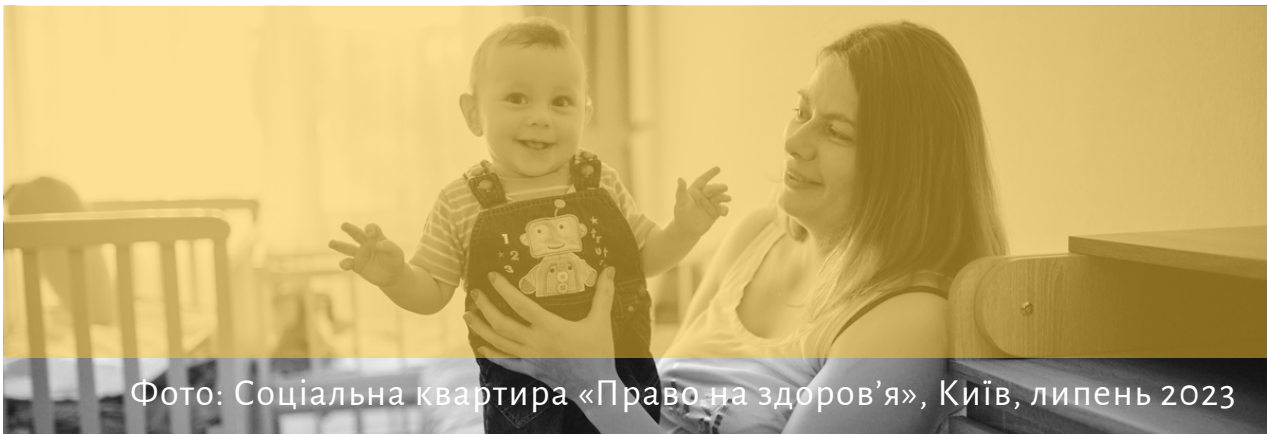


Фото: Соціальна квартира «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 9. Перенаправлення та зарахування клієнтки до Соціальної квартири «Право на здоров'я»

У разі наявності потреби клієнтки у безпечному прихистку та надання комплексної соціально-психологічної допомоги її може бути перенаправлено для отримання послуг до Соціальної квартири «Право на здоров'я».

В Соціальну квартиру приймаються жінки, дівчата і молоді матері, які перебувають у складних життєвих обставинах і проживають у містах Києві, Львові чи Ужгороді, незалежно від місця їх реєстрації. У певних випадках з матір'ю може проживати ще одна дитина у віці до 14 років.

Умовою проживання жінок в Соціальній квартирі є індивідуальна відповідальність клієнток і активна співпраця з фахівцями квартири у вирішенні своїх проблем відповідно до визначених потреб клієнтки.

Зарахування жінок в Соціальну квартиру здійснюється за наказом директора УФЗ, представництва організації «Право на здоров'я», згідно із рішенням робочої зустрічі Соціальної квартири на підставі:

- листа - клопотання від соціальних служб;
- особистої заяви жінки за наявності копії документа, що посвідчує її особу (копія паспорта, свідоцтва про народження або іншого документа, який посвідчує особу);
- листа-направлення Денного центру «Право на здоров'я» у разі відсутності документа, що посвідчує особу.

Протипоказаннями до перебування в Соціальній квартирі є:

- психічні захворювання,
- активні форми агресивної поведінки,
- карантинні інфекційні захворювання,
- активні форми туберкульозу,
- активне вживання психоактивних речовин, ремісія терміном менше 6 місяців,
- інші захворювання, які створюють загрозу для здоров'я інших клієнтів і персоналу і потребують лікування в спеціалізованих закладах охорони здоров'я.

Клієнтці може бути відмовлено у проживання в Соціальній квартирі:

- при неодноразовому грубому порушенні нею правил громадського порядку, умов договору та правил внутрішнього розпорядку;
- у разі виявлення інших обставин, які перешкоджають проживанню в Соціальній квартирі.

СОП 10. Супровідні документи

Під час зарахування до Соціальної квартири «Право на здоров'я» з клієнткою укладається тристоронній договір про надання послуг в рамках проекту Соціальна квартираю.

Окрім того, на кожну особу, влаштовану до Соціальної квартири, формується особова справа, в якій зберігаються такі документи:

- Направлення (за наявності), видане одним із суб'єктів, зазначених у пункті 19 Типового положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, затвердженого постановою КМУ № 655 від 22.08.2018
- письмова заява особи про зарахування;
- зобов'язання про нерозголошення інформації про адресу СК;
- згода на здійснення фото/відео зйомки під час перебування в СК;
- згода про обробку персональних даних;
- копія документа, що посвідчує особу (за наявності);
- протокол робочої зустрічі (розгляд ситуації та спільне рішення про необхідність та можливість зарахування);
- наказ про влаштування до Соціальної квартири протягом 3-х робочих днів після влаштування;
- договір про надання послуг протягом 3-х робочих днів після влаштування;
- оцінка потреб (особова справа, карта ведення випадку, вхідна анкета) заповнюється протягом першого тижня відповідальним соціальним працівником та старшим соціальним працівником за результатами встановлення контакту та особистих бесід з клієнткою;
- індивідуальний план роботи з постраждалою особою складається старшим соціальним працівником на основі оцінки потреб спільно з клієнткою;
- заява про продовження строку перебування, наказ про продовження строку перебування в Соціальній квартирі, додаток до договору про продовження строку перебування;
- заява про відрахування;
- вихідна анкета (зворотній зв'язок);
- протокол робочої зустрічі про відрахування;
- наказ про вибуття з Соціальної квартири
- лист до відповідного Центру соціальних служб/служби у справах дітей та сім'ї про вибуття родини та необхідність подальшої підтримки за місцем проживання.

Особову справу заповнює відповідальний соціальний працівник та старший соціальний працівник. Менеджер Соціальної квартири здійснює моніторинг ведення випадків та робочу зустріч мультидисциплінарної команди з обговорення прогресу та складних питань щонайменше 1 раз на місяць.

Кожний тиждень старший Соціальний працівник проводить обговорення з клієнтом виконання індивідуального плану, вносить корективи, за необхідності та планує подальші кроки.



Фото: Денний центр «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

СОП 11. Моніторинг якості та ефективності надання послуг Денним центром «Право на здоров'я», Соціальною квартирою «Право на здоров'я».

Оцінювання якості та ефективності надання послуг є невід'ємною складовою роботи Денного центру "Право на здоров'я" та Соціальної квартири "Право на здоров'я". Постійний процес моніторингу та оцінки допомагає не лише оцінити досягнення поставлених цілей, але й забезпечити неперервне вдосконалення послуг та задоволення потреб клієнтів.

В рамках діяльності Денного центру та Соціальної квартири здійснюється щомісячна оцінка кількісних та якісних аспектів надання послуг, шляхом заповнення Анкети звітування за наданими послугами. Такий формат допомагає систематично зібрати інформацію про різні аспекти надання послуг і зробити узагальнений аналіз результатів.

Окрім того, в кінці проведеної роботи відбувається оцінювання результатів втручання. Цей етап надання послуг має на меті аналіз отриманих результатів роботи і передбачає отримання відповідей на важливі запитання, які стосуються успішності усього процесу надання допомоги клієнту/клієнтці:

- Чи була вирішена проблема?
- Чи була досягнута мета?
- Наскільки результати відповідають плану ведення випадку?
- Чи задоволений клієнт/клієнтка результатами роботи?
- Що клієнт/клієнтка вважає своїм найбільшим успіхом?
- Якою є практична значущість досягнутого результату з точки зору фахівців?
- Які є перспективи застосування клієнтом/клієнткою отриманого досвіду?
- Чи готовий клієнт/клієнтка до завершення співпраці з фахівцями організації?
- Як буде відбуватися завершення співпраці.

Оцінювання результатів втручання відбувається найчастіше під час безпосереднього спілкування з клієнтом та наданням клієнтові/клієнтці Анкети зворотнього зв'язку (Додаток 10).



Фото: Денний центр «Право на здоров'я», Київ, липень 2023

ДОДАТКИ ДО СОП



Додаток 1. Положення про Денний центр «Право на здоров'я»

Додаток 2. Положення про Соціальну квартиру «Право на здоров'я»

Додаток 3. Порядок взаємодії Мультидисциплінарних мобільних команд, Денних Центрів «Право на здоров'я» та Соціальних квартир Міжнародного благодійного фонду «Українська фундація громадського здоров'я»

Додаток 4. Форма «Первинна оцінка клієнта»

Додаток 5. Форма «Оцінка потреб клієнта»

Додаток 6. Форма «Оцінка потреб дитини»

Додаток 7. Форма «План супроводу»

Додаток 8. Форма «Карта ведення випадку клієнта»

Додаток 9. Форма «Карта ведення випадку дитини»

Додаток 10. Форма зворотнього зв'язку

Додаток 1. Положення про Денний центр «Право на здоров'я»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Денний центр «Право на здоров'я» (далі – Денний центр) є проєктом, у рамках якого можуть надаватися комплексні послуги визначеним категоріям осіб, у тому числі медико-соціальні, психологічні, юридичні, навчальні, а також організація асистованого самотестування на ВІЛ-інфекцію, вірусні гепатити та інфекції, які передаються статевим шляхом. Денний центр забезпечує підтримку особам, які внаслідок збройних конфліктів, стихійного лиха, домашнього насильства та насильства за ознакою статі, або реальної загрози його вчинення, внаслідок торгівлі людьми, вимушеного переселення, тощо, перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, особам/сім'ям які належать до вразливих груп (далі - особи, які перебувають у складних життєвих обставинах).

1.2. Денний центр є проєктом, який реалізує МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» (далі – УФЗ), у співпраці з представництвом міжнародної організації «Право на здоров'я» (HealthRight International) та міським центром соціальних служб за фінансової підтримки міжнародних організацій, благодійних фондів, пожертв та інших джерел, не заборонених законодавством.

1.3. Всі послуги, що надаються Денним центром, є безоплатними для його клієнтів незалежно від місця їх проживання, статі, віку, стану здоров'я, віросповідання, сексуальної орієнтації та інших ознак. За бажанням клієнта послуги надаються анонімно та з дотриманням правил конфіденційності.

2. ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕННОГО ЦЕНТРУ

2.1. Центр проводить діяльність за принципами:

недискримінації; дотримання прав людини; дотримання прав дитини та прав осіб з інвалідністю; гуманізму; забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; поваги до честі та гідності; толерантності; законності; доступності та відкритості; неупередженості та безпечності; добровільності; індивідуального підходу; комплексності, конфіденційності; максимальної ефективності та прозорості використання коштів; забезпечення високого рівня якості соціальних послуг; забезпечення захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

3. МЕТА ДЕННОГО ЦЕНТРУ

3.1. Метою Денного центру є забезпечення доступу дівчат та молодих жінок, які перебувають у складних життєвих обставинах, до отримання якісних соціальних, психологічних, юридичних та медико-соціальних послуг, які надають залучені фахівці Денного центру, а також соціальних послуг особам/сім'ям із вразливих груп та тих, що знаходяться в складних життєвих обставинах (ВПО, постраждалим від війни, від домашнього та гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми, тощо), у тому числі у випадках, коли жінка звернулася разом із дитиною, та для забезпечення їм (за потреби) можливості цілодобового перебування у Соціальній квартирі «Право на здоров'я», що забезпечена комунальними послугами і призначена для надання постраждалим особам, які звернулися до Денного центру послуг цілодобового перебування.

4. ЗАВДАННЯ ДЕННОГО ЦЕНТРУ

4.1. Завданнями Денного центру є:

4.1.1. Надання комплексу адресних соціальних послуг жінкам з дітьми за індивідуальним планом, сформованим відповідно до оцінки їх потреб, для сприяння подоланню ними складних життєвих обставин, здійснення заходів щодо їх подальшої соціалізації та адаптації у суспільстві.

4.1.2. Надання комплексної соціально-психологічної та первинної правової допомоги сім'ям в складних життєвих обставинах.

4.1.3. Організація та проведення семінарів, вебінарів та тренінгів для сімей, дітей та підлітків в складних життєвих обставинах з метою профілактики насильства, розвитку батьківських навичок, профілактики ВІЛ/СНІД та ІПСШ, популяризації здорового способу життя, розвитку комунікативних навичок, розвитку стресостійкості, тощо.

4.1.4. Проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання повторним випадкам насильства щодо постраждалих осіб, припинення циклу насильства та формування нульової толерантності до його проявів в суспільстві.

4.1.5. Формування у жінок навичок здорового способу життя.

4.1.6. Проведення заходів (бесід, навчань) з професійної орієнтації, сприяння в працевлаштуванні.

4.1.7. Надання консультацій з питань чинного законодавства щодо оформлення чи відновлення документів, реєстрації місця проживання, оформлення державної соціальної допомоги, захисту прав дитини, стягнення аліментів, розірвання шлюбу, тощо.

4.1.8. Інформування населення територіальної громади та осіб/сім'ї індивідуально про перелік, обсяг і зміст соціальних послуг, які надає Денний центр, умови та порядок їх отримання.

4.1.9. Проведення оцінювання потреб осіб/сімей у соціальних послугах, надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг, надання допомоги особам/сім'ям у розв'язанні їх соціально-побутових проблем.

5. НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕННОГО ЦЕНТРУ

5.1. Надання клієнтам Денного центру психологічної підтримки.

5.2. Інформування постраждалої від насильства особи або її законних представників (якщо такий представник не є кривдником) про функції та повноваження інших суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, можливості отримання подальшої підтримки та надання за потреби інформації про зазначених суб'єктів.

5.3. Роз'яснення причин домашнього та гендерно зумовленого насильства та його наслідків для подальшого життя постраждалої особи та її дітей.

5.4. Проведення оцінки потреб постраждалої особи за формою, визначеною Міністерством соціальної політики України, складення разом із нею індивідуального плану заходів для усунення складних життєвих обставин, викликаних ситуацією насильства, з установленням строків виконання.

- 5.5. Визначення необхідності екстреної психологічної допомоги (кризової інтервенції) та вирішення питання щодо направлення постраждалої особи до загальної чи іншої спеціалізованої служби підтримки постраждалих осіб.
- 5.6. Забезпечення надання клієнтам допомоги у формуванні, розвитку та підтримці соціальних навичок, умінь і соціальної компетенції.
- 5.7. Надання допомоги особі, яка опинилася у складних життєвих обставинах з метою визначення основних проблем і шляхів їх розв'язання.
- 5.8. Сприяння в отриманні клієнтами безоплатної правової допомоги відповідно до Закону України “Про безоплатну правову допомогу”.
- 5.9. Сприяння у доступі клієнтів до медичної допомоги у разі потреби.
- 5.10. Проведення культурно-дозвільних програм, майстер-класів для організації змістовного дозвілля сімей ВПО в складних життєвих обставинах.
- 5.11. Проведення мотиваційного консультування та перенаправлення клієнтів в разі потреби до спеціалізованих служб підтримки, інших суб'єктів.
- 5.12. Організація асистованого самотестування на ВІЛ, вірусні гепатити, ІПСШ для клієнтів груп ризику.
- 5.13. Перенаправлення та, за необхідності, супровід клієнтів до закладів охорони здоров'я.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДЕННОГО ЦЕНТРУ

- 6.1. Організація роботи залучених фахівців Денного центру здійснюється на підставі укладених договорів про надання послуг, технічних завдань, які складаються з урахуванням цього положення.
- 6.2. При наданні послуг спеціалісти Денного центру діють на основі узгодженості, наступності, єдиного підходу. Обговорення та вирішення основних питань відбувається на засіданнях мультидисциплінарної команди та робочих зустрічей.
- 6.3. Для виконання завдань, які покладені на Денний центр, залучені фахівці мають право:
- 6.3.1. Супроводжувати клієнтів в організації, спеціалізовані служби, які надають допомогу дітям та сім'ям і отримувати інформацію про вжиті заходи.
- 6.3.2. Для надання адресної соціальної допомоги дітям та їх сім'ям, подавати запити до інших організацій, щодо необхідних матеріалів та документів.
- 6.3.3. Запрошувати до співпраці батьків або інших законних представників та інших осіб для вирішення питань, пов'язаних із наданням комплексної підтримки дитині та сім'ї.
- 6.3.4. Брати участь у робочих зустрічах і нарадах, що розглядають питання, пов'язані з клієнтами.
- 6.3.5. Співпрацювати з усіма суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, надання послуг постраждалим від війни та сім'ям ВПО.
- 6.4. Для забезпечення ефективної діяльності спеціалісти Денного центру зобов'язані:
- 6.4.1. Знати нормативно-правові акти, що регулюють питання: соціального захисту та здійснення соціальної роботи з дівчатами, жінками, дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування, сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у СЖО, ВПО, подолання безпритульності і бездоглядності; профілактики соціально-негативних явищ у дитячому та молодіжному середовищі; попередження насильства тощо.

- 6.4.2. Володіти довідковою інформацією про установи та організації, які надають соціальну підтримку сім'ям та дітям. Забезпечувати клієнтів довідковою інформацією в рамках своєї компетенції.
- 6.4.3. Своєчасно і точно заносити облікову інформацію в базу даних клієнтів, здійснювати обмін даними з іншими суб'єктами соціальної роботи.
- 6.4.4. Негайно інформувати керівництво про небезпечні, спірні і конфліктні ситуації, які виникають в ході практичної роботи.
- 6.5.5. Дотримуватись конфіденційності в роботі із сім'ями, забезпечувати в установленому порядку обмежений доступ до відомостей конфіденційного характеру.
- 6.5.6. Підтримувати дисципліну, відповідальність, тактовність і стриманість в роботі з клієнтами, членами їх сімей та колегами.
- 6.5.7. Своєчасно надавати планову та звітну документацію.
- 6.5.8. Налаштовувати результативне партнерство з представниками соціальної сфери державної та недержавної форм власності, центрами зайнятості, закладами охорони здоров'я, освіти, культури для задоволення потреб жінок.
- 6.5.9. Дотримуватись чинного законодавства України.

7. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОЇ МОБІЛЬНОЇ КОМАНДИ ДЕННОГО ЦЕНТРУ

- 7.1. Члени мультидисциплінарної мобільної команди беруть участь засіданнях та робочих зустрічах мультидисциплінарної мобільної команди (надалі-ММК). Обов'язок скликання ММК покладається на керівника ММК. Один із членів ММК, а саме: соціальний працівник або психолог, або юрист можуть виконувати додаткову функцію керівника мультидисциплінарної мобільної команди. Під час проведення засідань та робочих зустрічей мультидисциплінарної мобільної команди її керівник організовує та координує роботу з жінками, зокрема з жінками, які пережили особливо травматичний досвід, дітьми та сім'ями, визначає заходи індивідуального плану, готує інформацію про виконання заходів, проводить моніторинг виконання плану.
- 7.2. Засідання мультидисциплінарної мобільної команди мають проводитись за потреби, але не рідше двох разів на місяць.
- 7.3. До участі у засіданнях можуть запрошуватися члени сім'ї, інші особи, причетні до роботи з дитиною та її сім'єю.
- 7.4. Мультидисциплінарна мобільна команда працює злагоджено, згідно з планом ведення випадку.
- 7.5. Результати робочої зустрічі мультидисциплінарної команди оформлюються протоколом, обов'язки складання якого покладено на спеціаліста, призначеного керівником ММК.

Додаток 2. Положення про Соціальну квартиру «Право на здоров'я»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Соціальна квартира «Право на здоров'я» (далі – Соціальна квартира) є проєктом, який функціонує для можливості тимчасового проживання жінок, що пережили особливий травматичний досвід, вагітних та матерів із дітьми до 12 років, які перебувають у складних життєвих обставинах, що створюють реальну небезпеку відмови від новонародженої дитини або позбавлення батьківських прав (далі - жінки).
- 1.2. Соціальна квартира створена МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» (далі – УФЗ) у співпраці з представництвом міжнародної організації «Право на здоров'я» (HealthRight International) та міським центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.
- 1.3. Соціальна квартира функціонує у таких містах: Київ, Львів, Ужгород.
- 1.4. Послуги надаються Соціальною квартирою жінкам на безоплатній основі.

2. ОСНОВНІ МЕТА І ЗАВДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ КВАРТИРИ

- 2.1. Основною метою діяльності Соціальної квартири є профілактика соціального сирітства шляхом надання комплексу послуг жінкам, які пережили особливо травматичний досвід, вагітним дівчатам та жінкам з дітьми, які знаходяться у складних життєвих обставинах (далі – СЖО), в тому числі, надання тимчасового проживання, соціально-психологічної реабілітації та адаптації, а також сприяння у подальшому самостійному проживанні.
- 2.2. Завданнями Соціальної квартири є:
 - 2.2.1. Забезпечення захисту прав і законних інтересів жінок.
 - 2.2.2. Здійснення заходів із профілактики відмови від новонароджених дітей або позбавлення батьківських прав.
 - 2.2.3. Надання тимчасового місця проживання жінкам, які опинились у СЖО, та комплексних соціальних послуг.
 - 2.2.4. Виявлення та аналіз причин і умов, які спричинили соціальну дезадаптацію жінок.
 - 2.2.5. Розробка та реалізація індивідуальних програм для жінок, спрямованих на подолання або вирішення проблем, пов'язаних із СЖО.
 - 2.2.6. Профілактична робота з попередження вживання психоактивних речовин, формування у жінок навичок ведення здорового способу життя.
 - 2.2.7. Надання соціальної, психологічної та іншої допомоги жінкам в подоланні СЖО, відновленні соціального статусу клієнток.
 - 2.2.8. Взаємодія і сприяння в організації самостійного проживання жінок.
 - 2.2.9. Допомога в отриманні послуг з медичного обслуговування жінок та їх малолітніх дітей.
 - 2.2.10. Організація навчання жінок, їх професійна орієнтація та сприяння в працевлаштуванні.
 - 2.2.11. Здійснення навчально-методичної діяльності з метою поширення позитивного досвіду роботи Соціальної квартири.
 - 2.2.12. Надання комплексу соціальних послуг жінкам з дітьми за індивідуальним планом, сформованим відповідно до оцінки їх потреб, для сприяння подоланню ними складних життєвих обставин, здійснення заходів щодо їх подальшої соціалізації та адаптації в громаді.
 - 2.2.13. Створення належних житлово-побутових умов для тимчасового проживання вагітних дівчат та жінок з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.
 - 2.2.14. Формування у жінок навичок здорового способу життя, сприяння в отриманні першої медичної допомоги, диспансеризації, лікуванні матері та дитини (за потребою).
 - 2.2.15. Надання консультацій з питань чинного законодавства щодо оформлення чи відновлення документів, реєстрації місця проживання, оформлення державної соціальної допомоги, захисту прав дитини, стягнення аліментів, тощо.

3. УМОВИ ПРИЙОМУ, УТРИМАННЯ ТА ВІДРАХУВАННЯ З СОЦІАЛЬНОЇ КВАРТИРИ

3.1. В Соціальну квартиру приймаються жінки, дівчата і молоді матері, які перебувають у складних життєвих обставинах (у тому числі, неповнолітні дівчата, особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, матері, які мають ризик, або виявили намір відмовитися від новонародженої дитини в пологовому будинку чи іншому закладі охорони здоров'я, матері, які не мають безпечного місця проживання, до якого вони можуть повернутися з дитиною після пологового будинку, ті, які пережили насильство, тощо) і проживають у містах Києві, Львові чи Ужгороді, незалежно від місця їх реєстрації. У певних випадках з матір'ю може проживати ще одна дитина у віці до 14 років.

3.2. Зарахування жінок в Соціальну квартиру здійснюється за наказом директора УФЗ, представництва організації «Право на здоров'я», згідно із рішенням робочої зустрічі Соціальної квартири на підставі:

- листа - клопотання від соціальних служб;
- особистої заяви жінки за наявності копії документа, що посвідчує її особу (копія паспорта, свідоцтва про народження або іншого документа, який посвідчує особу);
- листа-направлення Денного центру «Право на здоров'я» у разі відсутності документа, що посвідчує особу.

3.3. Для зарахування до Соціальної квартири жінка має надати медичну довідку про стан здоров'я жінки, а у разі прийому матері з дитиною – також медичну довідку про народження дитини, що мають засвідчувати відсутність протипоказань для спільного проживання.

3.4. Зарахування і перебування жінок в Соціальній квартирі здійснюється на добровільній основі. Жінка підписує договір щодо її участі у проєкті «Соціальна квартира», у якому визначено її права та обов'язки.

3.5. Відрахування жінок із Соціальної квартири проводиться за наказом директора УФЗ, представництва організації «Право на здоров'я», згідно із рішенням робочої зустрічі у Соціальної квартири на підставі особистої заяви або наявності обставин, визначених в пп. 3.10., 3.11 цього Положення.

3.6. Термін перебування жінок в Соціальній квартирі визначається з урахуванням особливостей СЖО, індивідуальної програми і не перевищує 12 місяців.

3.7. Соціальна квартира працює в цілодобовому режимі. Проживання в Соціальній квартирі регулюється відповідно до її режиму роботи і правил внутрішнього розпорядку.

3.8. Для комфортного проживання жінок в Соціальній квартирі обладнані житлові кімнати.

3.9. Умовою проживання жінок в Соціальній квартирі є їх індивідуальна відповідальність і активна співпраця з фахівцями квартири у вирішенні своїх проблем.

3.10. Протипоказаннями до перебування в Соціальній квартирі є:

- психічні захворювання,
- активні форми агресивної поведінки,
- карантинні інфекційні захворювання,
- активні форми туберкульозу,
- активне вживання психоактивних речовин, ремісія терміном менше 6 місяців,
- інші захворювання, які створюють загрозу для здоров'я інших клієнтів і персоналу і потребують лікування в спеціалізованих закладах охорони здоров'я.

3.11. Жінці може бути відмовлено у проживання в Соціальній квартирі:

- при неодноразовому грубому порушенні нею правил громадського порядку, умов договору та правил внутрішнього розпорядку;
- у разі виявлення інших обставин, які перешкоджають проживанню в Соціальній квартирі.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СОЦІАЛЬНОЇ КВАРТИРИ

4.1. Соціальна квартира здійснює свою діяльність з дотриманням принципів захисту прав людини, гуманності, законності, доступності послуг, конфіденційності та поваги до особистості.

4.2. Організація роботи фахівців Соціальної квартири здійснюється на підставі укладених договорів, технічних завдань, графіка роботи.

4.3. При наданні послуг жінкам фахівці Соціальної квартири діють на основі узгодженості, наступності, єдиного підходу. Обговорення та вирішення основних питань відбувається на засіданні мультидисциплінарної команди та робочої зустрічі.

4.4. У Соціальній квартирі створюються умови життя, які наближені до домашніх і сприяють соціальній реабілітації жінок. Цінні речі, предмети, які представляють небезпеку для життя і здоров'я проживаючих і оточуючих, приймаються на зберігання або передаються родичам жінки.

4.5. Для надання послуг жінкам фахівці Соціальної квартири мають право:

4.5.1. Супроводжувати жінок до установ, закладів, організацій, які надають допомогу, й отримувати інформацію про вжиті заходи.

4.5.2. Для надання адресної соціальної допомоги жінкам та їх сім'ям запитувати в інших організаціях необхідні матеріали і документи.

4.5.3. Запрошувати батьків або інших законних представників та інших осіб для вирішення питань, пов'язаних із соціальною реабілітацією жінок.

4.5.4. Звертатись в міські і районні організації за інформацією про форми і види послуг, які вони надають жінкам, вагітним дівчатам та молодим жінкам з дітьми, які опинились у складних життєвих обставинах.

4.5.5. Брати участь у зустрічах і нарадах, де розглядають питання, пов'язані з жінкою.

4.5.6. При необхідності, організувати перевірку відомостей щодо становища жінки та її сім'ї, отриманих від членів сім'ї та інших організацій.

4.6. Для забезпечення ефективної діяльності надавачі послуг Соціальної квартири зобов'язані:

4.6.1. Знати нормативно-правові акти, що регулюють питання соціального захисту та здійснення соціальної роботи з дівчатами, жінками, дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування, сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах, жінками-пацієнтками ЗПТ; подолання безпритульності і бездоглядності; профілактики соціально-негативних явищ у дитячому та молодіжному середовищі; профілактика ІПСШ, попередження насильства тощо.

4.6.2. Володіти довідковою інформацією про установи та організації, які надають соціальну підтримку сім'ям, дітям, пацієнткам ЗПТ. Забезпечувати жінок довідковою інформацією в рамках своєї компетенції.

4.6.3. Своєчасно і точно заносити облікову інформацію в базу даних клієнтів, здійснювати обмін даними з іншими суб'єктами соціальної роботи.

4.6.4. Негайно інформувати керівництво про небезпечні, спірні і конфліктні ситуації, які виникають в ході практичної роботи.

4.6.5. Дотримуватись конфіденційності в роботі із жінками і їх сім'ями, забезпечувати в установленому порядку обмежений доступ до відомостей конфіденційного характеру.

4.6.6. Підтримувати дисципліну, відповідальність, тактовність і стриманість в роботі з клієнтами, членами їх сімей та колегами.

4.6.7. Своєчасно надавати планову та звітну документацію.

4.6.8. Дотримуватись чинного законодавства, правил внутрішнього розпорядку та інших норм.

4.9. Кількість місць в Соціальній квартирі і обсяг надання соціально-побутових послуг визначається засновником.

4.10. У Соціальній квартирі повинні бути обладнані житлові кімнати (кількість ліжко-місць визначається засновником), кімнати працівників, харчоблок (для самообслуговування клієнтів), кімнати особистої гігієни.

4.11. Режим роботи і розпорядок дня соціальної кімнати встановлюється надавачами послугу Соціальній квартирі.

4.12. Кімната і місце проживання клієнта встановлюється надавачами послугу Соціальній квартирі.

5. РОБОЧІ ЗУСТРІЧІ СОЦІАЛЬНОЇ КВАРТИРИ

5.1. Робочі зустрічі Соціальної квартири (далі – робочі зустрічі) проводяться для забезпечення ефективного функціонування Соціальної квартири.

На засіданнях можуть бути присутні жінки, які проживають у Соціальній квартирі, а також члени їх сімей.

5.2. На робочих зустрічах розглядаються питання щодо зарахування в Соціальну квартиру та відрахування жінок із Соціальної квартири; спірні питання щодо виконання індивідуальних програм соціальної реабілітації жінок, інші питання, пов'язані із функціонуванням Соціальної квартири.

5.3. Робочі зустрічі проводяться за потреби, але не рідше двох разів на місяць.

Додаток 3. Порядок взаємодії Мультидисциплінарних мобільних команд, Денних Центрів «Право на здоров'я» та Соціальних квартир Міжнародного благодійного фонду «Українська фундація громадського здоров'я»

Цим Порядком визначається механізм взаємодії Мультидисциплінарних мобільних команд (ММК), Денних центрів «Право на здоров'я», (ДЦ) та Соціальних квартир (СК) МБФ «Українська фундація громадського здоров'я» (УФГЗ) що надають комплексну професійну психологічну, соціальну, інформаційну, гуманітарну, правову та консультаційну медичну допомогу сім'ям в складних життєвих обставинах, через війну в Україні, домашнє насильство, насильство за ознакою статі(ДН/НзОС) з фокусом на внутрішньо переміщених особах (ВПО), жінках які опинились у складних життєвих обставинах через війну в Україні тощо.

1. Діяльність ММК, ДЦ та СК ґрунтується на таких принципах:

- гарантування постраждалим особам безпеки та основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема, права на життя, свободу й особисту недоторканність, на повагу до приватного та сімейного життя, на справедливий суд, на правничу допомогу;
- належної уваги до факту насильства під час здійснення заходів у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі;
- визнання суспільної небезпеки насильства та забезпечення нетерпимого ставлення до будь-яких його проявів;
- поваги та неупередженого, небайдужого ставлення до постраждалих осіб з боку надавачів послуг, забезпечення пріоритетності прав, законних інтересів і безпеки постраждалих осіб під час здійснення заходів у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі (далі - ДН/НзОС), профілактики ВІЛ-інфекції та інфекцій, що передаються статевим шляхом;
- неухильного дотримання внутрішніх політик УФГЗ та HealthRight
- конфіденційності інформації;
- добровільності отримання допомоги;
- врахування особливих потреб та інтересів постраждалих осіб, зокрема осіб з інвалідністю, вагітних жінок, дітей, недієздатних осіб, осіб похилого віку;
- ефективної взаємодії ММК, ДЦ та СК із громадськими об'єднаннями, міжнародними організаціями, засобами масової інформації, іншими зацікавленими юридичними та фізичними особами;
- недопущення дискримінації за будь-якою ознакою під час реалізації заходів, забезпечення толерантного ставлення;
- безоплатності надання послуг.

2. Мультидисциплінарні мобільні команди:

- надають психологічні консультації та підтримку сім'ям ВПО та постраждалим від ДН/НзОС;
- планово або екстрено реагують на звернення про допомогу, підтримку та про випадки насильства;
- інформують про соціальні, медичні, юридичні й інші послуги, які може отримати сім'я або постраждала особа;
- скеровують клієнтів до інших загальних або спеціалізованих закладів (соціальні квартири, денні центри);
- інформують клієнтів про їхні права та шляхи отримання допомоги;

- розробляють план безпеки й оцінку ризиків для постраждалих від НзОС/ДН;
- проводять інформаційно-просвітницьку діяльність для запобігання насильству та подолання складних життєвих обставин, реінтеграції сімей ВПО у приймаючі громади;
- роздають гуманітарну допомогу, мотиваційні набори, ведуть їх облік і звітування; здійснюють оцінку потреб ВПО, їх сімей, інших постраждалих від війни в Україні.

3. Денні центри:

- надають сім'ям ВПО та людям у складних життєвих обставинах психологічну підтримку;
- інформують постраждалу від насильства особу або її законних представників (якщо такий представник не є кривдником) про функції та повноваження інших суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, можливості отримання подальшої підтримки та надання за потреби інформації про зазначених суб'єктів (ММК, СК);
- визначають необхідність екстреної психологічної допомоги та вирішують питання щодо направлення постраждалої особи до кризової кімнати або СК;
- забезпечують надання клієнтам допомоги у формуванні, розвитку та підтримці соціальних навичок, умінь і соціальної компетенції;
- проводять діяльність для соціальної адаптації клієнтів;
- сприяють у доступі клієнтів до екстреної медичної допомоги у разі її потреби;
- організують заходи для профілактики ВІЛ-інфекції та інфекцій, що передаються статевим шляхом;
- забезпечують проведення культурно-дозвільних програм, майстер-класів для організації змістовного дозвілля сімей ВПО в складних життєвих обставинах.
- здійснюють проведення мотиваційного консультування та перенаправлення клієнтів у разі потреби до СК, інших ДЦ, ММК;
- здійснюють дотестове консультування та тестування на ВІЛ, гепатити, ІПСШ, скринінг на ТБ для клієнтів груп ризику.
- здійснюють перенаправлення та за необхідності супровід клієнтів до Центру СНІДу.

4. Соціальні квартири:

- здійснюють заходи із профілактики відмов від новонароджених дітей або позбавлення батьківських прав;
- надають тимчасове проживання і комплекс соціальних послуг жінкам ВПО з дітьми, які опинились у складних життєвих обставинах;
- здійснюють виявлення та аналіз причин і умов, які спричинили соціальну дезадаптацію жінок;
- здійснюють розробку та реалізацію індивідуальних програм для жінок, спрямованих на подолання або на вирішення проблем, пов'язаних зі складними життєвими обставинами;
- здійснюють профілактичну роботу з попередження вживання психоактивних речовин, формування у жінок навичок дотримання здорового способу життя;
- надають соціальну, психологічну гуманітарну допомогу жінкам в подоланні складних життєвих обставин, відновленні їх соціального статусу;
- здійснюють взаємодію і сприяння в організації самостійного проживання жінок із дітьми;
- сприяють в організації медичного обслуговування жінок та їх малолітніх дітей;
- створюють умови для надання правничої допомоги, а також захисту інтересів жінок і дітей;
- організують навчання жінок, їх професійну орієнтацію та сприяння в працевлаштуванні в співпраці з ДЦ.

5. Взаємодія ММК, ДЦ та СК передбачає:

- взаємне інформування ММК, ДЦ та СК про осіб, постраждалих від воєнних дій в Україні, НзОС/ДН, які потребують допомоги та підтримки, з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом;
- поширення інформації про послуги, що надаються ММК, ДЦ та СК серед своїх клієнтів;
- реагування на випадки НзОС/ДН, відповідно до компетенції та з урахуванням оцінки ризиків, що загрожують постраждалій особі, та перенаправлення;
- узгодження спільних заходів і надання дієвої допомоги постраждалим від війни та НзОС/ДН особам та сім'ям ВПО, що здійснюються різними суб'єктами надання допомоги;
- організацію спільних заходів у сфері запобігання та протидії НзОС/ДН, ВІЛ інфекції, ІПСШ, та допомоги постраждалим від воєнних дій в Україні, відповідно до компетенції;
- обмін досвідом;
- скоординовану співпрацю;
- ММК, ДЦ та СК залучають до співпраці з організації та здійснення заходів і надання дієвої допомоги постраждалим особам громадські об'єднання, іноземні неурядові організації та інших заінтересованих осіб, а також забезпечують висвітлення таких заходів і діяльності в засобах масової інформації з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом.

6. Алгоритм взаємодії ММК, ДЦ і СК:

Особа може звернутись самостійно до ММК, ДЦ або СК. Фахівці, які вперше працюють із випадком, здійснюють первинну оцінку потреб та надають особі вичерпну інформацію щодо послуг, які вона може отримати від ММК, ДЦ і СК, і за необхідності, перенаправляють до інших суб'єктів надання допомоги:

- в разі виявлення ММК жінки з дитиною, які потребують прихистку та надання комплексної соціально-психологічної допомоги, ММК надає особі вичерпну інформацію про СК, до якої особа може звернутись самостійно, та, за згоди клієнтки, керівник ММК протягом дня за допомогою телефонного зв'язку або електронної пошти передає інформацію і контакти особи керівнику СК для подальшого узгодження та можливого зарахування клієнтки до СК;
- у випадку звернення до ММК клієнтів, які потребують послуг, наявних в відповідному ДЦ, керівник ММК, за згоди особи, протягом 3-х днів за допомогою телефонного зв'язку або електронної пошти передає контакти особи менеджеру ДЦ для подальшого надання особі відповідних послуг;
- в разі виявлення ММК при наданні послуг особі, яка потребує комплексної тривалої соціально-психологічної допомоги, в тому числі, осіб з ризикованою поведінкою, керівник ММК надає особі вичерпну інформацію про ДЦ, та, за згоди особи, протягом трьох днів електронною поштою передає керівнику ДЦ контакти особи для подальшого контактування з клієнтом та призначення зустрічі;
- в разі необхідності залучення членів ММК до ведення випадку клієнтів СК/ДЦ, менеджер СК/ДЦ протягом 3-х днів надсилає керівнику ММК електронного листа з описом кейсу та запитом про співпрацю. Керівник протягом 3-х днів надає відповідь щодо можливої участі відповідного фахівця та контакти для узгодження співпраці;
- в разі телефонного звернення до СК/ДЦ особи в складних життєвих обставинах, яка перебуває на території діяльності ММК та потребує соціально-психологічної допомоги, менеджер/соціальний працівник СК/ДЦ надає особі контакти відповідної ММК, та, за згоди особи, протягом дня за допомогою телефонного зв'язку або електронної пошти передає її контакти керівнику ММК;
- при плануванні відрахування клієнтів із СК, менеджер СК надає жінці вичерпну інформацію про можливу подальшу підтримку відповідного ДЦ та/або ММК, та за згоди особи, протягом 3-х діб після відрахування, електронною поштою передає контакти клієнтки та коротку інформацію менеджеру ДЦ та/або керівнику ММК для здійснення подальшої підтримки клієнтки.

Додаток 4. Форма «Первинна оцінка клієнта»

ПІБ клієнта: _____

ПІБ спеціаліста: _____

Дата: __/__/2022 р. Місце проведення оцінки: _____ Стать: Ч/ Ж

Дата народження клієнта: __/__/_____ р., повних років _____, громадянство: _____

Реєстрація місця проживання: Є, Ні, Не знаю.

Місце фактичного проживання: місто/селище/село _____, вул. _____ буд. _____

телефон: _____, контактна особа - _____

Причина звернення (за словами клієнта): _____

Хто направив (від кого дізнався): _____

1. Які є документи (необов'язково з собою)?

- Паспорт
- Свідоцтво про народження
- Ідентифікаційний код

2. Яке у Вас є житло (у тому числі квартира батьків, родичів)?

- 1. Окрема квартира / будинок
- 2. Комунальна квартира
- 3. Гуртожиток
- 4. Притулок
- 5. Інтернат
- 6. Нежиле приміщення (підвал, горище, вокзал і т.д.)
- 7. Інше _____

3. Який найвищий освітній рівень Ви отримали?

____ Закінчив середню школу ____ Закінчив профтехучилище
____ Закінчив коледж ____ Бакалавр ____ Магістр

4. Які у Вас джерела доходів?

- Кошти батьків / піклувальників
- Пенсія, г соціальна допомога, г стипендія, г заробітна плата (винагорода)
- Нелегальні доходи
- Інше _____

5. За своє життя, коли-небудь вживали наркотики, або алкоголь?

- Ні
- Так (які?) _____

6. Коли в останнє вживали наркотики, алкоголь? _____

7. Чи піддавалися Ви насильству?

Фізичному

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Сексуальному

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Моральному

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Економічному

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

8. Хто вчиняв це насильство?

9. Чи вчиняли Ви коли-небудь насильство?

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Сексуальне

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Моральне

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Економічне

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Додаток 5. Форма «Оцінка потреб клієнта»

ПІБ клієнта: _____

ПІБ відповідального спеціаліста _____

№.	Основні показники	Ознака наявності (так/ні)	
1.	Соціальна історія		
	Одружена	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Неzareєстрований шлюб	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Розлучена	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вдова	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	ВПО	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Постраждала від ГЗН та/чи торгівлі людьми	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Була вихованкою закладу ІДТВ	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Позбавлена батьківських прав	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Не позбавлена батьківських прав, але діти проживають окремо	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Перебувала в місцях позбавлення волі	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Перебуває під слідством	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
2.	Соціальні контакти		
	Має достатнє коло спілкування	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Підтримує зв'язок з сім'єю	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Має підтримку рідних і близьких	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Має підтримку фахівців (яких? _____)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
3.	Емоційний стан		
	Стабільний і врівноважений	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Виявляє:		
	замкнутість	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	страх	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	тривожність	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	агресія до себе	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	агресія до оточуючих	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	сплутаність думок	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	порушення сні	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	панічні атаки	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	інше _____	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	потребує психологічної підтримки	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
4.	Стан здоров'я, потреба в обстеженні та лікуванні		
	Наявність декларації з сімейним лікарем	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Наявність інвалідності	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Необхідність оформити інвалідність	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Наявність хронічних захворювань (яких? _____)		
	_____)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Необхідність пройти обстеження та аналізи (які? _____)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні

5.	Наявність шкідливих звичок та ознаки девіантної поведінки		
	Куріння	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Систематичне вживання алкоголю	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вживання алкоголю в анамнезі	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вживання ПАР (зараз)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вживання ПАР (в анамнезі)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Азартні ігри	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Бродяжництво	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вчинення правопорушень	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Інше _____	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
6.	Навички самообслуговування (заповнюється лише для закладів цілодобового перебування)		
	Вміє готувати їжу для себе та дитини	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вміє прибирати та підтримувати чистоту місця проживання	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Слідкує за особистою гігієною	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Слідкує за гігієною дитини	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Вміє планувати бюджет	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Говорить про свої потреби	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
7.	Зайнятість		
	Постійна робота	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Позмінна робота	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Офіційно оформлена трудова зайнятість	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Непостійна сезонна робота	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Тимчасова робота	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Підробіток (часткова зайнятість)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Безробітна (на обліку у ЦЗ)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Не працює (на обліку у ЦЗ не перебуває)	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Не бажає працювати	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
8.	Доходи особи		
	Заробітна плата	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Соціальна допомога	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Допомога по безробіттю	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Пенсія	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Аліменти	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Стипендія	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Гуманітарна допомога	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Наявність боргів	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
9.	Потребує гуманітарної допомоги		
	Продукти харчування	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Засоби гігієни	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Побутова хімія	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Ліки	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Одяг та взуття	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
10.	Усвідомлення наявності проблем та готовність до співпраці з надавачами послуг		
	Усвідомлює наявності проблем	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні
	Готова до співпраці	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні

Додаток 6. Форма «Оцінка потреб дитини»

Індикатори задоволення потреб дитини	Ознака наявності	Коментар спеціаліста
Здоров'я		
Хворіє в межах норми	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Має всі необхідні щеплення	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Вага та зріст відповідають нормі	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Одягнена відповідно до сезону та погоди	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Одяг та сама дитина чисті	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
На тілі дитини є тілесні ушкодження	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Має інвалідність	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Освіта		
Дитина відвідує ДНЗ/школу/заклад проф-тех освіти/ВНЗ	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина навчається за індивідуальним планом	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Відвідує гуртки та секції	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Виявляє зацікавленість до нової інформації, ігор, розповідей	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Має необхідні матеріали для навчання та розвитку	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Емоційний розвиток і поведінка		
Зазвичай в хорошому гуморі	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Часто кричить, капризує	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Коли дитина кричить та плаче зазвичай її можна легко заспокоїти	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Реагує на прохання чи вказівки дорослих	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
На обмеження чи покарання реагує:		
<ul style="list-style-type: none"> • агресивно • пригнічено • байдуже 	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	

Виказує зацікавленість щодо оточення, людей, іграшок.	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Прийоми їжі і вкладання спати відбуваються без криків і суперечок	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Проводить багато часу на самоті	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Має певне розуміння власності	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Довіряє знайомим дорослим	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Концентрує увагу на певному завданні відповідно до віку	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Розвиток мовлення відповідно до віку	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Навички самообслуговування		
Навички гігієни відповідають віку дитини (уміння чистити зуби, приймати душ)	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Самостійно одягається	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Вміє користуватися столовими приборами	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Самостійно застеляє своє ліжко	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Їсть самостійно	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина намагається дбати про свій зовнішній вигляд, бути охайною	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Самоусвідомлення та соціальна презентація		
Відгукується на власне ім'я	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Иде на руки до незнайомих людей	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина старша 6 міс. махає рукою на прощання, на прохання обіймає дорослого	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Загалом позитивно ставиться до себе	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Пишається своїми досягненнями	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина впевнена у собі	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина знає своє прізвище, ім'я, вік, стать, дату народження, домашню адресу	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина поводить себе впевнено в колі однолітків, відстоює власні права	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Сімейні та соціальні стосунки		
Проявляє прив'язаність до батьків	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина радісно, із задоволенням грається з братами та сестрами	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Поводиться доброзичливо з іншими дітьми	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Дитина по-різному ставиться до знайомих і до незнайомих людей	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Допомагає батькам доглядати за молодшими братами та сестрами	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
У дитини є друг	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
Переважно спілкується: <ul style="list-style-type: none"> • з однолітками • молодшими дітьми • старшими дітьми • дорослими 	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	

<p>Вміння налагодити контакт з іншими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ініціює дружні стосунки з іншими (ровесники, старші, молодші) • підтримує дружні стосунки • не підтримує контактів з іншими • кривдить слабших, знущається з інших • прагне керувати іншими • ділиться з іншими речами, їжею 	<p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p>	
--	---	--



Додаток 7. Форма «План супроводу»

Мета/завдання	Захід	Відповідальний	Термін	Результат	Примітки



Додаток 8. Форма «Карта ведення випадку клієнта»

Дата початку ведення випадку: __/__/202__.

ПІБ

клієнта: _____

ПІБ відповідального спеціаліста _____

Аналіз випадку

1. Потреби клієнта: :

2. Мета клієнта:

3. Проблеми клієнта:

4. Ресурси клієнта:

5. Супутні організації:

6. Робоча мета:

SUPPORT PLAN

Спеціаліст	Захід	Відповідальний	Термін	Результат
Соціальний працівник				
Юрист				

Психолог				
Соціальний педагог				

Медичний працівник				
--------------------	--	--	--	--

Рішення про завершення/припинення/ роботи з клієнтом або його повернення до проекту (рішення приймається колегіально на спільній робочій зустрічі спеціалістів проекту)

Дата закриття випадку: « » _____ 202_

Додаток 9. Форма «Карта ведення випадку дитини»

Дата: __/__/20__.

ПІБ дитини: _____

ПІБ співробітника: _____

Стать: Ч/ Ж

Дата народження: __/__/____ р. , повних років _____, громадянство: _____

Контактна особа - _____ телефон _____

ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАТЬКІВ ТА ОПІКУНІВ:

Мати

Ім'я (ПІБ) _____

Батьківські права:

Має

Позбавлена

Батько

Ім'я (ПІБ.) _____

Батьківські права:

Має

Позбавлений

1. З ким проживає дитина? _____

2. Чи є у дитини свідоцтво про народження?

Так

Ні

3. Чи відвідує дитина навчальний заклад (дитячий садок, школа) ?

Так

Ні

4. Як часто дитина відвідує навчальний заклад ?

Відвідує кожний день або майже кожний день

Не відвідує останні кілька тижнів / місяців

Покинула школу, чи дитячий садок

Ніколи не відвідувала

Завершила навчання

5. Чи є у дитини які-небудь хронічні хвороби?

Так. Які захворювання? _____

Ні

Не знаю, не впевнена

Не хочу відповідати

Додаток 10. Форма зворотнього зв'язку

Шановні клієнтки, нам важлива Ваша думка щодо якості послуг, які надаються в Соціальной квартирі. Тому ми просимо Вас взяти участь в короткому опитуванні. Результати опитування будуть використані для підвищення якості надання послуг в соціальной квартирі.

Опитування проводиться лише за Вашою добровільною згодою та є анонімним.

ОБЛАШТУВАННЯ КВАРТИРИ

1. Чи було легко до нас потрапити?

Так Ні

Якщо ні, чому?

2. Чи Вас гостинно прийняли при поселенні до Соціальной квартири?

Так Ні

3. Чи на Ваш погляд, Соціальной квартира відповідає Вашим потребам?

Так Ні

4. Оцініть облаштування Соціальной квартири

№	Облаштування та обладнання квартири	Оцініть будь-ласка за шкалою від 1 до 4, де 1- незадовільно, 2- задовільно, 3 – добре, 4- відмінно
1	Ванна кімната	
2	Кухня	
3	Ваша кімната	
4	Прибудинкова територія	
5	Доступ до телефону/Інтернету	
6	Постільна білизна та рушники	
7	Обладнання для прибирання	
8	Система опалення / охолодження	
9	Підтримка продуктами харчування, засобами гігієни	

Будь ласка, надайте додаткову інформацію, що саме Вам сподобалося або не сподобалося

5. Наскільки безпечно Ви себе почували в Соціальній квартирі?

Небезпечно

Поясніть чому _____

Майже безпечно

Чого саме не вистачало для Вашої безпеки _____

Цілком безпечно

6. З яких джерел Ви отримали інформацію про Соціальну квартиру:

Інтернет

Мультидисциплінарна мобільна бригада

Денний центр «Право на здоров'я»

Центр соціальних служб

Родичі, знайомі

Інше _____

ПІДТРИМУЮЧІ ПОСЛУГИ

1. Чи на Ваш погляд, Вам допомогли надані послуги?

Так Ні

2. Чи був Ваш план супроводу корисним?

Так Ні Частково У мене не було індивідуального плану супроводу

3. Чи Ви відчували, що Ваша конфіденційність поважалась та забезпечувалась?

Так Ні

4. Чи Ви відчували, що Вам дають свободу висловити власну думку та приймати власні рішення?

Так Ні

5. Чи Ви отримали необхідну емоційну підтримку?

Так Ні

6. Чи у Вас було достатньо часу, щоб розповісти про свої потреби та проблеми?

Так Ні

7. Чи розуміли Ви, з яким питанням і до якого спеціаліста звернутися?

Так Ні

8. Чи отримали Ви необхідні послуги від спеціалістів Соціальної квартири?

Так Ні

9. Чи відчували Ви толерантне ставлення до себе?

Так Ні

10. Чи надали Вам інформацію щодо інших послуг поза Соціальною квартирою?

Так Ні

11. Чи отримували Ви інформацію про профілактику ВІЛ, гепатитів та захворювань, що передаються статевим шляхом?

Так Ні

СТАВЛЕННЯ ДО КУЛЬТУРИ

1. Наскільки шанувалися Ваші культурні особливості (віросповідання, цінності)?

(оцініть за шкалою від 1 до 5, де 1 - не шанувалися, 5 - шанувалися) _____

2. Чи враховувались Ваші культурні особливості при проведенні заходів у Соціальній квартирі?

(оцініть за шкалою від 1 до 5, де 1 - не шанувалися, 5 - шанувалися) _____

ДІТИ

1. Чи Ваші діти почувалися комфортно у Соціальній квартирі?

Так Ні

2. Чи були в наявності відповідні зручності для Ваших дітей?

Так Ні Частково Чого не вистачало _____

3. Чи були Ваші діти в безпечних умовах?

Так Ні
