



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

01.07.2016 № 716

**Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
20 липня 2016 р.
за № 990/29120**

**Про затвердження
Державного стандарту соціальної послуги
КРИЗОВОГО ТА ЕКСТРЕНОГО ВТРУЧАННЯ**

Відповідно до абзацу чотирнадцятого статті 1 Закону України «Про соціальні послуги» та пункту 7 Плану заходів на 2013–2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 року № 208-р, **Н А К А З У Ю :**

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

Міністр

А. Рева

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник Голови

Спільного представницького органу

сторони роботодавців

на національному рівні

Виконавчий директор

Всеукраїнського громадського об'єднання

"Національна Асамблея інвалідів України"

Голова Всеукраїнської організації інвалідів

"Союз організацій інвалідів України"

Голова виконавчого комітету

Всеукраїнської спілки громадських організацій

"Конфедерація громадських організацій

інвалідів України"

Тимчасово виконуючий обов'язки

Голови Державної служби України

з надзвичайних ситуацій

В.о. Міністра охорони здоров'я України

Заступник Міністра фінансів України

Заступник Голови

Спільного представницького органу

об'єднань профспілок

О. Мірошніченко

Н. Скрипка

В.В. Назаренко

В.В. Карпенко

О. Мельчуцький

В. Шафранський

Р.П. Качур

А.І. Широков

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
01.07.2016 № 716

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
20 липня 2016 р.
за № 990/29120

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ **соціальної послуги КРИЗОВОГО ТА ЕКСТРЕНОГО ВТРУЧАННЯ**

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання, показники її якості.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі постраждалим від насильства в сім'ї;

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання;

визначення тарифу платної соціальної послуги кризового та екстреного втручання.

3. Соціальна послуга кризового та екстреного втручання в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

Соціальна послуга у разі загрози та виникнення надзвичайної ситуації надається із урахуванням вимог, передбачених Кодексом цивільного захисту України та іншими нормативно-правовими актами у сфері цивільного захисту.

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

акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - акт з надання соціальних послуг) - документ, складений на підставі проведеної комплексної оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснювалися для надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність й термін виконання, відповідальних виконавців та дані щодо моніторингу результатів;

кризова ситуація - ситуація, в якій з'являється набір травматичних подій, обставин, з яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість можливих варіантів змінювати ці обставини незначна, будь-яка спроба змін обставин традиційними чи звичайними способами може призвести до погіршення ситуації, до зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій;

кризове та екстрене втручання - термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання;

міжперсональне функціонування - спілкування, продуктивна взаємодія однієї особи з іншими на різних рівнях (психологічному, фізичному, соціальному);

моніторинг якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання - постійний чи періодичний перегляд діяльності персоналу соціальної служби, де надається соціальна послуга, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення;

надавач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - надавач соціальної послуги) - особа чи група осіб, які безпосередньо виконують відносно отримувача соціальної послуги або спільно з ним заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

наснаження - підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах та службах, об'єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі – отримувач соціальної послуги) - особа, у тому числі постраждала від насильства в сім'ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги;

оцінка кризової ситуації - аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги;

персональне функціонування - існування, діяльність, активність особистості на фізичному, психологічному та соціальному рівнях;

соціальна послуга кризового та екстреного втручання (далі - соціальна послуга) - психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від насильства в сім'ї, допомога в отриманні безоплатної правової допомоги, організація надання невідкладної медичної допомоги, організація надання притулку;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законами України «Про соціальні послуги», «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей», «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про національні меншини в Україні», «Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей», «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», «Про протидію торгівлі людьми», «Про попередження насильства в сім'ї» та іншими нормативно-правовими актами у сфері соціального захисту населення.

II. Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги

1. Соціальна послуга полягає у забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту і підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, у тому числі насильство в сім'ї, не можуть самостійно сформулювати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання.

За наявності загрози життю чи здоров'ю особи надавач соціальної послуги негайно в телефонному режимі повідомляє службу у справах дітей (у разі загрози життю чи здоров'ю дитини), орган Національної поліції та здійснює негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин екстрене втручання. Після здійснення екстреного втручання надавач соціальної послуги аналізує обставини, що призвели до виникнення кризової ситуації, для планування та проведення подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги.

2. Соціальна послуга спрямована на допомогу особам, постраждалим від кризової ситуації, у тому числі насильства в сім'ї, у відновленні оптимального рівня персонального і міжперсонального функціонування, на зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої загрози життю і здоров'ю отримувачів соціальної послуги, активізацію та наснаження осіб, які потрапили в кризову ситуацію, у тому числі постраждали від насильства в сім'ї, підвищення їхньої особистої спроможності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком.

В процесі кризового втручання вирішуються першочергові проблеми отримувача соціальної послуги.

3. Підставою для отримання соціальної послуги є:

заява/звернення потенційного отримувача соціальної послуги;

заява/звернення особи (осіб), якій (яким) стало відомо про кризову ситуацію, повідомлення про особу, яка постраждала від насильства в сім'ї;

заява/звернення служб (медичних, правоохоронних, соціальних), державних та громадських організацій про кризову ситуацію, зокрема, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї.

Звернення/повідомлення щодо отримання соціальної послуги здійснюється в усній або письмовій формі, фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту уповноваженим надавачем соціальної послуги протягом 15 хвилин з моменту звернення/повідомлення. Після реєстрації звернення/повідомлення надавач негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин здійснює оцінку кризової ситуації, після чого приймається рішення про початок надання соціальної послуги, визначаються види та форми кризового та екстреного втручання.

Враховуючи специфіку надання соціальних послуг дитині та її сім'ї, звернення/повідомлення складається відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

Якщо звернення/повідомлення містить інформацію про наявність загрози життю чи здоров'ю особи, надавач соціальної послуги здійснює екстрене втручання негайно.

Надання соціальної послуги здійснюється з урахуванням потреби отримувача соціальної послуги у кризовій допомозі.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачу соціальної послуги у її наданні, якщо суб'єкт не в змозі задовольнити потреб отримувача соціальної послуги.

Відмова повинна супроводжуватися письмовим поясненням причин і довідковою інформацією про можливість отримати цю послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальні послуги.

5. Підставою для припинення надання соціальної послуги є такі фактори:

відсутність ознак кризи, ризику для життя і здоров'я отримувача соціальної послуги;

відмова отримувача соціальної послуги від користування соціальною послугою;

послугу надано в повному обсязі, мету послуги досягнуто;

отримувач перенаправлений до іншої організації у зв'язку із закінченням максимального терміну надання послуги;

смерть отримувача соціальної послуги.

III. Оцінка кризової ситуації отримувача соціальної послуги

1. Оцінка кризової ситуації передбачає оперативний аналіз ситуації, визначення факторів, які спричинили кризу, зокрема насильство в сім'ї, визначення стану отримувача, а також усіх важливих аспектів, які визначають кризову ситуацію і можуть допомогти у її подоланні.

Оцінка кризової ситуації здійснюється надавачем соціальної послуги (за потреби – мультидисциплінарною командою). Результати оцінки вносяться до форми оцінки кризової ситуації згідно з додатком 2 до цього Державного стандарту.

2. Під час оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги надавачі соціальної послуги повинні визначити:

рівень ризику для здоров'я та життя отримувача соціальної послуги;

необхідний вид втручання;

ресурси, необхідні для подолання кризової ситуації;

необхідність залучення спеціалістів, які здійснюють кризове та екстрене втручання (медичні працівники, представники правоохоронних органів);

заходи, які необхідно здійснити для подолання кризової ситуації;

періодичність та термін реалізації запланованих заходів.

3. Оцінку кризової ситуації проводять за допомогою:

інтерв'ю;

аналізу документів, які надає особа.

4. Результати оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги є підґрунтям для надання соціальної послуги.

Надавач соціальної послуги фіксує заплановані заходи та надані рекомендації в журналі реєстрації кризових ситуацій.

IV. Складання акта з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання

1. Підтвердженням надання соціальної послуги є акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі – акт з надання соціальної послуги) (додаток 3), що містить інформацію про заходи, строки, місце й умови наданої соціальної послуги.

2. Акт з надання соціальної послуги підписується у двох примірниках, один з яких залишається у фахівців, які здійснюють заходи, інший – надається отримувачу соціальної послуги.

3. Акт з надання соціальної послуги фіксує надання соціальної послуги, зокрема:

мету та завдання кризового та екстреного втручання;

заходи, які здійснено для подолання кризової ситуації, у тому числі наслідків вчинення насильства в сім'ї;

заходи, які здійснено надавачем соціальної послуги у разі погіршення ситуації;

методи і стратегії кризового та екстреного втручання;

відповідальних за реалізацію запланованих заходів;

періодичність та термін реалізації заходів;

ресурси (особисті ресурси отримувача соціальної послуги, ресурси громади);

механізми переадресації отримувача соціальної послуги до інших організацій, які надають соціальні послуги.

Враховуючи специфіку надання соціальних послуг дитині та її сім'ї, акт з надання соціальної послуги складається відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09 липня 2014 року № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853.

V. Зміст соціальної послуги

1. Види та форми кризового та екстреного втручання.

Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання:

телефонне консультування («гаряча лінія» – за наявності);

екстрена допомога;

короткочасна кризова допомога;

кризове консультування.

Послуга телефонного консультування («гаряча лінія») полягає у наданні отримувачам соціальної послуги можливості швидко сповістити про кризову ситуацію, отримати необхідну інформацію та консультативну допомогу.

Основні завдання – попередити розвиток кризової ситуації, залагодити її, запобігти підвищенню ризику, надати конкретні інструкції отримувачу соціальної послуги щодо зменшення ризику, вирішення проблем, які спровокували кризову ситуацію.

Послуга телефонного консультування («гаряча лінія», телефон довіри) здійснюється в таких формах:

цілодобова «гаряча лінія» (за наявності);

«гаряча лінія» з визначеними годинами роботи.

Отримувач соціальної послуги має право звертатись на телефонну лінію анонімно.

Послуга телефонного консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або самостійним видом – кризовою допомогою.

Звернення на телефонну лінію приймається надавачем соціальної послуги та фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій.

Соціальна послуга починає надаватись одразу після встановлення контакту з отримувачем соціальної послуги.

Надавач соціальної послуги здійснює оцінку кризової ситуації зі слів отримувача соціальної послуги, за потреби надає чіткі інструкції щодо зменшення небезпеки, інформує його про можливості отримання допомоги і починає телефонне консультування або перенаправляє отримувача соціальної послуги в організацію, діяльність якої відповідає заявленим потребам і проблемам.

Під час телефонного консультування (через «гарячу лінію») акт з надання соціальної послуги не складається.

Екстрена допомога надається в разі загрози життю та здоров'ю отримувача соціальної послуги негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію.

Завдання екстреної допомоги – усунути загрозу, небезпеку для здоров'я та життя отримувача соціальної послуги, надати безпечне місце, психологічну підтримку, знизити рівень напруження та стресу, забезпечити базові потреби отримувача соціальної послуги.

В процесі надання екстреної допомоги відповідальність за прийняття рішень щодо ситуації покладається на надавачів соціальної послуги.

Екстрена допомога може бути частиною кризового та екстреного втручання.

Короткочасна допомога надається протягом 48 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію.

Завдання короткочасної кризової допомоги – не допустити збільшення кризової ситуації, за потреби направити отримувача соціальної послуги до безпечного місця перебування для формування у нього ефективних стратегій адаптації до стресу, подолання наслідків стресу, спричиненого кризовою ситуацією, забезпечення психологічної підтримки, зниження рівня напруження та стресу, забезпечення базових потреб отримувача соціальної послуги.

Короткочасна кризова допомога може бути частиною кризового та екстреного втручання.

Кризове консультування може бути частиною екстреної допомоги та короткочасної кризової допомоги, а також може виступати як окремий вид кризового втручання.

Кризове консультування надається протягом 24 годин після настання кризи.

Завдання кризового консультування – обговорити та узгодити з отримувачем і спрямувати на формування навичок подолання стресу, визначення психологічних механізмів подолання наслідків кризової ситуації тощо.

Кризове консультування надається в таких формах:

індивідуальне;

групове;

сімейне.

2. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги:

проведення оцінки кризової ситуації;

детальний аналіз та обговорення кризової ситуації, зокрема, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї;

інформування про кризову ситуацію, її наслідки, права людини в кризовій ситуації, способи та процедури отримання допомоги;

забезпечення термінових базових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі тощо);

організація та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і допомога у подоланні її наслідків, у тому числі, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї (психодіагностика, психологічне консультування, психологічна підтримка);

сприяння у забезпеченні безпечним місцем перебування (тимчасовим притулком);

забезпечення взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо);

допомога в оформленні документів.

VI. Місце і строки надання соціальної послуги

1. Залежно від особливостей кризової ситуації соціальна послуга може надаватись:

за місцем проживання отримувача;

за місцем перебування отримувача соціальної послуги (заклад охорони здоров'я, заклад освіти, тимчасовий притулок, тимчасові мобільні пункти допомоги, місця перебування родичів та близьких постраждалих, тимчасове безпечне місце тощо);

в організації, яка здійснює кризове втручання.

2. Соціальна послуга надається негайно з моменту отримання інформації про кризову ситуацію до моменту усунення ризику, спричиненого кризовою ситуацією, або подолання обставин, які її спричинили. Строк надання не більше 72 годин з початку надання соціальної послуги, після чого для подолання складних життєвих обставин особа чи сім'я отримує інші необхідні соціальні послуги.

VII. Принципи надання соціальної послуги

1. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення;

отримувачі соціальної послуги мають можливість звернутись за допомогою на «гарячу лінію» (за наявності), на телефон довіри протягом 24 годин 7 днів на тиждень або за графіком, встановленим надавачем послуги, але не менше ніж 9 годин на добу.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

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

отримувачі соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, які здійснюють кризове та екстрене втручання, умови надання соціальної послуги і процедури її отримання шляхом розміщення матеріалів в місцевих засобах масової інформації, на інформаційних стендах, сайтах, вручення, розповсюдження інформаційних листівок, буклетів тощо. В організаціях, установах, закладах, які надають соціальні послуги, складено графік роботи фахівців. Інформація про діяльність організації, установи, закладу розміщена в доступному форматі та доступному для отримувачів соціальної послуги, зокрема інвалідів, місці.

Забезпечення автономії та незалежності отримувача соціальної послуги в процесі кризового та екстреного втручання включає:

доступ до інформації учасників кризового та екстреного втручання (отримувача та надавачів соціальної послуги, відповідальних за кризове та екстрене втручання);

доступ до професійних записів, які стосуються його справи (випадку);

гарантування безпеки і конфіденційності в процесі надання послуги;

врахування інтересів та побажань отримувача соціальної послуги в процесі надання послуги;

можливість отримувача соціальної послуги самостійно приймати рішення щодо вирішення кризової та екстреної ситуації;

спільне планування (у разі можливості) в процесі надання соціальної послуги;

обізнаність отримувача соціальної послуги про можливість отримати альтернативні соціальні послуги в громаді;

можливість отримувати соціальну послугу анонімно через «гарячу лінію» (телефонне консультування);

3. Захист та безпека отримувача соціальної послуги:

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

отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

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

4. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

відомості про отримувача соціальної послуги зберігаються у не доступному для сторонніх осіб місці;

особиста інформація отримувача соціальної послуги, інформація щодо кризової ситуації, факторів, що її спричинили, може бути надана третій стороні виключно з дозволу отримувача соціальної послуги або у випадках, передбачених законом.

VIII. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги

1. В процесі надання соціальної послуги отримувачу соціальної послуги надаються підтримка, знання та навички, необхідні для подолання кризи, підвищується здатність отримувача соціальної послуги долати складні життєві обставини.

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

3. Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших суб'єктів, які мають ресурси щодо подолання кризової ситуації. Крім того, на договірних засадах можуть залучатися представники інших підприємств, установ, організацій.

Усі працівники, залучені до організації та надання соціальної послуги, повинні:

мати відповідну фахову підготовку, освіту у сфері соціальної роботи;

володіти уміннями та навичками, необхідними для здійснення кризового та екстреного втручання (вміння управляти стресом, знання методів подолання горя, втрати, насильства в сім'ї, способів реагування на неадекватну поведінку отримувачів соціальної послуги, які переживають стрес);

мати спеціальні навички щодо оцінки кризової ситуації, визначення та задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги;

володіти навичками телефонного консультування;

володіти знаннями про ресурси громади;

швидко приймати рішення та діяти в екстрених ситуаціях;

керуватися в роботі принципами гуманності, справедливості, об'єктивності і доброзичливості;

знати і дотримуватися чинних законів, інших правових актів і нормативних документів, що стосуються професійної діяльності фахівців, а також посадових інструкцій, правил внутрішнього трудового розпорядку, наказів та розпоряджень установ – надавачів соціальної послуги;

дотримуватись правил взаємодії у випадку залучення до роботи інших спеціалістів.

4. Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

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

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;

надання постійного доступу до супервізії для забезпечення необхідного рівня якості послуги кризового та екстреного втручання й безпеки отримувачів і надавачів соціальної послуги;

проведення атестації надавачів соціальної послуги.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє і затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги та забезпечує персонал посвідченнями.

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

IX. Приміщення та обладнання

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для адміністративної роботи, проведення консультування тощо.

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

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

X. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги

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

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, керується в роботі визначеними науково та практично обґрунтованими алгоритмами дій, інструкціями, рекомендаціями, правилами, методами кризового втручання, застосовує в роботі сучасні технології організації екстреної кризової допомоги, короткочасної допомоги, кризового консультування.

Розроблені методичні матеріали, оформлені відповідним чином, знаходяться в доступному для працівників місці в достатній кількості.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє інформаційний пакет для отримувачів соціальної послуги, який містить:

мету і завдання послуги;

стислий опис змісту соціальної послуги та обсяг її надання;

вартість соціальної послуги (у випадку, якщо послуга є платною);

категорії осіб, яким надається соціальна послуга;

інформацію про кваліфікацію персоналу;

перелік партнерів з організації соціальної послуги;

термін і умови надання соціальної послуги;

інформацію про контролюючі органи (інспекції), місцеві органи охорони здоров'я, соціального захисту населення, Національної поліції, правозахисні організації;

інформацію про можливість отримати безоплатну правову допомогу;

опис процедур подання скарг;

контактну інформацію (номери телефонів та прізвища контактних осіб);

номери телефонів «гарячої лінії».

XI. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу

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

XII. Оцінка ефективності надання соціальної послуги

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

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

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу виконання плану дій кризового втручання і враховуються у подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

XIII. Документація щодо організації надання соціальної послуги

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

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

XIV. Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги

1. Моніторинг та контроль діяльності суб'єктів, які надають соціальну послугу, здійснюються з метою оцінки відповідності стандартам та корекції поточної діяльності задля забезпечення ефективного використання ресурсів і досягнення запланованих завдань.

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

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

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

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

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

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

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

Показники якості соціальної послуги наведено у додатку 4 до цього Державного стандарту.

XV. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги

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

Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів, зокрема коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальну послугу, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, передбачених законодавством.

Додаток 1
до Державного стандарту
соціальної послуги кризового
та екстреного втручання
(пункт 3 розділу II)

**ЖУРНАЛ
реєстрації кризових ситуацій**

№ з/п	Дата і час повідомлення	Основний запит (ситуація)	Оцінка ситуації	Вжиті заходи (надані роз'яснення)	Рекомендації фахівців (у тому числі інформація про повідомлення служб, дата і час)	П. І. Б. фахівців
1	2	3	4	5	6	7

Додаток 2
до Державного стандарту
соціальної послуги
кризового
та екстреного втручання
(пункт 1 розділу III)

**ОЦІНКА
кризової ситуації**

Додаток 3
до Державного стандарту
соціальної послуги
кризового
та екстреного втручання
(пункт 1 розділу IV)

**АКТ
з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання**

ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги

1. Кількісні показники:

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

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість/частка отримувачів соціальної послуги, успішно переадресованих до інших суб'єктів надання соціальних послуг;

кількість завершених випадків кризового та екстреного втручання, щодо яких було виконано усі поставлені завдання та досягнуто мету;

кількість позитивних відгуків отримувачів, оформлених в письмовій формі;

частка працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);

частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність показників якості, отриманих під час контролю.

2. Якісні показники та критерії їх оцінювання:

1) адресність та індивідуальний підхід:

проведення оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги;

врахування актом з надання соціальної послуги ресурсів отримувача соціальної послуги та громади щодо подолання кризової ситуації, умов, які спричинили кризу, визначення мети і бажаного результату кризового та екстреного втручання;

2) результативність:

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

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

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

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

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги;

визначення оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги;

підготовки акта з надання соціальної послуги у встановлений строк;

4) доступність та відкритість:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним Державним стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання;

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

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

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

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

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

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

дотримання принципу конфіденційності;

6) професійність:

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

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;

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

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

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

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

наявність обладнання, транспорту для надання соціальної послуги;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.