

Модель виїзної соціальної послуги

Підготовлено на основі
практичного досвіду www.rytmus.org

Модель виїзної соціальної послуги

Модель виїзних соціальних послуг створено для потреб ВГО «Коаліція захисту прав осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень» та Міністерства соціальної політики України. Основою цієї моделі став один із видів соціальних послуг, передбачений Законом про соціальні послуги Чеської Республіки, а саме «Підтримка самостійного проживання».

Ця модель призначена як основа для підготовки:

- бюджетів на місцевому рівні
- впровадження нових послуг на місцевому рівні у громадах із забезпеченням довготривалої зовнішнього методологічної підтримки.

Штатний розклад і організаційні заходи, викладені нижче, розраховані **приблизно на 10 користувачів послуг із різними рівнями потреб у підтримці**. Детальна інформація про цільову групу представлена в розділі «Цільова група». У разі збільшення кількості клієнтів чисельність персоналу має зростати пропорційно, але структура організації може залишатися незмінною.

Цей матеріал підготовлено в рамках проєкту «Інклюзивна Європа» (Inclusion Europe), який спрямований, зокрема, на підтримку розвитку соціальних послуг на рівні громади відповідно до положень Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю.

Послуга підтримки самостійного проживання

Основні характеристики послуги

Основною метою послуги підтримки самостійного проживання є допомога людям з інвалідністю жити звичайним життям у власному помешканні завдяки індивідуальній підтримці.

Ця послуга надається у вигляді виїзного обслуговування, яке допомагає людям з інвалідністю виконувати щоденні життєві завдання. Підтримка здійснюється безпосередньо в їхніх домівках, щоб уникнути потреби залишати звичне середовище чи розривати стосунки з близькими — родиною, друзями чи сусідами.

Метою послуги є забезпечення можливостей для людей з інвалідністю:

- самостійно, наскільки це можливо, дбати про своє домогосподарство, здоров'я та безпеку;
- ухвалювати власні рішення та планувати життя, при цьому знаючи, як звертатися за підтримкою;
- підтримувати звичайні стосунки з родиною, друзями та партнерами;

- брати участь у житті своєї громади та користуватися базовими соціальними послугами.

Основою цієї послуги є персоналізована, ретельно спланована та гнучка підтримка у всіх сферах життя, де людина цього потребує.

Цільова група

Цільова група – це люди з інвалідністю, переважно з інтелектуальними або комбінованими формами інвалідності, які бажають жити самотійно та потребують підтримки для досягнення цієї мети.

Модель цієї послуги охоплює приблизно 10 користувачів із різними потребами в допомозі та підтримці:

- троє осіб із вищим рівнем потреби в підтримці, які потребують щоденної допомоги у більшому обсязі;
- п'ятеро осіб, які користуються послугою тричі на тиждень;
- двоє осіб, які потребують послуги раз на тиждень або рідше.

Приклади використання послуги конкретними особами

Рене (чоловік, 36 років)

Рене залишив інтернатний заклад постійного проживання, де провів багато років, проживши численні злети і падіння. Це стало можливим завдяки його рішенню відмовитися від громадського опікуна, який перешкоджав його співпраці із соціальними службами. Після виходу з інтернату Рене деякий час мешкав у хостелі, який не можна було назвати повністю придатним для проживання. Окрім опікуна, у нього не було жодної системи підтримки, він втратив грошову допомогу і не мав роботи.

Спочатку кейс-менеджер цієї послуги провів оцінку потреб Рене та допоміг йому зорієнтуватися у можливостях отримати стандартне житло. За допомогою нового опікуна Рене подав заяву на отримання грошової допомоги на потреби догляду. Працівники служби також допомогли йому знайти співмешканця по квартирі та переїхати з хостелу. Крім того, кейс-менеджер організував доступ до послуги підтриманого працевлаштування, що дало змогу Рене знайти роботу.

Наразі Рене також користується іншими послугами, зокрема в таких сферах, як охорона здоров'я, управління фінансами, самопіклування, догляд за домогосподарством, організація дозвілля та планування часу. Завдяки цій підтримці він тепер веде звичайне життя: мешкає у власній квартирі, самотійно заробляє на свої витрати й усвідомлює масштаб змін, які відбулися у його житті. Рене відчуває велику відповідальність за своє теперішнє становище.

Сьогодні Рене користується послугами служби 2-3 рази на тиждень по 2-3 години на день, загалом потребуючи 6-9 годин підтримки щотижня.

Сабіна (жінка, 30 років)

До недавнього часу Сабіна повністю залежала від підтримки родини, яка компенсувала відсутність інших видів допомоги, подовжуючи її навчання у школі. Проте згодом виникла потреба поступово підготувати Сабіну до переходу від шкільного життя до дорослого і самостійного існування.

Кейс-менеджер почав координувати мережу підтримки, до якої увійшли послуги декількох організацій та неформальна підтримка від родини і громади. На початковому етапі було вкрай важливо сформувати у родини впевненість у тому, що Сабіна здатна стати більш самостійною, а служба підтримки може забезпечити її безпеку за відсутності родичів. Працівники служби почали допомагати Сабіні в ключових аспектах, такі як догляд за домом (прибирання, закупівля продуктів, приготування їжі тощо), підтримання і розвиток соціальних зв'язків із друзями (організація зустрічей, візитів, походів у кіно чи кафе тощо). Сабіна активно долучилася до групи самозахисту, де навчилася спілкуватися, висловлювати власні думки та слухати інших. Окрім цього, вона почала відвідувати заняття з танців. Завдяки службі підтримки зайнятості Сабіна знайшла роботу, куди тепер ходить тричі на тиждень. Служба підтримує Сабіну щоденно, допомагаючи їй у будні вранці, супроводжуючи до роботи, школи чи інших занять, а також надаючи допомогу вдень, увечері, інколи вночі чи у вихідні.

Зараз Сабіна стала значно самостійнішою, краще орієнтується у своєму житті та розпорядку дня, впевненіше висловлює свої вподобання. Найважливіше, що вона відчуває радість від своєї незалежності та дієздатності, особливо коли може залишатися вдома на ніч чи вихідні без допомоги родини — лише за підтримки цієї послуги.

Сабіна користується послугами служби п'ять-сім разів на тиждень по 4-10 годин на день, загалом отримуючи 35-70 годин допомоги щотижня.

Елішка (жінка, 50 років)

Елішка почала користуватися послугою підтримки незалежного проживання після раптової смерті двох найближчих родичів (брата і матері), через що вона, на жаль, залишилася одна у квартирі без допомоги родини.

На початковому етапі Елішці була необхідна допомога у вирішенні всіх питань, пов'язаних зі смертю матері та брата, зокрема щодо спілкування з органами влади та нотаріусом. Через складну ситуацію в рамках послуги було організовано співпрацю з юридично-консультаційним центром, оскільки для представлення її інтересів у справах успадкування був потрібний юрист. Згодом допомога служби зосередилася переважно на питаннях психологічного благополуччя та організації дозвілля, щоб підтримати Елішку у переживанні втрати близьких і запобігти самотності.

Окрім цього, послуга допомагає Елішці у веденні побуту, самообслуговуванні та управлінні фінансами. У фінансовій сфері надається допомога у плануванні щомісячних витрат, щоб Елішка могла ефективно використовувати свої доходи для придбання необхідних речей. Основним завданням є допомога у визначенні пріоритетів, щоб вона завжди могла забезпечити себе найважливішим.

Завдяки послугі підтримки самотійного проживання Елішка змогла надалі залишитися у знайомому середовищі навіть після втрати близьких доглядальників. Для неї важливо знати, до кого звернутися у складній ситуації, яка викликає дискомфорт.

Елішка користується послугою двічі на тиждень по 2-3 години на день, тобто загалом 4-6 годин на тиждень.

Вратислав (чоловік, 50 років)

У віці 50 років Вратислав захотів стати незалежним від своєї родини та залишити заклад інтернатного догляду. Він самотужки знайшов можливість жити окремо, однак для забезпечення самотійного проживання йому потрібна значна допомога інших.

Вратислав пересувається за допомогою електричного або механічного інвалідного візка. Щодня він потребує допомоги від послуги для орієнтації в навколишньому середовищі (помічники допомагають йому вранці вставати вчасно та користуватися телефоном, а також орієнтуватися у незнайомих місцях), у догляді за собою (йому допомагають у виконанні гігієнічних процедур та одягатися), а також у веденні домашнього господарства та управлінні фінансами (наприклад, допомога під час покупок). Вратислав також потребує допомоги у пошуку змістовних занять, пошуку та координації своєї трудової діяльності, встановленні та підтриманні стосунків, а також у плануванні вільного часу. Кейс-менеджер здійснює координацію всіх послуг, якими користується Вратислав, серед яких підтримане працевлаштування, робота в спеціалізованій майстерні, фізіотерапія, інша медична допомога, а також організація зустрічей із родиною, волонтерами та іншими членами місцевої громади.

Завдяки такій підтримці Вратислав веде дуже активне життя. Він працює у спеціалізованій майстерні, має оплачувану роботу, захоплюється грою в бочку, бере участь у групі самоадвокатів, проводить вихідні з друзями, а раз на місяць зустрічається з родиною. Наразі він планує ремонт ванної кімнати та шукає можливість розпочати нові стосунки.

Вратислав отримує послуги підтримки щодня у двох часових проміжках загальною тривалістю 6-8 годин на день. Загалом це складає 45-55 годин допомоги на тиждень.

Основні характеристики послуги

Послуга «Підтримка незалежного проживання» чітко розмежовує питання житла і догляду, оскільки клієнти проживають у власних або орендованих

помешканнях. Вона орієнтована виключно на потреби людини і завжди адаптується до її індивідуальних потреб. Підтримка базується на оцінці особистих потреб та уподобань людини, а також на доступних джерелах допомоги — як формальних (професійні послуги), так і неформальних (наприклад, сім'я чи сусіди). На основі такої оцінки розробляється план щоденної підтримки та графік роботи персональних асистентів. У раз необхідності кейс-менеджер координує інші джерела допомоги.

Відповідно до визначеного розкладу персональні асистенти надають допомогу в таких ситуаціях, як підйом зранку та підготовка до виходу з дому, супровід до місця роботи або навчання, допомога під час покупок, у розпорядженні грошима, приготуванні їжі та прибиранні, догляд за собою та своїм одягом, підтримання стосунків та організація дозвілля.

Окрім того, послуга сприяє плануванню дозвілля з урахуванням виявлених уподобань, захоплень та інтересів конкретної особи. Для посилення соціальної інтеграції перевага завжди надається загальнодоступним послугам і громадським заходам.

Послуга працює на основі концепції Планування, орієнтованого на особу. Вона передбачає підтримку в ухваленні рішень і здійсненні правових дій, організацію кіл підтримки для допомоги у прийнятті рішень, підбір персональних асистентів відповідно до особистості клієнта з мінімізацією їх ротації між різними людьми.

Кейс-менеджер координує послугу з іншими джерелами підтримки, такими як підтримуване працевлаштування, спеціалізовані робочі майстерні, освітні заклади, спеціалізовані консультаційні послуги, медичні послуги, місцеві організації, громадські ініціативи, клуби тощо, а також підтримка з боку родини, друзів і волонтерів.

Робота з ризиками

Ця послуга спрямована на розвиток самостійності та відповідальності клієнтів у межах, які не ставлять під загрозу їхнє здоров'я та безпеку. Допустимий ризик, що не спричиняє серйозної шкоди, вважається прийнятним. Водночас служба допомагає людям навчатися враховувати ризики та отримувати досвід на власних помилках.

Повсякденні ризики враховуються у щоденних планах підтримки шляхом створення необхідних інструментів, узгодження процедур, налаштування телефонів тощо.

У разі виникнення ризиків, які можуть серйозно загрожувати здоров'ю та безпеці особи, ця послуга передбачає розробку індивідуального плану кризового реагування. Такий план включає запобіжні заходи та правила, які забезпечують високу якість і безпечність надання послуг.

Окрім того, послуга передбачає роботу з тривогами та переживаннями близьких до конкретної особи людей. Це здійснюється через аналіз їхніх занепокоєнь та пошук відповідних рішень.

Для помічників (асистентів) розроблений спеціальний кодекс практики з управління ризиками. У ньому містяться приклади розв'язання основних ризикових ситуацій, що дозволяє постійно відстежувати ризики та забезпечувати своєчасне й адекватне реагування в межах цієї послуги.

Технічне обладнання для підтримки самотійного проживання

Під час надання послуги використовують загальнодоступні технічні та комунікаційні засоби для забезпечення підтримки, зокрема:

- мобільні телефони, планшети та інші пристрої з функцією голосового виходу, оснащені відеокамерою та мікрофоном для спілкування, прості та зручні у користуванні;
- якісне інтернет-з'єднання;
- Google календар;
- карти з фотографіями;
- прості програмні додатки, наприклад, для онлайн-шопінгу, поїздок або інтернет-банкінгу;
- протипожежні датчики;
- дозатори для медикаментів;
- розклади та схеми з ілюстраціями для орієнтації в часі, щоденної активності та виконання робочих завдань, доступні у різних форматах – на телефоні, у друкованому вигляді або на магнітних дошках для планування тощо.

Як виглядає життя людей, які користуються послугою підтримки незалежного проживання

Життя людей, які отримують таку послугу, виглядає цілком звичайним. У будні ранки вони зазвичай вирушають на роботу чи до школи, отримуючи необхідну допомогу від соціальної служби телефоном або особисто. У другій половині дня вони займаються покупками, домашніми справами чи улюбленими заняттями і, знову ж таки, отримують підтримку в цих справах, якщо необхідно. Вихідні, свята або відпустки зазвичай проходять із друзями або родиною.

Послуга підтримки незалежного проживання забезпечує координацію всіх джерел допомоги, звільняючи родини від необхідності брати на себе весь тягар турбот і відповідальності. Водночас родичі зберігають можливість залишатися

на регулярному зв'язку зі своїми близькими та, у межах своїх можливостей, брати участь у процесі підтримки. Це сприяє збереженню нормальних стосунків, не обтяжених постійним хвилюванням про те, чи задоволені всі важливі потреби рідних. Окрім персональних помічників, послуга також координує роботу волонтерів та залучає інші природні джерела підтримки, які надаються членами родини, друзями, сусідами чи іншими представниками місцевої громади.

Кадрове забезпечення послуги з розрахунку приблизно 10 осіб

Основна команда цієї послуги складається з таких позицій:

- **Менеджер (керівник) послуги** – 1 штатна одиниця з повною зайнятістю Координує роботу всієї команди, зокрема затверджує щомісячні робочі графіки асистентів, організацію навчання, методичне керівництво асистентами та кейс-менеджерами, проведення зустрічей, а також комунікацію з іншими підрозділами певної організації (відділом кадрів, планово-фінансовим відділом, директором тощо). Менеджер служби підпорядковується виконавчому директору (керівнику) організації.
- **Соціальні працівники як кейс-менеджери**, в обсязі 2 штатних одиниць Кожен координує надання допомоги і підтримки для 4–6 користувачів послуг. Вони відповідають за оцінку потреб, ризиків і вподобань клієнтів, складання індивідуальних планів, планів реагування у кризових ситуаціях, планів управління фінансами та інших угод і документів, пов'язаних із наданням підтримки. Вони ведуть переговори від імені клієнтів з органами влади, доглядальниками та іншими службами, забезпечуючи комунікацію з родиною клієнта. Соціальні працівники також ведуть переговори з тими, хто зацікавлені в отримання такої послуги. Вони організовують роботу персональних помічників, контролюють їхню роботу та беруть участь у процесі прийому помічників на роботу. Вони перевіряють і забезпечують коректність звітності про надання послуги в інформаційній системі. Соціальні працівники також залучаються до розробки індивідуальних стратегій інтеграції користувачів послуги в суспільство. Вони звітують перед менеджером (керівником) послуги.
- **Персональні помічники (асистенти) у кількості 3–6 осіб**, із навантаженням до трьох повних робочих ставок. Кількість асистентів визначається залежно від потреб клієнтів для забезпечення допомоги протягом дня (найбільше навантаження припадає на ранок, під час підготовки до виходу з дому, та після обіду, коли клієнти повертаються з роботи). Більша кількість асистентів також дозволяє забезпечити повну заміну у випадках відпусток, хвороби тощо. (У

виняткових випадках роботу асистентів може взяти на себе кейс-менеджер.)

Асистенти надають підтримку відповідно до індивідуальних планів користувачів послуги. Вони беруть участь у підготовці індивідуальних планів та допоміжних засобів для користувачів послуг. Під час безпосередньої роботи з людьми асистенти дотримуються чинних інструкцій та процедурних настанов і працюють у взаємодії з кейс-менеджерами.

Для планування послуг та дотримання індивідуального плану існують спеціальні правила, що забезпечують максимальну надійність допомоги. Асистенти підзвітні кейс-менеджеру за виконання своєї роботи, а методологічне керівництво їхньої діяльності здійснює менеджер (керівник) послуги.

Персонал, представлений нижче, забезпечує підтримку користувачів послуги у питаннях соціальної інклюзії, психічного здоров'я та правової допомоги.

- **Соціальний працівник на рівні громади** (приблизно 0,2 ставки).
Спираючись на знання про довгострокові індивідуальні плани підтримки користувачів послуги, цей працівник допомагає знаходити шляхи залучення таких людей до життя громади, джерела особистісного розвитку та побудови стосунків на рівні громади. Він також допомагає організовувати соціальну підтримку з боку природного оточення індивідів та знаходити місця, де клієнти можуть брати активну участь у піклуванні про громаду й довкілля через різні форми волонтерства. Для досягнення цієї мети працівник бере участь в індивідуальних зустрічах із планування та співпрацює з установами та організаціями в громаді.
Соціальний працівник звітує перед керівником (менеджером) послуги.
- **Юрист** (приблизно 0,2 ставки)
Надає консультації та підтримку під час судових розглядів, які стосуються дієздатності, ухвалення рішень і заходів юридичної підтримки. Юрист також консультує у випадках невизначеності щодо опіки (зокрема державної) тощо.
Юрист підзвітний керівнику служби.
- **Терапевт і консультант із міжособистісних стосунків** (приблизно 0,2 ставки)
Працює у сфері особистісного розвитку, підтримки психологічного благополуччя, здорових стосунків і сексуальності. Допомагає користувачам послуги долати складні життєві ситуації та орієнтуватися в різних питаннях, зокрема розуміти власні потреби, а також здобувати або відновлювати впевненість у собі та самоповагу.
Терапевт підзвітний керівнику служби.

Система консультацій та незалежного нагляду

Консультації проводяться на трьох основних рівнях:

- Управлінська нарада, яку проводить виконавчий директор (керівник) організації спільно з керівником служби, відбувається кожні 14 днів.
- Зустріч менеджера (керівника) послуги з кейс-менеджерами також організовується раз на 14 днів.
- Зустріч кейс-менеджерів з командою персональних помічників (асистентів), які надають послуги користувачам послуги, проходить за участі соціального працівника громади приблизно раз на 14 днів.

Послугою передбачено проведення регулярних групових зовнішніх супервізій, спрямованих на допомогу членам робочої команди у вирішенні особливо емоційно складних ситуацій, що можуть виникати під час надання допомоги та підтримки користувачам. Такі супервізії сприяють запобіганню професійного вигорання, забезпеченню стабільності команди та підвищенню якості надання послуги. Зовнішня супервізія зазвичай відбувається приблизно раз на два місяці.

Вимоги до рівня професійних компетентностей та професійного розвитку команди фахівців, які надають послугу самотійного проживання

Менеджер служби – це досвідчений соціальний працівник із навичками та досвідом управління, який уміє самотійно застосовувати всі основні інструменти концепції індивідуально орієнтованого планування. Він/вона забезпечує методологічне наставництво, а також проводить навчання для інших членів команди.

Соціальні працівники: потрібні кваліфіковані соціальні працівники з практичним досвідом у наданні індивідуально орієнтованої допомоги. Зокрема, вони мають володіти навичками самотійного використовувати інструментів планування в межах людиноцентричної концепції (наприклад, PATH («Планування альтернативного майбутнього з надією»), MAPS («Розробка плану дій»), ELP («Базове планування способу життя»), інструменти роботи з ризиками, концепція підтримки ухвалення рішень та методи правового втручання).

Персональні асистенти мають пройти базовий курс підготовки, передбачений для роботи у сфері соціальних послуг, а також ознайомитися з організаційними правилами, кодексом етики та цінностями організації. Після початку роботи вони також повинні ознайомитися з користувачами, їхніми потребами, уподобаннями,

індивідуальними планами. Протягом першого місяця асистенти мають опанувати принципи особистісно-орієнтованого планування, роботу з ризиками та інші важливі практики і підходи до роботи.

Очікується, що всі члени команди дотримуватимуться ціннісно-орієнтованого підходу, спрямованого на забезпечення права осіб з інвалідністю на незалежне життя та повноцінну участь у житті суспільства. Усі члени команди регулярно проходять навчання для вдосконалення своїх професійних компетентностей.

Графік роботи

Робочий час персональних асистентів:

- Фіксується в інформаційній системі, де реєструється робота з клієнтами та інші види діяльності;
- Адаптується до індивідуальних потреб користувачів послуги у будні дні з 8:00 до 19:00. Робота поза цими годинами можлива за умови необхідності для клієнтів і за погодженням із менеджером послуги (із застосуванням підвищеної погодинної оплати).

Робочий час кейс-менеджерів:

- У будні дні триває до 18:00 – протягом цього часу кейс-менеджер повинен бути постійно доступним по телефону. Робота поза цим графіком залежить від конкретних домовленостей.

Передумови для належного функціонування послуги надання допомоги за місцем проживання клієнтів

Довіра, співпраця та координація допомоги і підтримки

- Основною передумовою є довіра з боку користувачів послуг та їхніх сімей. Для цього необхідно активно працювати над формуванням довіри, особливо у взаємодії з новими користувачами послуг.
- Важливо інтенсивно розвивати співпрацю з іншими (зовнішніми) джерелами підтримки та сприяти формуванню ефективної мережі підтримки навколо користувача послуг.

Індивідуалізована підтримка

- Послуги мають базуватися на потребах і вподобаннях конкретної особи, бути орієнтованими на конкретного клієнта і плануватися з урахуванням його/її унікальної ситуації.

Піклування про психічне здоров'я та благополуччя

- Необхідно здійснювати регулярний моніторинг психологічного стану осіб та проводити з ними психотерапевтичні розмови, які допомагатимуть їм долати різноманітні складні ситуації, що виникають у повсякденному житті.

Залученість та соціально важливі ролі

- Послуга підтримки самостійного проживання передбачає допомогу з працевлаштуванням, зокрема у формі підтримуваного працевлаштування, що допомагає у пошуках оплачуваної роботи, бажано на відкритому ринку праці.
- Звичною практикою є допомога клієнтам у користуванні загальнодоступними (основними) послугами, а також участь у дозвіллі, культурних, спортивних та інших заходах.
- Невід'ємною складовою цієї послуги є сприяння активній участі осіб у заходах місцевої спільноти. Саме тому ця послуга передбачає фахівця для залучення на рівні громади.

Підтримка у самовизначенні особи

- Важливо сприяти людям у визначенні того, яким вони хочуть бачити своє життя, та планувати шляхи досягнення цих цілей. При цьому важливо залишати за ними необхідний рівень відповідальності за їхні рішення.
- Звісно, користувачі послуги мають можливість брати активну участь у групах самоадвокатів, де вони здобувають важливі навички, необхідні для захисту своїх прав.
- Послуга повинна сприяти реалізації права та інтересів людей, зокрема в питаннях, пов'язаних із прийняттям рішень і здійсненням правових дій.

Ця діяльність є внеском у проект Європейського форуму з питань інвалідності, що фінансується ХБМ.

