

*Т.В. Світлична,*  
слухач ХарРІ НАДУ

## **РОЗВИТОК ІНТЕГРОВаниХ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ЯК ІННОВАЦІЙНОЇ МОДЕЛІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ**

*Обґрунтовано необхідність впровадження інтегрованих соціальних служб як інноваційної моделі в наданні соціальних послуг населенню. Визначено поняття інтегрованих соціальних служб, проаналізовано причини їх створення, розглянуто функціонально-змістовну модель роботи інтегрованих соціальних служб та сформульовано деякі шляхи покращення надання соціальних послуг населенню.*

**Ключові слова:** соціальна служба, інноваційна модель, соціальні послуги, соціальна робота.

Економічні перетворення, що відбуваються на сучасному етапі становлення української державності, а також процеси демократизації та розбудови громадянського суспільства супроводжуються змінами в соціальній сфері, соціальній політиці, діяльності різних соціальних інститутів. Нові суспільні відносини значною мірою впливають на становлення соціальної роботи як професійної діяльності.

Сучасна соціальна робота перебуває на етапі активного розвитку теоретичних положень та аналізу й систематизації досягнень соціальної практики. Її розвиток базується на інтеграції зусиль, засобів і можливостей різних державних і неурядових організацій на всіх рівнях.

Дана проблематика стала предметом дослідження багатьох закордонних та вітчизняних авторів (Р. Картера, Г. Бевз, О. Безпалько, В. Кузьмінського, Ж. Петрочко, І. Пешої та ін.).

Стрімкий розвиток соціальної роботи зумовлений соціальним замовленням суспільства, спрямованим, насамперед, на формування засад нової соціальної політики щодо дітей, сімей та молоді [1, с. 5].

Практичного спрямування дана робота набула після ухвалення Закону України «Про організаційно-правові засади соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування» та Указу Президента

України «Про першочергові заходи щодо захисту прав дітей». Розпочата реформація системи опіки та піклування, спрямована на подолання наслідків сімейного неблагополуччя та створення альтернативних інтернатам сімейних форм виховання дітей-сиріт. Важлива роль в цьому процесі належить інноваційним моделям в наданні соціальних послуг, таким, наприклад, як інтегровані соціальні служби (ІСС).

Метою даної статті є визначення та обґрунтування необхідності впровадження інтегрованих соціальних служб як інноваційної моделі в наданні соціальних послуг населенню.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

- визначити поняття інтегрованих соціальних служб;
- проаналізувати причини створення таких соціальних служб;
- розглянути функціонально-змістовну модель роботи інтегрованих соціальних служб.

На замовлення Уряду було розпочато реалізацію проекту Європейського Союзу «Розвиток інтегрованих соціальних служб для вразливих сімей і дітей», що здійснювався у 2005-2007 рр. Представництвом благодійної організації «Кожній дитині» в Україні. Метою проекту було зменшити кількість дітей, що виховуються в інтернатних закладах шляхом запровадження інтегрованих соціальних служб для забезпечення ефективної підтримки дітей і сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах. Визначена мета конкретизувалася у таких завданнях: створення спеціалізованих соціальних служб, які надають комплексні соціальні послуги вразливим дітям і сім'ям; розробка та впровадження інноваційних технологій соціальної роботи, спрямованих на запобігання потраплянню дитини до інтернатного закладу та розвиток сімейних форм виховання; підвищення рівня професійної компетентності спеціалістів соціальної сфери щодо захисту права дитини виховуватися в сімейному середовищі; підготовка змін і доповнень до законодавчих і нормативно-правових актів за міжнародними стандартами у сфері сімейної політики та захисту прав дітей [5, с. 143].

Інтегровані соціальні служби – це комплекс спеціалізованих соціальних служб, які створюються відповідно до потреб членів громади і реалізують певні напрями соціальної роботи, орієнтовані на надання адресної допомоги сім'ям і дітям у подоланні складних життєвих обставин, на основі інтегрованого підходу.

Інтеграція не означає злиття систем соціальних служб, вона спрямована лише на покращання співпраці між ними – партнерство, за якого різні установи мають змогу розвиватися, досягати спільних цілей. Однією з таких цілей є запровадження «комплексного підходу» в наданні послуг сім'ям, які потребують кількох видів допомоги та послуг одночасно. Інтегровані соціальні служби забезпечують комплексний підхід в адмініструванні, процесі забезпечення послуг, менеджменті та контролі діяльності соціальних служб.

Основною причиною, що зумовлює необхідність створення інтегрованих соціальних служб, є некомплексність надання послуг діючими зараз установами. Так, сім'ї, які потребують допомоги, часто стикаються зі складним комплексом проблем, що повинні вирішуватися більш, ніж однією службою. Сім'ї відвідують різні спеціалісти та представники служб, а також самі сім'ї повинні відвідувати багато різних установ та офісів. Таким чином, система надання послуг є перерваною та розкиданою. У випадку неінтегрованої моделі соціальних служб витрати стають вищими, а люди працюють у системі, яка є складною і незручною.

Така складна система призводить до дублювання зусиль, відсутності спільного планування індивідуальних справ, неможливості поєднати послуги усіх служб при розробці планів надання допомоги, неможливість проаналізувати усі передумови, що призводять до перерваної системи, в якій важко розібратися вразливим категоріям сімей.

Не менш важливими причинами створення інтегрованих соціальних служб є:

- взаємодія різних державних служб, що надають допомогу, є

недостатньо прозорою та не зовсім зрозумілою для громадян, які її потребують;

- зростає потреба в покращенні якості надання послуг та в об'єднанні усіх урядових структур і державних установ в єдину модель для забезпечення соціальних послуг;

- брак обдуманості та запланованої взаємодії в процесі надання соціальних послуг призводить до того, що потреби громадян не задовольняються [4, с. 19].

Соціальна робота, яку здійснюють інтегровані соціальні служби, може бути представлена функціонально-змістовою моделлю (рисунок).

Моделювання соціальної роботи інтегрованих соціальних служб базується на основних принципах та підходах до моделювання соціальної роботи як системи. Основні компоненти моделі – мета, завдання, принципи, технології, напрями, форми та методи роботи – зумовлюють змістове наповнення діяльності служб, а наявність певних механізмів, що забезпечують ефективність роботи інтегрованих соціальних служб, надають моделі функціональних ознак як системі. Індикатором успішності функціонування системи соціальної роботи є результат, що відображає зміну становища клієнта, подолання його складних життєвих обставин тощо.

Ключовим компонентом моделі є мета і завдання соціальної роботи, які реалізуються інтегрованими соціальними службами і деталізуються в роботі спеціалізованих соціальних служб. Загальна мета – гарантований захист прав клієнтів – конкретизується в системі надання різних видів соціальних послуг, матеріальної допомоги, здійсненні соціального обслуговування, профілактичній роботі й реабілітації дітей та сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах.

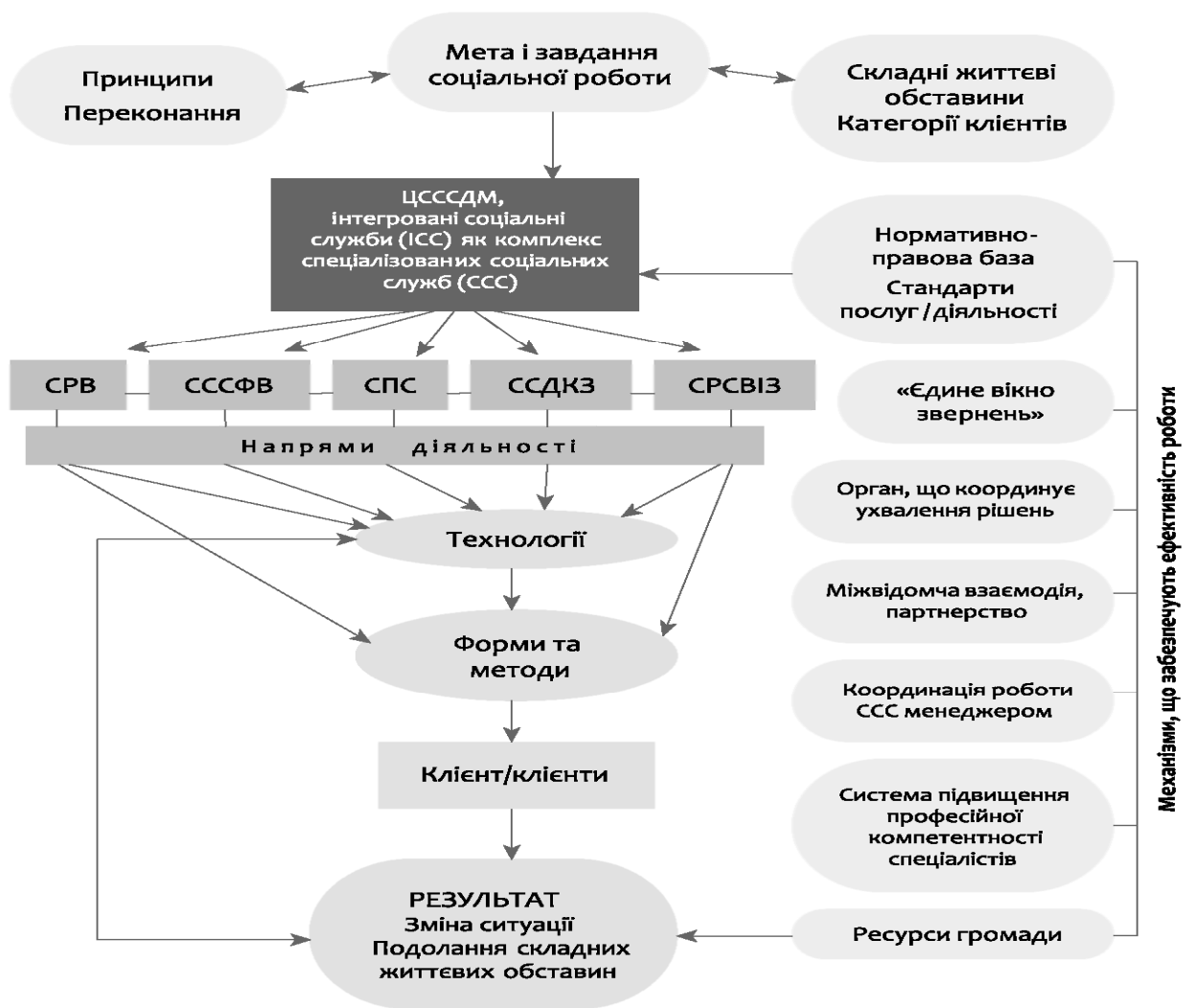


Рисунок. Функціонально-змістовна модель роботи інтегрованих соціальних служб

Завдання інтегрованих соціальних служб полягають у забезпеченні належної послідовності та прозорості дій у процесі надання соціальних послуг сім'ям із дітьми, відповідно до визначених повноважень та відповідальності учасників цього процесу; в запровадженні комплексного, особистісно-орієнтованого, індивідуального підходів у наданні послуг дітям і сім'ям, які потребують декількох видів допомоги та послуг одночасно.

Стратегіями реалізації завдань інтегрованих соціальних служб є:

- підтримка сімей з дітьми, формування засад відповідального батьківства;
- раннє виявлення та подолання причин, що породжують сімейне неблагополуччя;

- запобігання вилученню дитини із сім'ї;
- розвиток сімейних форм виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- реінтеграція та соціалізація вихованця інтернатного закладу.

Основними принципами функціонування інтегрованих соціальних служб є:

- пріоритетність інтересів дітей;
- ухвалення рішень на основі оцінки та аналізу потреб дитини та сім'ї;
- комплексність;
- адресність та доступність послуг;
- послідовність та системність;
- гуманність та добровільність;
- участь клієнтів, у тому числі й дітей, в ухваленні рішень, плануванні роботи та в моніторингу наданих послуг тощо.

Отримувачами послуг, що надають інтегровані соціальні служби, є діти, сім'ї з дітьми, молодь (незалежно від раси, релігійних поглядів, віку), які опинилися в складних життєвих обставинах і не в змозі подолати їх самотійно.

Головним компонентом функціонально-змістової моделі роботи інтегрованих соціальних служб є самі інтегровані соціальні служби, які утворюються в районному, міському, селищному/сільському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і діють відповідно до загальних положень щодо їхньої діяльності.

На основі вивчення потреб дітей та сімей із дітьми, громади, певного регіону визначається перелік спеціалізованих служб, який може охоплювати такі пріоритетні напрями діяльності, як наприклад:

- служба підтримки сім'ї (СПС);
- служба раннього втручання (СРВ);

- служба супроводу сімейних форм виховання (СССФВ);
- служба реінтеграції та соціалізації вихованців інтернатних закладів (СРСВІЗ);
- служба супроводу дітей, які перебувають в конфлікті з законом (ССДКЗ).

Інтегровані соціальні служби використовують такі форми роботи як індивідуальні, групові та масові заходи, до яких залучаються клієнти, їхнє найближче оточення, громада.

Методами роботи соціальних служб є бесіда, інтерв'ю, анкетування, тестування, переконання, стимулювання, навчання, особистий приклад, надання натуральної та грошової допомоги, встановлення пільг, підготовка запитів, листів, клопотань, звернень, організація зустрічей, груп взаємопідтримки, представлення інтересів клієнта, направлення клієнта до інших установ, відвідування сім'ї тощо.

Відповідно до наявності типових потреб дітей і сімей, кадрових та фінансових ресурсів у громаді можуть бути утворені інші спеціалізовані служби, наприклад: служба супроводу сімей, які виховують дітей з ВІЛ-інфекцією, або самі є хворими на ВІЛ; служба підтримки сімей, які виховують дітей з особливими потребами, в тому числі з обмеженими фізичними функціями тощо. Деякі спеціалізовані служби, близькі за своїми завданнями та функціями, можуть бути об'єднані.

Важливим компонентом моделі є механізми, що забезпечують ефективність роботи інтегрованих соціальних служб, а саме:

- нормативно-правове врегулювання;
- «єдине вікно звернень» громадян стосовно проблем сімей та дітей;
- система підвищення професійної компетентності спеціалістів служб;
- координація роботи спеціалізованих соціальних служб підготовленим до виконання такої функції менеджером;
- міжвідомча взаємодія;

- орган, що координує ухвалення рішень в інтересах дитини;
- партнерські стосунки між надавачами послуг та клієнтами, членами громади;

- залучення ресурсів територіальної громади.

Успіх діяльності інтегрованих соціальних служб значною мірою визначається позицією органів місцевої виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо необхідності створення і розвитку таких служб, їх дієвості й ефективності, оскільки саме вони на локальному рівні формують і реалізують політику, спрямовану на забезпечення потреб дітей та благополуччя сімей із дітьми.

Завдання органів виконавчої влади і місцевого самоврядування полягають у визначенні, плануванні, організації, координації та моніторингу соціальних послуг різних видів, які найбільшою мірою відповідають потребам населення підвідомчої території і мають бути орієнтовані на забезпечення прав кожної дитини, сім'ї, громади [2, с. 112–114].

Отже, загальний алгоритм створення і розвитку інтегрованих соціальних служб можна сформулювати наступним чином:

- вивчення ситуації в громаді – аналіз проблем і потреб у громаді, обґрунтування доцільності створення комплексу спеціалізованих соціальних служб, їх кількості;

- визначення цільових груп клієнтів спеціалізованих соціальних служб;

- визначення мети, завдань та пріоритетних напрямів роботи спеціалізованих соціальних служб, переліку послуг;

- окреслення кола партнерів із числа державних та неурядових організацій і налагодження з ними тісної взаємодії;

- вирішення організаційних питань (у тому числі створення «єдиного вікна звернень», а також матеріально-фінансове та ресурсне забезпечення; планування роботи; укомплектування служб кадрами тощо;



- проведення інформаційної кампанії з метою інформування населення про створення та роботу комплексу спеціалізованих соціальних служб, перелік послуг, можливості їх отримання, а також виявлення потенційних клієнтів служб тощо;

- здійснення основної діяльності – надання послуг (проведення початкової оцінки, ведення випадку, моніторинг та оцінка результату ведення випадку);

- моніторинг та оцінка діяльності кожної спеціалізованої соціальної служби, а також інтегрованих соціальних служб у цілому.

Для більшої результативності надання соціальних послуг населенню інтегрованими соціальними службами необхідно:

- створити єдину модель соціальних служб для раціонального використання коштів та підвищення якості послуг, що надаються;

- вдосконалювати роботу з індивідуальними справами громадян для більш якісного та комплексного вирішення їх проблем.

Таким чином, інтегровані соціальні служби за умов здійснення роботи за її функціонально-змістовою моделлю та дотримання алгоритму їх створення й розвитку можуть стати в Україні основною ланкою в системній соціальній роботі, спрямованій на запобігання бездоглядності, соціальному сирітству, на активізацію національного усиновлення та розвитку сімейних форм виховання дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, першоосновою впровадження стратегії деінституалізації [6, с. 18-19].

#### Список використаних джерел

1. *Дмитрієва Л.* Державна сімейна політика і громадянське суспільство / Л. Дмитрієва. – К. : Главник, 2006. – 78 с.
2. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації : [навч.-метод. комплекс] / автор-упоряд.: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський [та ін.] / за заг. ред. : І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрочко. – К. : Фенікс, 2007. – 528 с.
3. *Картер Р.* Опіка над дітьми: сім'я і держава. Вплив інституційної форми виховання на розвиток дітей / Р. Картер. – К. : Логос, 2005. – 88 с.
4. Пеша І. В. Соціальний захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (проблеми реформування) / Пеша І. В. – К. : Логос, 2005. – 87 с.

5. Сімейні відносини в Україні : [практ. посіб.] – 2-ге вид., змін. і доп.) / О. М. Роїна. – К. : КНТ, 2007. – 384 с.
6. Соціальні служби – родині: Розвиток нових підходів в Україні / [за ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. – К. : Дата Банк Україна, 2006. – 128 с.

***Svitlichna T.V. Development of the integrated social services as the innovative model of grant of social services to the population.***

In the article certainly necessity of introduction of the integrated social services as innovative model in the grant of social services to the population. Certainly concept of the integrated social services, the reasons of their creation are analyzed, considered the functionally-rich in content model of work of the integrated social services and formulated some ways of improvement of grant of social services to the population.

**Key words:** social service, innovative model, social services, social work.

***Светличная Т.В. Развитие интегрированных социальных служб как инновационной модели предоставления социальных услуг населению.***

Обоснована необходимость внедрения интегрированных социальных служб как инновационной модели в предоставлении социальных услуг населению. Определены понятия интегрированных социальных служб, проанализированы причины их создания, рассмотрена функционально-содержательная модель работы интегрированных социальных служб и сформулированы некоторые пути улучшения предоставления социальных услуг населению.

**Ключевые слова:** социальная служба, инновационная модель, социальные услуги, социальная работа.