

**Попик Юрій Володимирович**

кандидат психологічних наук, доцент  
кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки  
Хмельницький національний університет, м.Хмельницький, Україна

## ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ІНТЕГРОВаних СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

*У статті проаналізовано особливості діяльності інтегрованих соціальних служб та обґрунтовано необхідність їх впровадження в територіальних громадах як суб'єктів надання соціальних послуг населенню. Визначено поняття інтегрованих соціальних служб, проаналізовано причини їх створення, розглянуто особливості роботи інтегрованих соціальних служб та сформульовано деякі шляхи покращення надання соціальних послуг населенню в умовах функціонування територіальних громад.*

*Ключові слова: соціальна служба, інтегрована соціальна служба, соціальні послуги, соціальна робота.*

**Вступ.** Економічні, соціальні, політичні, соціокультурні зміни, що відбуваються у українському суспільстві, а також процеси демократизації, децентралізації, реформування громадянського суспільства супроводжуються змінами в соціальній сфері, соціальній політиці, діяльності різних соціальних інститутів. Нові суспільні відносини значною мірою впливають на розвиток нових сфер професійної діяльності у соціальній роботі. Її розвиток базується на інтеграції зусиль, засобів і можливостей різних державних і неурядових організацій на всіх рівнях.

Стрімкий розвиток соціальної роботи зумовлений соціальним замовленням суспільства, спрямованим, насамперед, на формування засад нової соціальної політики щодо дітей, сімей та молоді [2, с. 5].

На шляху розвитку соціальної роботи як складової соціальної політики постають такі пріоритети, як посилення уваги до кожного клієнта, комплексність надання соціальних послуг, їх адресність, доступність та результативність. А це можливо тільки за умови інтегрованого підходу до здійснення соціального обслуговування населення на рівні громади [1, с. 70]. Особливо це питання стає актуальним в період створення територіальних громад, в яких громадяни мали б отримувати комплексний пакет соціальних послуг з боку соціальних працівників. Тому створення інтегрованих соціальних служб є вкрай необхідним процесом в сучасному українському суспільстві.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить про численні наукові праці присвячені дослідженню застосування інтегрованого підходу до надання соціальних послуг населенню. Дана проблематика стала предметом дослідження багатьох закордонних та вітчизняних науковців: Г.Бевза, О.Безпалько, І.Звереві, Р.Картера, З.Кияниці, В.Кузьмінського, Ж.Петрочко, І.Пешої та ін.

**Метою статті** є аналіз особливостей організації діяльності інтегрованих соціальних служб в умовах громади.

**Виклад основного матеріалу.** Інтеграція — це процес, в рамках якого певна спільнота забезпечує умови для реалізації максимального соціального потенціалу кожного індивіда — члена цієї громади. При цьому інтеграція, насамперед, спрямована на покращання співпраці між соціальними інституціями, що функціонують у громаді (службою у справах дітей, відділами освіти, охорони здоров'я, праці та соціального захисту, кримінальної міліції у справах неповнолітніх, неурядовими організаціями, закладами освіти, культури, охорони здоров'я та ін.), партнерство, за якого вони розвиваються, досягають спільних цілей [4]. За таких умов у локальну модель соціального обслуговування задіюють максимальний соціальний потенціал громади, що забезпечує ефек-

тивність наданих соціальних послуг членам громади, результативність соціальної роботи загалом.

Характеристиками і водночас показниками інтеграції як процесу є інтегрований підхід та інтегративна ситуація. Інтегрований підхід — це спосіб ставлення до індивіда та ведення справ щодо нього, у процесі реалізації якого не тільки індивід адаптується до громади, але й громада пристосовується до індивіда [4]. В інтегративній ситуації, як правило, турботу про допомогу члену громади бере на себе особа, яка представляє його інтереси й водночас від імені громади є представником адресних, комплексних послуг, різних видів підтримки, що може надати йому ця громада [4].

Інтегрований підхід та інтегрована ситуація передбачає комплексне надання соціальних послуг, що є можливим в умовах діяльності інтегрованих соціальних служб. Так, особи або сім'ї, які потребують допомоги, часто стикаються зі складним комплексом проблем, що повинні вирішуватися більше, ніж однією службою. Із потенційними споживачами соціальних послуг тоді працюють спеціалісти та представники різних соціальних служб. Таким чином, система надання послуг є перерваною та розкиданою. У випадку неінтегрованої моделі надання соціальних послуг соціальними службами витрати стають більшими, 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, неможливості проаналізувати усі передумови, що призводять до перерваної системи, в якій важко розібратися вразливим категоріям сімей.

Враховуючи зазначене, доцільним видається створення і забезпечення функціонування таких соціальних служб, які б спеціалізувалися на наданні адресних послуг клієнтам певних категорій на рівні громади і здійснювали свою діяльність у тісній взаємодії з усіма інституціями громади. Соціальні працівники/ соціальні педагоги таких служб можуть ініціювати створення комплексу нових послуг та надання їх у різних галузях освіти, охорони здоров'я, права, соціального захисту тощо.

Таким чином, інтегровані соціальні служби — це комплекс спеціалізованих соціальних служб, які створюються відповідно до потреб членів громади і реалізують певні напрями соціальної роботи, орієнтовані на здійснення адресної соціально-педагогічної роботи з сім'ями з дітьми на основі інтегрованого підходу з метою відновлення їх здатності повноцінно функціонувати та забезпечувати потреби дитини/дітей для розвитку.

Важливими причинами створення інтегрованих

соціальних служб також є: налагодження прозорості, зрозумілої взаємодії різних державних служб, що надають допомогу громадянам; зростання потреби у покращенні якості надання послуг та в об'єднанні всіх урядових структур і державних установ в єдину модель для забезпечення соціальних послуг; відсутність обдуманого та запланованого взаємодії в процесі надання соціальних послуг призводить до того, що потреби громадян не задовольняються [5, с.19]

Аналіз діяльності інтегрованих соціальних служб за кордоном дозволив змодельовати її діяльність. Ключовими компонентами моделі є мета і завдання діяльності інтегрованих соціальних служб. Зазначимо, що основною метою діяльності інтегрованих соціальних служб є гарантований захист прав клієнтів, який конкретизується в системі комплексного надання різних видів соціальних послуг, матеріальної допомоги, здійсненні соціального обслуговування, профілактичній роботі й реабілітації дітей та сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах [6].

До основних завдань інтегрованих соціальних служб відносять: забезпечення належної послідовності та прозорості дій у процесі надання соціальних послуг; запровадження комплексного, особистісно-орієнтованого, індивідуального підходів у наданні соціальних послуг одночасно [8].

Відповідно до чинного законодавства України будь-які особи, які перебувають на території України на законних підставах та опинилися у складних життєвих обставинах, мають право на отримання соціальних послуг. До потенційних користувачів соціальних послуг належать і громадяни інших країн, а також особи без громадянства та біженці, тобто особи, які отримали цей статус у встановленому законом порядку, а також передбачено, що сім'ї, діти і молоді, які опинилися у життєвій скруті, мають право на отримання соціальних послуг на безплатній основі.

Отримувачами послуг, які надають інтегровані соціальні служби, є діти і сім'ї з дітьми (незалежно від раси, релігійних поглядів, віку батьків), які опинилися у складних життєвих обставинах і не в змозі їх подолати самостійно [1, с.74]. Складними життєвими обставинами можна назвати такі несприятливі для людини події, коли їй особливо важко і коли вона об'єктивно потребує сторонньої допомоги, щоб впоратися з цими обставинами і відновити свою нормальну життєдіяльність [9].

Теорія соціальної роботи дає таку класифікацію складних життєвих обставин, в основі якої лежать важливі для виховання дітей умови: соціально-демографічні, матеріально-побутові, медико-соціальні, психологічні і соціально-педагогічні, соціально-правові. Саме брак цих умов або неповна їх наявність певною мірою визначає становище дітей і сімей. Але перелік складних життєвих обставин, у яких опинилася сім'я з дітьми, чітко не визначений і може бути розширений, уточнений за потреби. Наявність такого переліку допомагає соціальному працівникові знайти справжні причини сімейної кризи і визначити перелік та обсяг необхідних послуг [10].

Створення інтегрованих соціальних служб в територіальних громадах дозволить гарантувати надання соціальних послуг особам/сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах згідно чинного законодавства. Так, як інтегрована соціальна служба є соціальною службою, тому відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» спеціалісти інтегрованих соціальних служб соціальних служб надають клієнтам соціально-економічні, соціально-педагогічні, соціально-психологічні, медико-соціальні,

юридичні, інформаційні та інші послуги [3]. Щоб послуги надавались якісно, залежно від потреб територіальної громади в тих чи інших видах послуг в структурі діяльності інтегрованих соціальних служб можна виділити спеціалізовані соціальні служби як структурні одиниці. Тоді набір і зміст соціальних послуг буде визначатися особливостями діяльності кожної із спеціалізованих соціальних служб, що входять до складу інтегрованої соціальної служби. Залежно від потреб клієнта визначається служба, базовий перелік послуг якої найбільшою мірою може вплинути на стабілізацію та відновлення життєдіяльності клієнта.

Інтегровані соціальні служби через діяльність спеціалізованих соціальних служб як структурних підрозділів можуть реалізовувати соціальні послуги на рівнях: громади (акції, рекламно-інформаційні кампанії, масові освітньо-виховні та профілактичні заходи тощо); групи (школа усвідомленого батьківства; тренінги; волонтерські групи тощо); клієнта (консультації, бесіди, інформації тощо) [1, с. 80].

У структурі інтегрованих соціальних служб можуть бути представлені такі спеціалізовані служби: 1. Служба підтримки сім'ї (СПС), яка б діяла з метою здійснення соціальної підтримки сімей з дітьми, які опинилися у життєвій скруті, наданням адресних комплексних соціальних послуг. 2. Служба раннього втручання (СРВ), яка б діяла з метою сприяння формування усвідомленого й відповідального ставлення молоді до створення сім'ї та виховання дітей, соціальної підтримки молодих сімей із дітьми. 3. Служба супроводу сімейних форм виховання (ССФВ), яка б сприяла забезпеченню реалізації права дитини на зростання і виховання в сімейному середовищі шляхом розвитку та підтримки сімейних форм влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. 4. Служба реінтеграції та соціалізації вихованців інтернатних закладів (СРС), яка б надавала комплекс соціальних послуг їм та їхнім родинам з метою повернення дітей до біологічних сімей, до родинного оточення; підготовки випускників до самостійного життя, створення власної сім'ї та виконання батьківських функцій. 5. Служба супроводу дітей, які перебувають у конфлікті з законом (ССДКЗ), яка діяла з метою здійснення профілактики правопорушень та негативних проявів серед неповнолітніх, реабілітації підлітків та молоді, що перебувають у конфлікті з законом.

Відповідно до наявності типових потреб дітей і сімей, кадрових та фінансових ресурсів у громаді в структурі інтегрованих соціальних служб можуть бути утворені інші спеціалізовані служби, наприклад: служба супроводу сімей, які виховують дітей із ВІЛ-інфекцією, або самі є хворими на ВІЛ; служби 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 [1, с.82].

Серед різного виду технологій роботи спеціалізованих служб пріоритетними є ведення випадку, оцінка потреб, раннє або кризове втручання; робота з громадою. Особливу увагу заслуговує технологія оцінки потреб клієнтів, що є наскрізною складовою усіх інших технологій і сприяє підвищенню самооцінки клієнта і його самоповаги; усвідомленню клієнтом права вибору і його реалізацію; покращенню міжвидомчої взаємодії; поглибленню взаємодії і партнерства соціальних працівника, залучених спеціалістів та клієнта; скеруванню ресурсів на подолання визначених проблем клієнта [1, с.83].

Важливим компонентом діяльності інтегрованих соціальних служб є: затвердження нормативно-правового регулювання їх діяльності; організація діяльності «єдиного вікна звернень» громадян стосовно проблем сімей та дітей; система підвищення професійної компетентності спеціалістів служб; налагодження координації роботи спеціалізованих соціальних служб підготовленим до виконання такої функції менеджером, міжвідомчої взаємодії; заснування органу, що координував би ухвалення рішень в інтересах дитини; налагодження партнерських стосунків між надавачами послуг та клієнтами, членами громади; залучення ресурсів територіальної громади [6].

Успіх діяльності інтегрованих соціальних служб у територіальній громаді 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 [1, с.112-114].

Викладений матеріал дозволяє зробити наступні висновки. 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; ви-

значення 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; вдосконалити роботу з індивідуальними справами громадян для більш якісного та комплексного вирішення їх проблем [7, с. 18-19].

Таким чином, основною ланкою в системній соціальній роботі в Україні можуть стати інтегровані соціальні служби, які спрямовані на запобігання неблагополуччю, соціальної вразливості сімей, а також бездоглядності, соціальному сирітцтву, розвитку сімейних форм виховання. здійснення роботи за її функціонально-змістовою моделлю та дотримання алгоритму їх створення й розвитку сімейних форм виховання.

### Список використаної літератури

1. Безпалько О.В. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навч.-метод. комплекс / О.В.Безпалько, І.Д.Зверева, З.П.Кияниця, В.О.Кузьмінський та інші. / за заг. ред.: І.Д.Зверєвої, Ж.В.Петрочко – К.: Фенікс, 2007. – 528 с.
2. Дмитрієва Л. Державна сімейна політика і громадянське суспільство / Л.Дмитрієва. – К.: Главник, 2006. – 78 с.
3. Закон України «Про соціальні послуги» [Електронний ресурс] – URL: <<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
4. Зверева І.Д. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія: словник / І.Д.Зверева [Електронний ресурс] – URL: <<http://uchebniks.net/book/224-socialna-pedagogika-mala-enciklopediya-slovnik-zvyeryeva-id/12-ii.html>>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
5. Пеша І.В. Соціальний захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (проблеми реформування) / І.В.Пеша – К.: Логос, 2005. – 87 с.
6. Світлична Т.В. Розвиток інтегрованих соціальних служб як інноваційної моделі надання соціальних послуг населенню / Т.В.Світлична: [Електронний ресурс]. – URL: <[www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-1/doc/2/20.pdf](http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-1/doc/2/20.pdf)>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
7. Соціальні служби – родині: Розвиток нових підходів в Україні / [за ред. І.М.Григи, Т.В.Семигіної. – К.: Дата Банк Україна, 2006. – 128 с.
8. Соціально-педагогічна діяльність інтегрованих соціальних служб: [Електронний ресурс]. – URL: <<http://lektsiopedia.org/ukr/lek-11737.htm>>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
9. Харківська районна державна адміністрація: Служба підтримки сімей: [Електронний ресурс]. – URL: <<http://khrda.gov.ua/uk/article/print/id/370>>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
10. Центр соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді: Броварський районний центр соціальних служб для сім'ї дітей та молоді: [Електронний ресурс]. – URL: <[www.brovary-rda.gov.ua/administracia/struktura-rda/centr-socialnoie-sluzbi-dla-sim-ie-ditej-ta-molodi](http://www.brovary-rda.gov.ua/administracia/struktura-rda/centr-socialnoie-sluzbi-dla-sim-ie-ditej-ta-molodi)>. – Загол. з екрану. – Мова укр.

#### Попык Юрий

кандидат психологических наук, доцент  
кафедра социальной работы и социальной педагогики  
Хмельницкий национальный университет, г. Хмельницкий, Украина

### ОРГАНІЗАЦІЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТІ ІНТЕГРИРОВАННИХ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОБЩИНИ

*В статті проаналізовані особливості діяльності інтегрованих соціальних служб і обґрунтована необхідність їх впровадження в територіальних громадах як суб'єктів надання соціальних*

услуг населению. Определено понятие интегрированных социальных служб, проанализированы причины их создания, рассмотрены особенности работы интегрированных социальных служб и сформулированы некоторые пути улучшения предоставления социальных услуг населению в условиях функционирования территориальных общин.

*Ключевые слова:* социальная служба, интегрированная социальная служба, социальные услуги, социальная работа.

**Popyk Yuriy**

Candidate of Psychologic Sciences, Ph.D., Assistant Professor  
Department of Social Work and Social Pedagogics  
Khmelnyskyi National University, Khmelnytskyi, Ukraine

#### **ORGANIZATION OF INTEGRATED SOCIAL SERVICES ACTIVITY IN TERRITORIAL COMMUNITIES**

*The article is dedicated to the analysis of the main features of integrated social services agency which are based on an integrated approach in provision of social services. The main approaches to understanding the integrated social services agency in scientific literature are shown. The integrated social services agency is defined as a set of specialized social services agencies which are established to meet the needs of the community members and realize certain areas of social work, focused on the implementation of targeted social work with families, children to restore their ability to function.*

*Key words:* social services, integrated social service, integrated social service agency, social work.