**Тема 13. Система соціальних послуг для людей похилого віку**

**1. Види соціальних послуг людям похилого віку.**

**2. Ведення випадку** **СЖО людини похилого віку.**

**3. Критерії діяльності суб’єктів, які надають соціальні послуги.**

**4. Соціальна послуга підтриманого проживання.**

**5. Соціально-педагогічна послуга «Університет третього віку».**

**1. Види соціальних послуг людям похилого віку**

Люди похилого віку відносяться до числа осіб, що мають ризик потрапити у складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров’я та розвиток особи, функціонування сім’ї, які особа або сім’я не може подолати самостійно (Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року).

Соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей:

– профілактика складних життєвих обставин;

– подолання складних життєвих обставин;

– мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

*Соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на:*

– соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім’ї в такі обставини;

– соціальну підтримку – сприяння подоланню особою/ сім’єю складних життєвих обставин;

– соціальне обслуговування – мінімізацію для особи/сім’ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду.

*Соціальні послуги за типами поділяються на:*

– прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

– комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);

– комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим);

– допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

Соціальні послуги залежно від місця надання поділяються на послуги, що надаються:

– за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг;

– у приміщенні надавача соціальних послуг:

– стаціонарно – в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання;

– напівстаціонарно – протягом визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування;

– за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці.

Соціальні послуги залежно від строку надання поділяються на послуги, щонадаються:

– екстрено (кризово) – невідкладно (протягом доби) у зв’язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров’ю отримувача соціальних послуг;

– постійно – не менше одного разу на місяць протягом більше одного року;

– тимчасово – не менше одного разу на місяць протягом до одного року;

– одноразово.

Базові соціальні послуги:

– догляд вдома, денний догляд;

– підтримане проживання;

– соціальна адаптація;

– соціальна інтеграція та реінтеграція;

– надання притулку;

– екстрене (кризове) втручання;

– консультування;

– соціальний супровід;

– представництво інтересів;

– посередництво;

– соціальна профілактика;

– натуральна допомога;

– фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;

– переклад жестовою мовою;

– інформування;

– медіація.

**2. Ведення випадку** **СЖО людини похилого віку**

Одним із методів виходу із СЖО людини похилого віку є ведення випадку, що включає в себе такі етапи:

1) аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров’ю особи;

2) оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім’ї;

4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) укладення договору про надання соціальних послуг;

6) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг;

7) здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.

Ведення випадку не застосовується у разі надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово).

Підставою для розгляду питання надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів є подання до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення: заяви особи або її законного представника про надання соціальних послуг; звернення, повідомлення інших осіб в інтересах осіб/сімей, які потребують соціальних послуг.

У разі виявлення особи, яка за станом здоров’я не спроможна самостійно прийняти рішення про необхідність надання їй соціальних послуг, заяву про надання соціальних послуг зобов’язані подати законний представник такої особи, орган опіки та піклування або структурний підрозділ з питань соціального захисту населення.

Оцінювання потреб людини похилого віку у соціальних послугах здійснюється шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою/сім’єю та їхнім найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку.

Оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах здійснюють фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер. У разі необхідності до оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах залучаються медичні, педагогічні працівники, психологи, реабілітологи, ерготерапевти та інші фахівці. Оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах здійснюється протягом п’яти робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг. Порядок оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг приймається протягом 10 робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг за результатами оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг екстрено (кризово) приймається невідкладно, не пізніше однієї доби з моменту одержання відповідної заяви, звернення, повідомлення. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг не пізніше трьох робочих днів після його прийняття видається або надсилається заявнику. У рішенні про надання соціальних послуг обов’язково зазначаються результати оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах та надавач соціальних послуг. Рішення про відмову у наданні соціальних послуг має бути вмотивованим.

Договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником. Типовий договір про надання соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення. Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальних послуг, умови їх надання та вартість, права, обов’язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними. Невід’ємною частиною договору про надання соціальних послуг є індивідуальний план надання соціальних послуг. В індивідуальному плані надання соціальних послуг, крім заходів, передбачених у державному стандарті соціальних послуг, зазначаються інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, а також відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, відповідальні виконавці. Надання соціальних послуг, що надаються одноразово, екстрено (кризово), здійснюється без укладення договору.

У разі якщо надавач соціальних послуг надає особі одночасно кілька соціальних послуг, укладається один договір про надання соціальних послуг та складається один індивідуальний план надання соціальних послуг. Продовження строку дії договору про надання соціальних послуг здійснюється за результатами оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах.

Оцінювання потреб особи/сім’ї у соціальних послугах здійснюється не менш як за 30 календарних днів до закінчення строку дії договору, якщо інше не передбачено таким договором.

**3. Критерії діяльності суб’єктів, які надають соціальні послуги**

(Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» від 3 березня 2020 року № 185):

– наявність статутних документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб – підприємців), в яких визначено перелік соціальних послуг, затверджений Мінсоцполітики, категорії осіб, яким вони надаються;

– дотримання державних стандартів соціальних послуг;

– відповідний фаховий рівень працівників суб’єкта, зокрема соціальних працівників, інших фахівців, які надають соціальні послуги, що підтверджується документом про освіту державного зразка;

– відсутність заборгованості із сплати податків і зборів (обов’язкових платежів);

– наявність у працівників суб’єкта особистих медичних книжок та вчасність проходження обов’язкових медичних оглядів;

– наявність матеріально-технічної бази, необхідної для надання соціальних послуг;

– наявність власного чи орендованого приміщення для проживання (розміщення на ніч), що відповідає санітарним та протипожежним вимогам (для суб’єктів, що надають соціальні послуги з проживання (стаціонарний, паліативний/хоспісний доляд, підтримане проживання, притулок);

– можливість забезпечення харчуванням отримувачів соціальних послуг (для суб’єктів, що надають соціальні послуги з догляду, притулку, соціально-психологічної реабілітації, якими передбачено таке харчування);

– наявність автотранспортних засобів (для суб’єктів, що надають соціальні послуги з кризового та екстреного втручання, соціальної профілактики);

– наявність кваліфікованого медичного персоналу (для суб’єктів, що надають соціальні послуги із стаціонарного, денного, паліативного/хоспісного догляду, абілітації);

– наявність програм з навчання: прийомних батьків (для суб’єктів, що надають соціальну послугу з влаштування до сімейних форм виховання); осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою набуття ними соціально-побутових навичок (для суб’єктів, що надають соціальні послуги з підтриманого проживання, соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, соціальної реабілітації, соціального супроводу/патронажу); запобігання складним життєвим обставинам (для суб’єктів, що надають соціальну послугу із соціальної профілактики).

Особливості оцінки якості надання соціальних послуг всім категоріям громадян в Україні регулюється Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 1 червня 2020 року № 449.

**4. Соціальна послуга підтриманого проживання**

Соціальна послуга підтриманого проживання осіб похилого віку (Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку і людей з інвалідністю. Від 7 червня 2017 року № 956) – комплекс заходів з надання місця для проживання, навчання, розвитку та підтримки навичок самостійного проживання, допомоги в організації розпорядку дня, організації медичного патронажу, допомоги у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання), з представництва інтересів, надання допомоги в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, інформації з питань соціального захисту населення, допомоги в отриманні безоплатної правової допомоги, спрямований на створення для отримувачів соціальної послуги соціально-побутових умов для самостійного проживання, захист їхніх прав та інтересів і залучення їх до життєдіяльності територіальної громади.

Порядок надання соціальної послуги підтриманого проживання:

І. Подання звернення (заяви) отримувача соціальної послуги або його законного представника (для недієздатних осіб) про надання соціальної послуги чи рішення органу опіки та піклування (у разі відсутності законного представника) до суб’єкта, що надає соціальну послугу; необхідних документів, що посвідчують особу отримувача соціальної послуги, його законного представника, або підтверджують повноваження законного представника, уповноваженої особи органу опіки та піклування. Рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається суб’єктом, що надає соціальну послугу, протягом 14 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги з урахуванням його індивідуальних потреб.

ІІ. Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача послуги підтриманого проживання.

При комплексному визначенні ступеня індивідуальних потреб визначається п’ять груп рухової активності, сума балів за шкалою Бартела і Лаутона, ступінь індивідуальних потреб, характеристика ступенів індивідуальних потреб.

Вивчення можливості виконання отримувачем соціальної послуги різних видів життєдіяльності здійснюється за допомогою анкетування, яке проводиться з використанням шкали оцінки можливості виконання елементарних дій та шкали оцінки можливості виконання складних дій з метою визначення:

– залежності від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду);

– можливості самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;

– ступеня залежності і передбачуваної тривалості індивідуальної потреби у сторонній допомозі, причин, що її викликають.

Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій оцінює повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування та можливості пересуватися.

У шкалі можливостей виконання складних дій визначаються такі критерії:

– користування телефоном,

– пересування на відстані, куди не можна дійти пішки,

– дрібні покупки в магазині,

– приготування їжі,

– ведення домашнього господарства,

– дозвілля, у тому числі рукоділля,

– прання,

– прийом ліків,

– розпоряджання особистими фінансами.

ІІІ. Складання індивідуального плану.

В індивідуальному плані зазначається послуга, заходи, що становлять зміст послуги, ресурси (обладнання, інвентар, витратні матеріали), періодичність і строк (термін) виконання, виконавці.

IV. Укладання договору про надання соціальної послуги. Здійснення заходів.

До основних заходів, що становлять зміст соціальної послуги відносяться:

1. Надання місця для проживання: забезпечення ліжкомісцем, створення соціально-побутових умов для проживання (забезпечення твердим інвентарем, посудом, комплектом постільної білизни).

2. Навчання, розвиток та підтримка навичок самостійного проживання: проведення навчальних занять з різноманітної тематики.

3. Допомога в організації розпорядку дня: контроль за дотриманням отримувачами послуг розпорядку дня, організація денної зайнятості (залучення до трудових заходів, сприяння у пошуку роботи, допомога в організації побутового простору тощо), організація вечірнього відпочинку (перегляд телепрограм, читання книг, спільні ігри тощо), організація екскурсій, виїздів на природу, релігійних та обрядових заходів, залучення до життєдіяльності територіальної громади (інформування про проведення місцевих свят, конкурсів, фестивалів та інших заходів, організація участі у них або їх відвідування), організація дозвілля у вихідні дні та у період відпусток, сприяння в утворенні соціальних зв’язків (підтримка та відновлення зв’язків із родичами, друзями, мешканцями територіальної громади).

4. Організація медичного патронажу: контроль за прийомом ліків за призначенням лікаря, спостереження за станом здоров’я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань та рекомендацій лікаря, спрямування до відповідного закладу охорони здоров’я за місцем проживання (за потреби).

5. Допомога у веденні домашнього господарства: сприяння у закупівлі продуктів харчування, ліків та інших товарів, допомога в приготуванні їжі, прибирання, прання.

6. Представництво інтересів: допомога в оформленні або відновленні документів, сприяння в реєстрації місця проживання або перебування.

7. Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами: допомога у написанні заяв, скарг, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг.

8. Надання інформації з питань соціального захисту населення: проведення лекцій, бесід тощо з питань соціального захисту населення, підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення.

9. Допомога в отриманні безоплатної правової допомоги: консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги.

**5. Соціально-педагогічна послуга «Університет третього віку»**

«Університет третього віку» – соціально-педагогічна форма роботи з літніми людьми, що включає в себе організацію просвітницьких та навчальних курсів, творчих майстерень, курсове навчання за різними програмами.

Основна мета «Університету третього віку» – створення умов для зміни життєвих установок і стереотипу поведінки людей похилого віку: відхід від пасивної поведінки і формування нової моделі особистісної поведінки шляхом залучення людей похилого віку в освітній процес, збільшення ступеня їх участі в суспільному житті; підтримка фізичного та інтелектуального здоров’я, сприяння зайнятості та об’єднанню, розширення світогляду, підвищення якості життя літніх людей; організація такої діяльності, що створює умови для спілкування, самореалізації та активної участі в житті.

Міністерством соціальної політики України наказом від 25 серпня 2011 р. № 326 впроваджено соціально-педагогічну послугу «Університет третього віку», затверджено Методичні рекомендації щодо організації соціально-педагогічних послуг «Університет третього віку» в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Навчальні програми для університетів третього віку розроблялися за підтримки Фонду ООН в галузі народонаселення (ЮНФПА). Наразі університети третього віку діють практично в усіх регіонах України. Зокрема, у Львові в Університеті третього віку навчають психології, педагогіці, іноземним мовам, основам комп’ютерної грамотності, естетичного виховання, фізичного оздоровлення.

ЗавданняУніверситетів третього віку в територіальних центрах соціального обслуговування:

– створення умов та сприяння всебічному розвитку людей похилого віку;

– реінтеграція людей похилого віку в активне життя суспільства;

– надання допомоги людям похилого віку в адаптації до сучасних умов життя шляхом оволодіння новими знаннями, зокрема щодо:

- процесу старіння та його особливостей;

- сучасних методів збереження здоров’я;

- набуття навичок самодопомоги;

- формування принципів здорового способу життя;

- основ законодавства стосовно людей похилого віку та його застосування на практиці;

- формування та розвитку навичок використання новітніх технологій, насамперед інформаційних та комунікаційних;

- потенціалу та можливостей волонтерської роботи;

- підвищення якості життя людей похилого віку завдяки забезпеченню доступу до сучасних технологій та адаптації до технологічних перетворень;

- формування практичних умінь і навичок;

- можливостей для розширення кола спілкування та обміну досвідом.

Навчання в «Університетах третього віку» здійснюється як викладачами, так і волонтерами. Принцип «рівний-рівному» є одним із основоположних в організації надання послуги і передбачає якомога ширше залучення до викладання та проведення занять людей похилого віку, які мають відповідний досвід та освіту, обізнані з темою та проблемами, що передбачені програмою. Для викладання навчальних курсів залучаються викладачі закладів вищої освіти різних рівнів акредитації, вчені, вчителі загальноосвітніх шкіл, члени громадських організацій.

При організації навчального процесу необхідно враховувати індивідуально-фізіологічні особливості слухачів, стан здоров’я та потреби. Оптимальна наповнюваність навчальних груп 15 осіб, можлива і більша чисельність, але вона, як правило, не повинна перевищувати 25 осіб. Кількість та тривалість занять планується з урахуванням фізичних можливостей (тривалість заняття не повинна перевищувати 45 хвилин). Навчальний процес повинен передбачати перерви. Викладачеві слід керувати силою голосу, говорити повільно, м’яко, звертати увагу на самопочуття слухачів протягом усього заняття.

Кімната для занять повинна бути просторою та добре провітрюватися, її можна оздоблювати квітами та декоративними засобами. У кімнаті має бути дошка, фліпчарт та засоби для роботи з ними, телевізор, відеомагнітофон, мультимедійний пристрій тощо.

«Університети третього віку» в Україні засновуються і недержавними організаціями. Серед них відомі громадський рух «Кияни передусім!», «Справа Кольпінга» (недержавна громадська організація християнсько-соціального напрямку), німецький фонд «Пам’ять, відповідальність і майбутнє», Всеукраїнський благодійний фонд «Турбота про літніх в Україні» та ін.