



Oxford Policy Management



Основні характеристики та базові параметри моделі інтегрованої системи соціального захисту

Кузьмінський Володимир, к.е.н., старший консультант Оксфорд Полісі Менеджмент, керівник групи експертів проекту ЮНІСЕФ,

05 грудня 2017

Цілі і завдання проекту

- Надання підтримку Міністерству соціальної політики України в розробці інтегрованої моделі організації надання соціальних послуг для сімей з дітьми на рівні об'єднаних територіальних громад.
- Вивчення перспективної практики соціальної роботи в територіальних громадах і розробка на її основі технологічних рішень для впровадження інтегрованої моделі.
- Зміцнення потенціалу ОТГ шляхом проведення навчання з питань:
 - Планування розвитку соціальних послуг;
 - Бюджетування на основі результатів у соціальному секторі;
 - Ведення випадку (кейс-менеджменту);
 - Міжвідомчої взаємодії.

Завдання які стоять перед ОТГ

Що?

Законодавчо гарантований перелік соціальних послуг, політика, фінансове забезпечення



Кому?

Громадянам, які мають право на соціальні послуги



Як?

Технологією організації надання послуг на рівні ОТГ (міжвідомча взаємодія суб'єктів, організаційна структура управління, використання фронт офісів ЦНАП, застосування ІТ технологій тощо)

Що?

Концептуалізація соціальних послуг (1)

Загальне поняття послуги та її відмінність від товару:

- Послуги не можуть приймати форму матеріального об'єкта, на якого поширюються права власності;
- Момент виробництва послуги, як правило, збігається з моментом її споживання;
- Практична неможливість накопичувати та зберігати послуги;
- Змінна якість послуги.

Що?

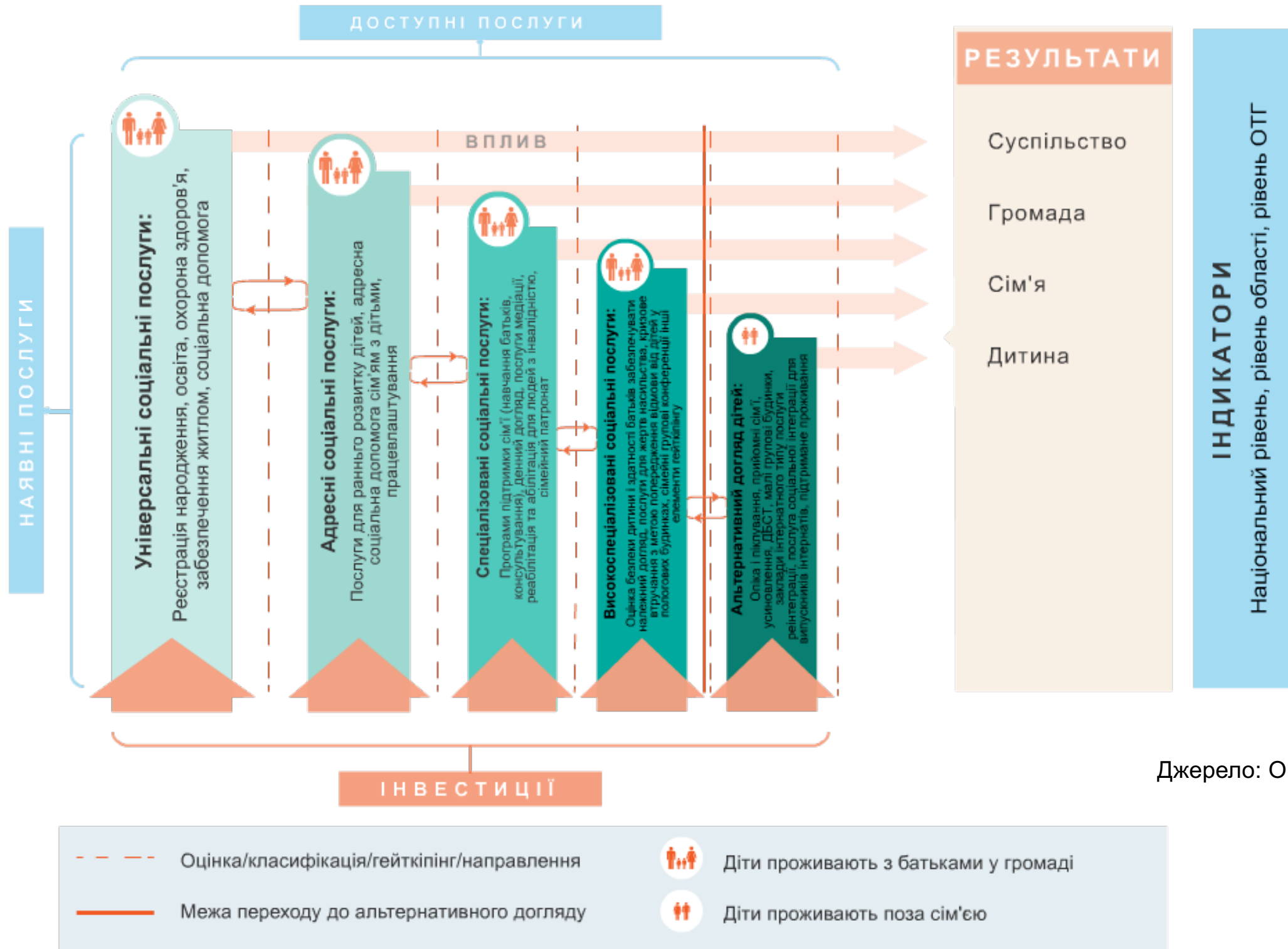
Концептуалізація соціальних послуг (2)

Соціальні послуги - комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, з метою розв'язання їх життєвих проблем.

Закон України «Про соціальні послуги»

Що?

Концептуалізація соціальних послуг (3)



Джерело: OPM, 2017

Що?

Персональні соціальні послуги (1)

Персональні соціальні послуги призначені для задоволення потреб індивідуального користувача (наприклад, розміщення в прийомних сім'ях дитини-сироти) у порівнянні з соціальними послугами для категорій громадян (наприклад, грошові допомоги для безробітних тощо).

Brian Munday. European social services: A map of characteristics and trends

Що?

Персональні соціальні послуги (2)

Персональні соціальні послуги орієнтовані на індивідуума, спроектовані для задоволення життєво важливих потреб, зокрема потреб вразливих категорій громадян; такі послуги забезпечують захист від загальних та специфічних ризиків та допомагають подолати складні особисті кризові ситуації та виклики; вони також надаються сім'ям у контексті підтримки їхньої ролі у піклуванні за дітьми та літніми членами сім'ї, а також людьми з інвалідністю та компенсацію можливих відмов у функціонуванні сім'ї; вони є ключовими інструментами захисту основних прав та гідності людини.

European Commission Biennial Report on social services of general interest, 2008



Що?

Перелік соціальних послуг, які передбачені законодавством України

1. Соціальна профілактика
2. Консультування
3. Посередництво (медіація)
4. Представництво інтересів
5. Кризове та екстрене втручання
6. Соціальний супровід/патронаж
7. Надання притулку
8. Послуга з влаштування до сімейних форм виховання
9. Послуга соціальної реабілітації
10. Послуга соціально-психологічної реабілітації
11. Догляд вдома
12. Догляд стаціонарний
13. Денний догляд
14. Підтримане проживання
15. Паліативний / хоспісний догляд
16. Послуга соціальної адаптації
17. Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції
18. Послуга абілітації
19. Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці
20. Сімейний патронат

Наказ Мінсоцполітики України від 03.09.2012, № 537 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати»

Що?

Які персональні послуги надавати на рівні ОТГ?

- Відповідь на це питання тісно пов'язане з визначенням потреб та плануванням соціальних послуг;
- Встановленням пріоритетів у розвитку персональних соціальних послуг та бюджетуванням;
- Конструюванням специфікацій соціальних послуг.

Кому?

Категорії громадян, які мають право на безоплатні соціальні послуги (1):

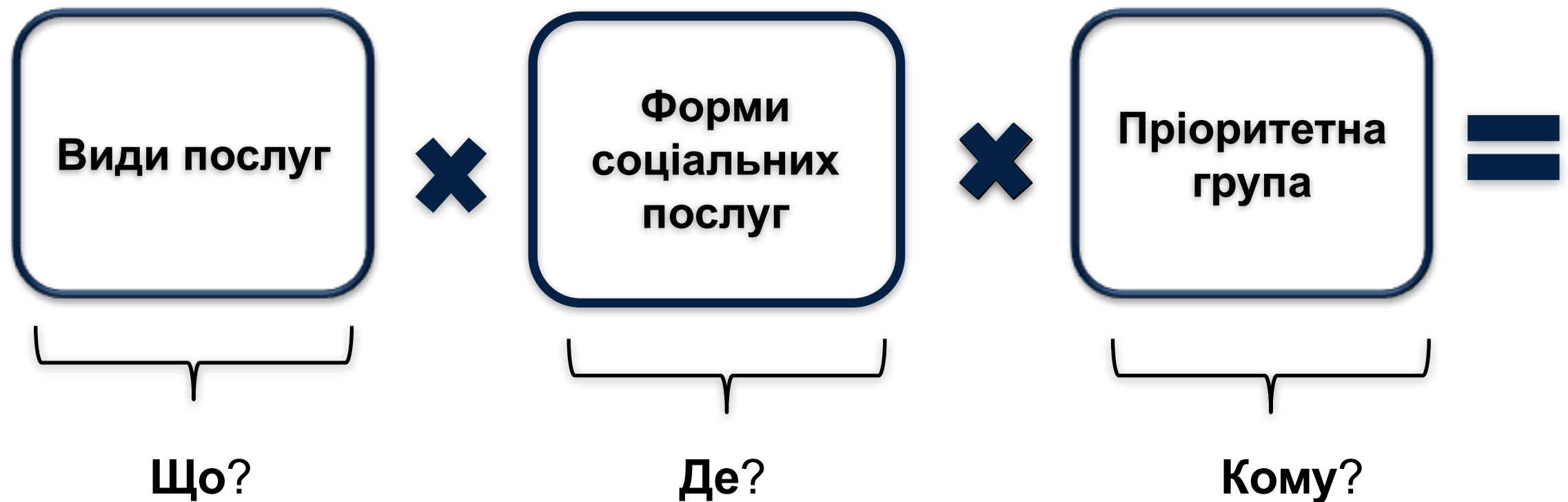
- **Громадянам, які не здатні до самообслуговування** у зв'язку з поважним віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу;
- **Громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах** у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу; бездомністю; стихійним лихом, катастрофами; особам, яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, **якщо середньомісячний дохід цих осіб нижчий, ніж встановлений прожитковий мінімум;**
- **Дітям та молоді,** які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.



Oxford Policy Management

Конструювання соціальних послуг на рівні ОТГ

Розуміння категорії соціальної послуги



=

Категорія соціальної послуги

Специфікація соціальної послуги

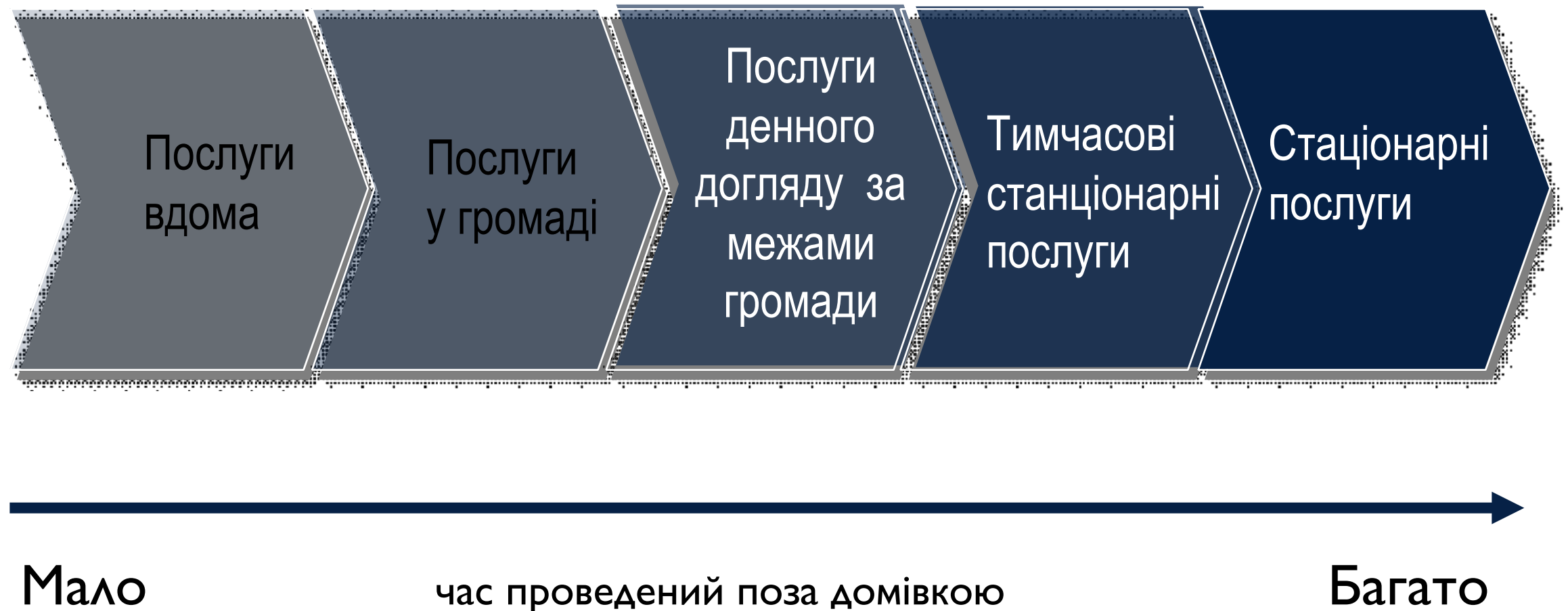
$$СП = П_{\Gamma} \cdot \sum_{i=1}^N B_i \cdot \Phi_j ,$$

Де $П_{\Gamma}$ - Пріоритетна група громадян; B_i - види послуг від 1 до N в залежності від затвердженого переліку; Φ_j – форми надання соціальних послуг $j=1...5$

Джерело: OPM, 2015

Форми соціальних послуг (2)

Де надаються послуги?



Джерело: OPM, 2013

Формування специфікації послуг



Організація соціального замовлення



Організація надання послуг на рівні громади: рівні

Розробка моделі з організації надання інтегрованих соціальних послуг в ОТГ на таких рівнях:

- ✓ **«система»** – організація надання соціальних послуг, шляхом взаємодії структурних підрозділів та ефективної ОСУ;
- ✓ **«людина»** – впровадження технології ведення випадку (кейс-менеджменту).

Інтегрована модель надання соціальних послуг в ОТГ

1. Інтеграція врядування – організаційна структура управління ОТГ

2. Інтегровані процеси

3. Інтегрована стратегія

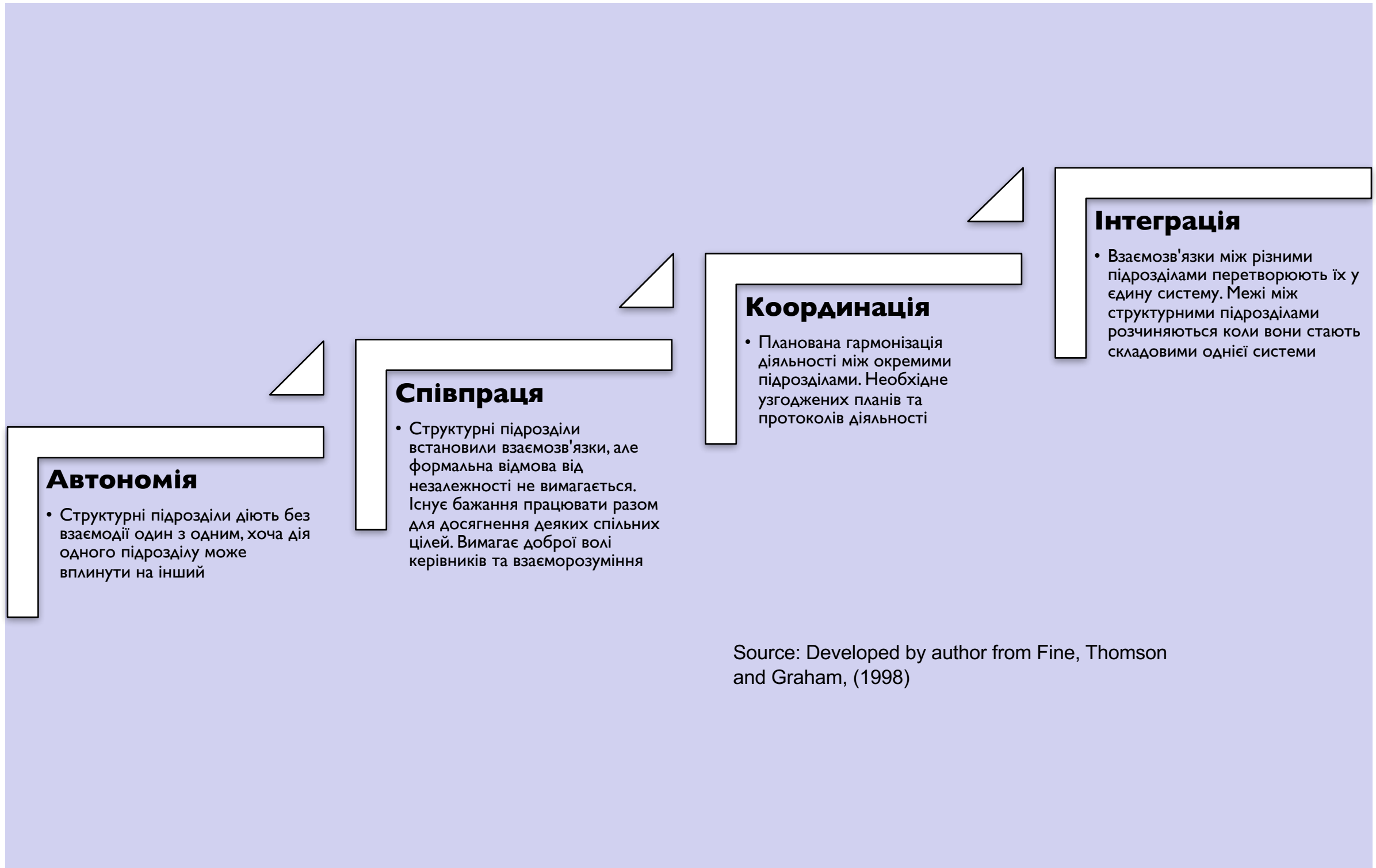
4. Інтеграція фронт-офісу

5. Ведення випадку
сімей в СЖО,
членів громади

Клієнти

Джерело: Розроблено автором за матеріалами The Guidance on Integrated Case Management (2017), UNICEF

Континіум інтеграції

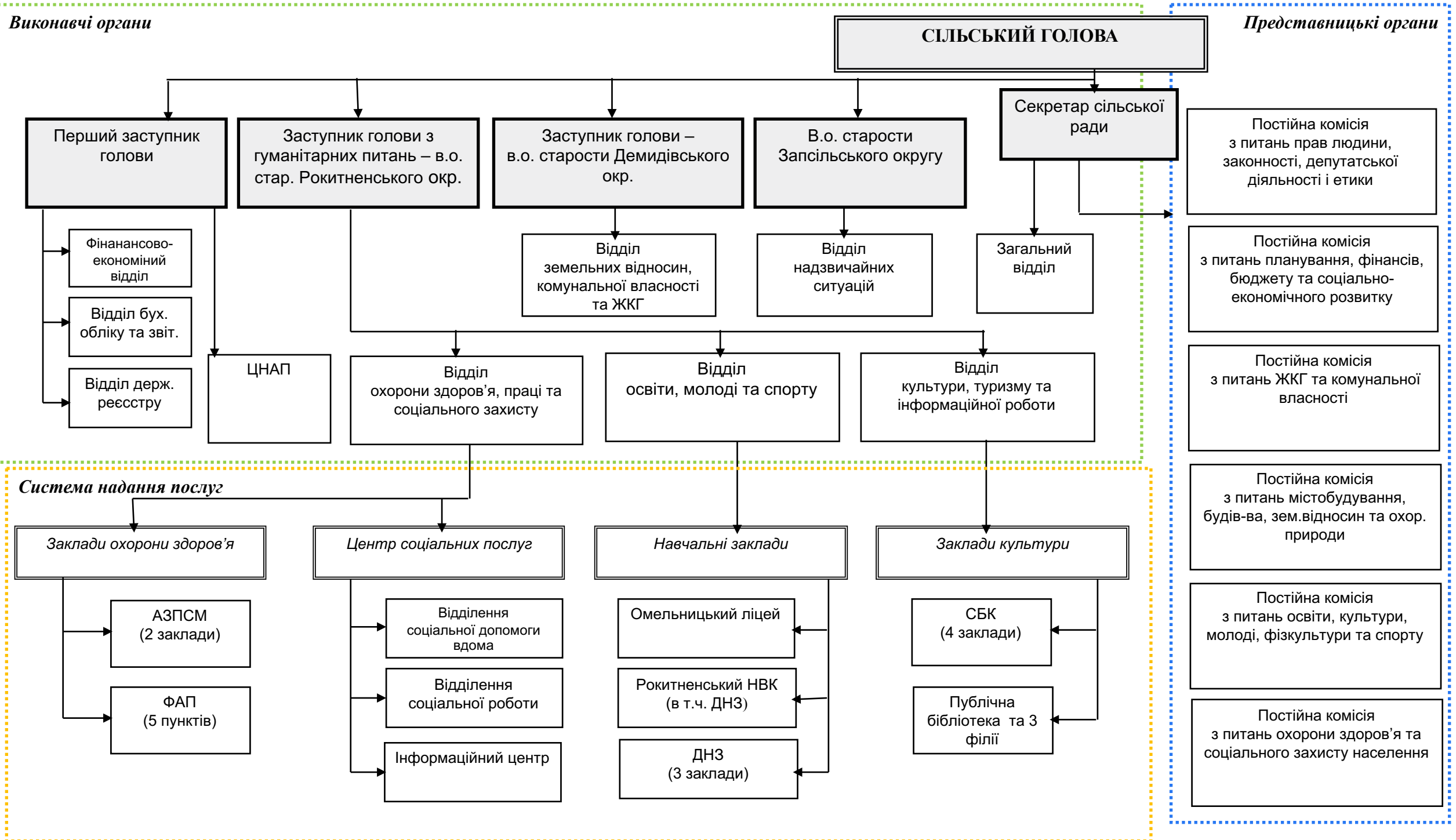


Source: Developed by author from Fine, Thomson and Graham, (1998)

1. Інтеграція врядування – організаційна структура управління ОТГ

Інтегроване врядування – забезпечення того, що всі
компоненти системи створені і працюють

Організаційна структура управління: Омеляницька ОТГ



Особливості управління в Омельницькій ОТГ

Сильні сторони

- Заступники сільського голови одночасно виконують обов'язки старостів й відповідно відповідають не лише за певний напрям діяльності, але й представляють інтереси мешканців певної території.
- Інтеграція системи охорони і соціального захисту в одному відділі (4 особи). Керівник відділу входить до складу виконавчого комітету сільської ради.
- При відділі охорони здоров'я, праці та соціального захисту створено та забезпечується функціонування **Центру соціальних послуг**, який є закладом соціального захисту населення, що проводить соціальну роботу та надає соціальні послуги особам, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

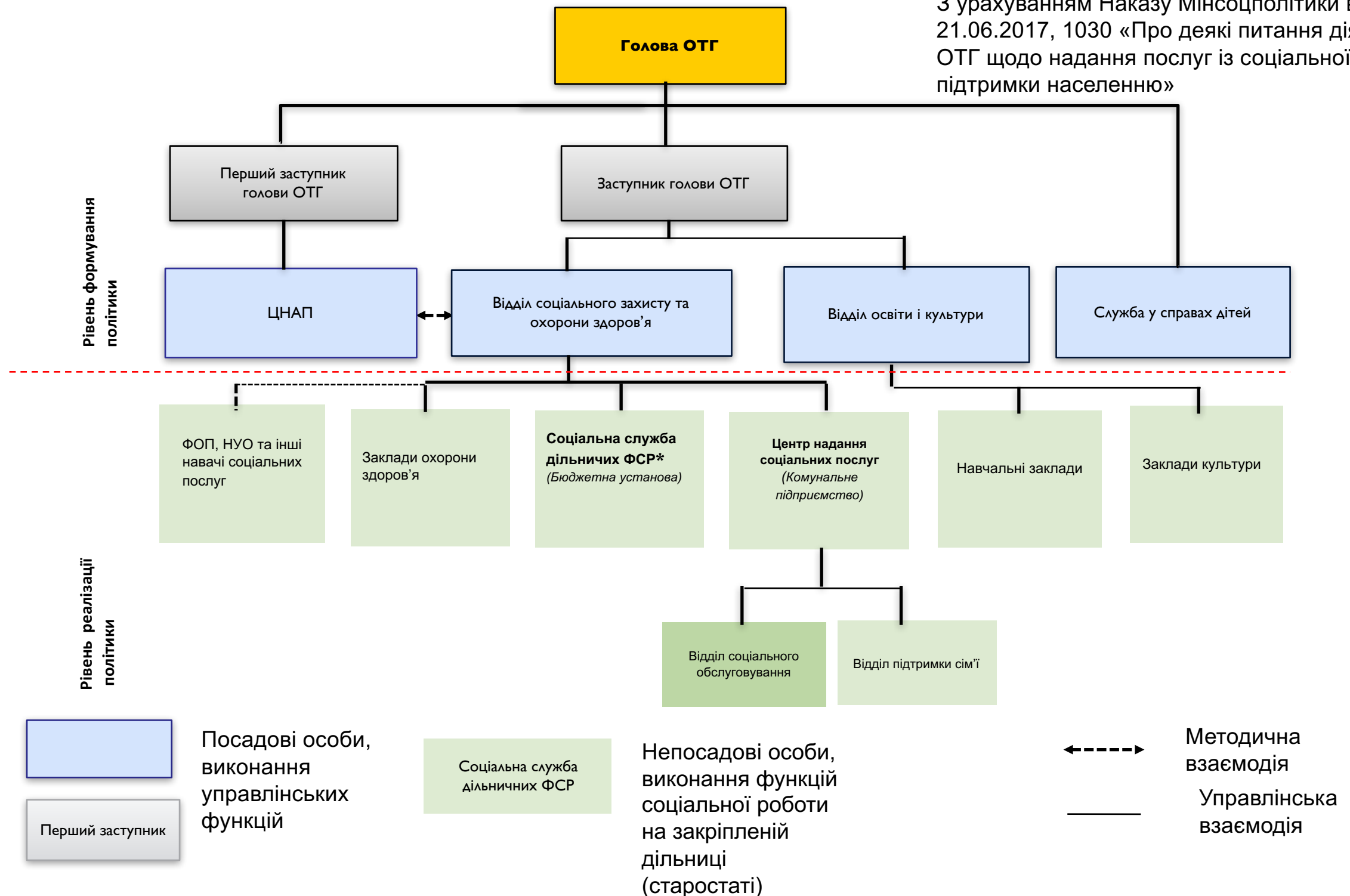
Особливості управління в Омельницькій ОТГ

Обмеження

- **Центр соціальних послуг** є бюджетною установою, яка повністю утримується за рахунок місцевого бюджету, що накладає певні обмеження на його діяльність з організації надання соціальних послуг (див. окремий аналіз бюджетних установ).

Організаційна структура інтегрованої системи соціального захисту на рівні ОТГ (проект)

З урахуванням Наказу Мінсоцполітики від 21.06.2017, 1030 «Про деякі питання діяльності ОТГ щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню»



2. Інтегрована стратегія ОТГ

- Процес гармонізації політики та програм, що мають взаємозв'язані цілі. Наприклад, наявність стратегій або місцевих програм соціального розвитку, які розроблені для певних цільових груп (наприклад, дітей з обмеженими можливостями, дітей з сімей переселенців та ін.), або вирішення окремих завдань часто призводять до створення неефективних, паралельних процесів.

3. Інтегровані процеси в ОТГ

- Централізована бухгалтерія
- Єдина інформаційна система управління
- Програмно-цільове бюджетування
- Міжвідомча взаємодія (наявність технологічних карток/протоколів)
- Єдиний формат оцінки потреб
- Єдина програма підготовки та підвищення кваліфікації

4. Інтеграція фронт-офісу та єдине вікно

- Фундаментальним елементом більшості моделей інтегрованих послуг є єдиний вхідний пункт. Сутність його полягає в тому, що "не існує неправильних дверей". Потрапляння клієнта в систему соціального захисту через ЦНАП чи віддалене робоче місце у старостаті неминуче зв'язує клієнта з потрібним спектром послуг. Така система забезпечує спільну відповідь на проблему, максимізує ефективність використання ресурсів та спрощує процес прийняття управлінських рішень.

5. Застосування технології ведення випадку (кейс-менеджмент)

- Окрема презентація з цього приводу

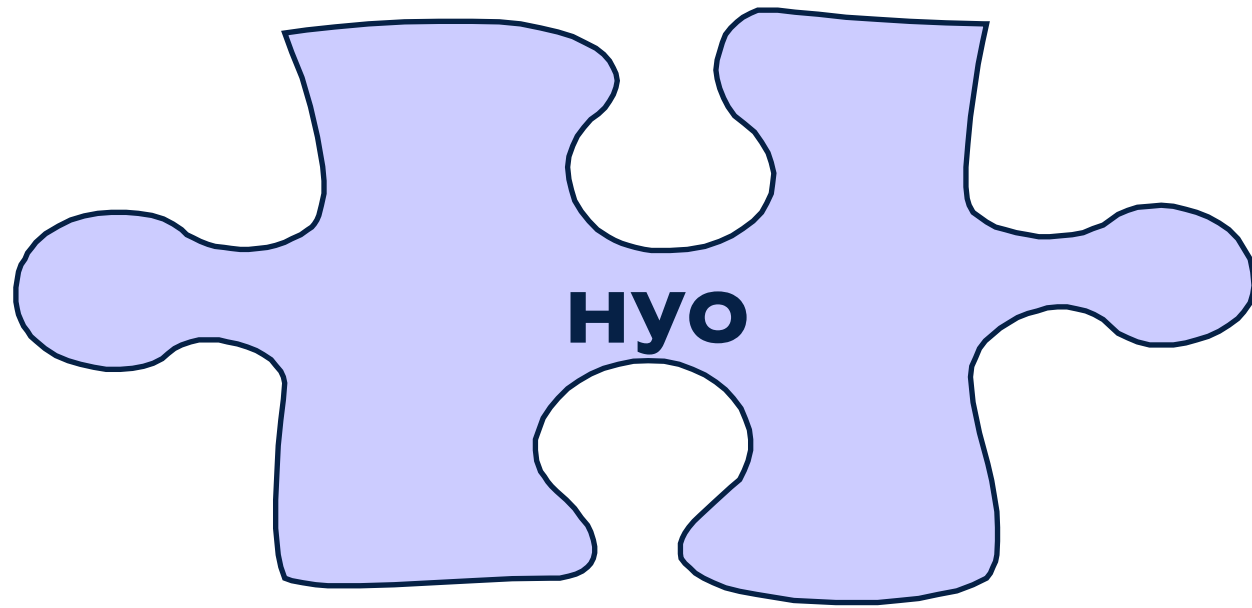
Інтеграція послуг і систем...



Організація надання послуг на рівні громади: підходи



До інтеграції



Після інтеграції



Організація надання послуг на рівні громади: інтегрований підхід

- Вимагає переходу від вузького погляду: «Ми робимо для клієнтів тільки те, що входить в наші обов'язки і можливості» до широкого: «Ми прагнемо досягти цілей, і для цього шукаємо можливості і залучаємо ресурси з усіх доступних джерел».
- Такий підхід вимагає наявності кваліфікованого фахівця соціальної роботи, що відповідатиме за організацію взаємодії та ведення випадку.

Передумови для інтеграції

- Планування розвитку базових соціальних послуг (наявність ФСР);
- Застосування технології ведення випадку
- Міжвідомча взаємодія (наявність технологічних карток/протоколів);
- Бюджетування по результатах
- Інтеграція політики (зайнятість + розвиток соціальних послуг);
- Інтеграція управління:
 - ✓ єдина точка входу (єдине вікно);
 - ✓ спільна інформаційна система.

Застосування інформаційних технологій для організації взаємодії у процесі надання соціальних послуг

Області України

ОТГ Закарпатської області

Адміністративний центр: с. Поляна

Чисельність населення:

Осіб станом на 1.01.2015 р. 7 859

у тому числі дітей: 1 569

дошкільного віку 589

шкільного віку 980

Населені пункти:

Міста -

Селища міського типу -

Села 9

Селища -

Заклади:

☒ Охорони здоров'я

☒ Середньо-технічні та професійно-технічні училища

☒ Загальноосвітні школи

☒ Дошкільні навчальні заклади

Полянська сільська територіальна громада



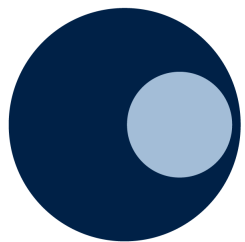
Шари карти:

☒ Ліси

☒ Гідрографія

☒ Дороги

☒ Назви населених пунктів



Oxford Policy Management



Дякую за увагу!

Telephone: +38067 955 24 55

Email: volodymyr.kuzminskyi@opml.co.uk

Skype: volodymyr.kuzminskyi.opml; vkuzminskyi