

ГАЙДЛАЙН

**ЯК ВЕТЕРАНАМ І
ВЕТЕРАНКАМ
ОТРИМАТИ СОЦІАЛЬНІ
ПОСЛУГИ**

Українське законодавство передбачає позачергове надання соціальних послуг для ветеранів. Якщо заклади соціального захисту населення не можуть здійснювати таке обслуговування, витрати, пов'язані з доглядом за ветераном війни, відшкодовуються¹.

ЯКІ ІСНУЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ?

- **Догляд вдома, денний догляд**
- **Підтримане проживання** — створення соціально-побутових умов для самостійного проживання людини, захисту її прав та інтересів. Послуга здебільшого призначена для осіб з інвалідністю. Фахівці навчають, розвивають і підтримують навички самостійного проживання: допомагають у веденні домашнього господарства, організовують медичний догляд, допомагають у вирішенні питань з іншими фахівцями та службами.
- **Соціальна адаптація** — заходи, спрямовані на адаптацію до нових умов соціального середовища. Фахівці в межах цієї послуги допомагають в оцінці життєвої ситуації, надають психологічну підтримку, навчають соціальних навичок, допомагають у зміцненні або відновленні родинних стосунків, сприяють зайнятості та участі в клубах за інтересами.
- **Соціальна інтеграція та реінтеграція** — заходи, спрямовані на допомогу бездомним людям та поступове повернення їх до самостійного повноцінного життя у суспільстві.
- **Надання притулку**
- **Екстрене (кризове) втручання** — оперативна допомога і підтримка для осіб, які переживають кризову ситуацію і не можуть самостійно її подолати. В межах послуги організують тимчасовий притулок, харчування та медичну допомогу. Також можуть надати психологічну підтримку та допомогти в оформленні документів.
- **Соціальний супровід** — регулярні зустрічі та бесіди, психологічна підтримка та допомога в оформленні документів, навчання та розвиток навичок, спрямованих на підвищення самостійності особи або сім'ї.

¹ Закон України «Про статус ветеранів війни та гарантії їх соціального захисту»: п. 21 ст. 12, п. 25 ст. 13

- **Представництво інтересів** — допомога в оформленні або відновленні документів, в реєстрації місця проживання або перебування (за потреби), у розшуку рідних або близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків, у вирішенні питань з іншими фахівцями та службами.
- **Посередництво** — допомога у вирішенні конфліктів: сприяння у налагодженні відносин та примиренні між людиною, що отримує послугу, та іншою стороною конфлікту (установою, організацією чи людиною) задля вирішення питань, що стосуються повсякденного життя та потреб отримувача соціальної послуги.
- **Соціальна профілактика** — інформаційна та просвітницька підтримка, що має на меті навчити уникати шкідливих звичок та деструктивної поведінки.
- **Натуральна допомога**
- **Фізичний супровід осіб з інвалідністю**, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних або які мають порушення зору.
- **Переклад жестовою мовою**
- **Догляд та виховання дітей** в умовах, наближених до сімейних.
- **Супровід під час інклюзивного навчання**
- **Інформування**
- **Медіація** — добровільний спосіб вирішення конфліктів без звернення до суду за допомогою одного чи декількох медіаторів, які допомагають в переговорах.

Перелік соціальних послуг та установ, де їх можна отримати у певній територіальній громаді, мають повідомляти:

- Київська міська держадміністрація,
- виконавчі органи сільських, селищних, міських рад.

Ці ж органи мають забезпечувати надання базових соціальних послуг.²

² Закон України «Про соціальні послуги»

ЯК ОТРИМАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ?

Куди звертатися?

Щоб подати заяву в письмовій формі:

- до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення виконавчого органу сільської, селищної, міської ради, районної у місті Києві державної адміністрації;
- до ЦНАПу за місцем проживання чи перебування.

В електронній формі:

- через Дію;
- через Соціальний портал Мінсоцполітики.

Якщо ви хочете отримати послугу від недержавної установи, що не надає послуги за рахунок бюджетних коштів:

- заява надається безпосередньо до такої установи.

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА З ДОГЛЯДУ ВДОМА

Нормативно-правове регулювання

Порядок надання соціальної послуги з догляду вдома регулюється постановою Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 587³.

Що передбачає послуга?

Надання допомоги в піклуванні про себе та веденні побуту людям, які частково або повністю втратили таку здатність чи не набули її, а саме:

- допомога у веденні домашнього господарства;
- допомога в самообслуговуванні: дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування тощо;
- допомога при пересуванні по квартирі;
- допомога у вирішенні питань з іншими фахівцями та установами;

³ Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 587

- навчання навичкам самообслуговування;
- допомога в отриманні безоплатної правничої допомоги;
- допомога в оформленні документів, внесенні платежів;
- допомога у забезпеченні засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;
- психологічна підтримка.

Хто може отримати послугу?

- Ветерани з інвалідністю.
- Ветерани, що мають тяжкі поведінкові чи психічні розлади.
- Ветерани, що мають тяжкі захворювання, навіть без встановленої інвалідності.

Хто може звернутися?

- Особисто людина, що потребує послуги.
- Уповноважений представник.

Як звернутися?

Щоб отримати соціальну послугу, особа особисто або через уповноваженого представника повинна подати заяву до органу соціального захисту населення за задекларованим або зареєстрованим місцем проживання.

До заяви необхідно додати:

- копію паспорта громадянина України;
- копію картки платника податків;
- копію довідки до акта огляду медико-соціальною експертною комісією або висновку експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи, або пенсійне посвідчення, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги;
- декларацію про доходи та майновий стан осіб (крім осіб, яким соціальні послуги надаються незалежно від доходу), яка заповнюється на підставі довідок про доходи кожного члена сім'ї;
- інші документи.

Послугу з догляду вдома надають після того, як фахівці проведуть індивідуальну оцінку потреб особи, щоб визначити, яка саме допомога необхідна, складуть індивідуальний план догляду та підпишуть договір.

Індивідуальна оцінка потреб проводиться протягом 3 робочих днів з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги відповідальною установою.⁴

Така оцінка проводиться соціальним фахівцем або, за потреби, мультидисциплінарною командою разом з отримувачем послуги або його представником. За результатами цієї оцінки розробляється індивідуальний план.

Через 30 днів після початку надання послуги проводиться повторна оцінка, щоб за потреби скоригувати індивідуальний план. У подальшому оцінка здійснюється за необхідності, але щонайменше раз на рік.

Регулярність надання послуги:

- «інтенсивний догляд» — 5 разів на тиждень;
- 1–7 разів на тиждень (за потреби) — для осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями рухової активності, для осіб похилого віку;
- 2 рази на місяць — для осіб з когнітивними розладами;
- 2–4 рази на місяць — для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами;
- тимчасово на визначений у договорі період.

Перелік видів допомоги при догляді вдома може відрізнятися залежно від групи рухової активності.

⁴ Державний стандарт догляду вдома, затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760

НАТУРАЛЬНА ДОПОМОГА

Нормативно-правове регулювання

Порядок надання натуральної допомоги регулюється постановою Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 587⁵ та Державним стандартом соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженим Наказом Міністерства соцполітики України № 147 від 25 березня 2021 року⁶.

Що передбачає послуга?

Натуральною допомогою вважаються заходи з допомоги в самообслуговуванні людям з вразливих груп населення та тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах.

Основні види натуральної допомоги:

- прання білизни та одягу;
- прасування;
- ремонт одягу (дрібний);
- пошиття одягу;
- перукарські послуги;
- послуги манікюру (педикюру);
- ремонт взуття;
- косметичне, вологе, генеральне прибирання житла;
- миття, заклеювання вікон;
- побілка стін вапном;
- чищення пічних димоходів;
- забезпечення паливом;
- рубання (розпилювання) дров;
- принесення вугілля, дров;
- обробіток присадибної ділянки;
- косіння трави біля будинку / паркану;
- ремонтні роботи;
- допомога при консервуванні овочів та фруктів;
- організація харчування;

⁵ Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 587

⁶ Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженим Наказом Міністерства соцполітики України № 147 від 25 березня 2021 року

- надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності.

Перелік послуг натуральної допомоги може відрізнятися залежно від громади.

Хто може отримати послугу?

- Ветерани з інвалідністю.
- Ветерани, що мають тяжкі поведінкові чи психічні розлади.
- Ветерани, що мають тяжкі захворювання, навіть без встановленої інвалідності.

Хто може звернутися?

- Особисто людина, що потребує послуги.
- Уповноважений представник.

Як звернутися?

Щоб отримати соціальну послугу, особа особисто або через уповноваженого представника повинна подати заяву до органу соціального захисту населення за задекларованим або зареєстрованим місцем проживання. В електронній формі заява також може подаватися через Дію або Соціальний портал Мінсоцполітики.

До заяви необхідно додати:

- копію паспорта громадянина України;
- копію картки платника податків;
- копію довідки до акта огляду медико-соціальною експертною комісією чи висновку експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи або пенсійне посвідчення, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги;
- акт оцінки потреб особи або сім'ї у соціальній послугі, складений соціальним менеджером / фахівцем із соціальної роботи;
- декларацію про доходи та майновий стан осіб (крім осіб, яким соціальні послуги надаються незалежно від доходу), яка

заповнюється на підставі довідок про доходи кожного члена сім'ї;

- інші документи.

Після ухвалення рішення про надання натуральної допомоги соціальний працівник визначає індивідуальні потреби набувача послуги, складає індивідуальний план та укладає договір про надання соціальної послуги.

Перелік документів для отримання інших послуг може змінюватися залежно від вимог постачальника послуг.



МІНВЕТЕРАНІВ

УКРАЇНСЬКИЙ
ВЕТЕРАНСЬКИЙ
ФОНД