

Науково-популярне видання

Публікація здійснена за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проекту ХІСД «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг». Зміст цього документу є одноособовою відповідальністю ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» і за жодних обставин не може вважатись як такий, що відображає позицію Європейського Союзу.

Автор: Світлана Щербань



НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В АНГЛІЇ / Світлана Щербань.— Х.: ХІСД, 2018.— 28 с.

Публікація містить короткий огляд системи надання соціальних послуг в Англії: планування, організації та розвитку цієї сфери. Наведені конкретні приклади послуг і показаний досвід функціонування декількох стаціонарних та денних центрів соціального обслуговування.

Видання буде цікаве провайдерам соціальних послуг, представникам управлінь соціальної сфери, працівникам соціальних служб, громадським діячам та всім, кого цікавить тема соціального захисту населення.

© Світлана Щербань • 2018
© Харківський інститут
соціальних досліджень • 2018

Зміст

Вступ.....	03
Загальна інформація про графство Кент.....	04
Повноваження Ради графства Кент у сфері соціального захисту населення.....	05
Організація надання соціальних послуг.....	07
Соціальні послуги для дітей.....	08
Соціальні послуги для дорослих.....	09
Контроль за якістю надання соціальних послуг.....	10
Досвід надання послуг громадськими організаціями на прикладі Avante Care & Support.....	11
Діти та молоді люди з інвалідністю: приклади підтримки	22
Люди з розладами аутистичного спектру: приклади підтримки.....	24
Планування майбутнього у графстві Кент.....	26



Вступ

Ця брошура створена на основі досвіду Харківського інституту соціальних досліджень (ХІСД), отриманого під час навчального візиту до графства Кент, Англія¹. Візит мав на меті теоретичне та практичне вивчення системи надання соціальних послуг в Англії та подальшу імплементацію набутого досвіду в м. Чугуїв Харківської області. Під час візиту делегація ознайомилась з адміністративно-територіальним устроєм Англії, структурою й повноваженнями Ради графства Кент, роботою місцевого Управління соціального захисту, охорони здоров'я та благополуччя, діяльністю провайдерів соціальних послуг, роботою національних комісій, що оцінюють якість надання соціальних послуг.

ХІСД висловлює щирі подяку Раді графства Кент і незалежному експерту з надання соціальних послуг Бобу Мілну за бездоганну організацію візиту, а також Європейському Союзу, завдяки фінансуванню якого цей навчальний візит став можливим.



¹ 16–19 травня 2017 року делегація у складі представників ХІСД, Чугуївської міської ради на чолі з мером Галиною Мінаєвою та Департаменту соціального захисту населення Харківської ОДА здійснила навчальний візит до графства Кент (Англія) у межах проекту ХІСД «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг».

Загальна інформація про графство Кент

Входить до складу Південно-Східної Англії.

Має площу 3736 км²,

довжина узбережжя — 563 км.

77% території займають міські поселення,

23% — сільські.

Найбільші міста: Кентербері, Мейдстон, Ашфорд, Дувр, Рочестер, Чатем, Сануідж, Рамсгіт, Маргіт і Грейвзед.



Графство є воротами між Великобританією та Європою: має міжнародні порти й транспортне сполучення. Тут зосереджена найбільша кількість населення серед усіх графств Англії — 1,5 млн. осіб. Графство поділяється на 12 районів, що зумовлено його площею. У графстві проживає близько 330,4 тис. дітей віком до 17 років.

Валова додана вартість (ВДВ) графства Кент складає 35,9 млрд. фунтів стерлінгів (1299 млрд. грн) — більше, ніж у Північної Ірландії.

ВДВ на душу населення — 20 тис. фунтів стерлінгів (727 тис. грн), це менше, ніж середня по країні — 249 тис. фунтів стерлінгів (903,1 тис. грн). Рівень безробіття — 1,6%.

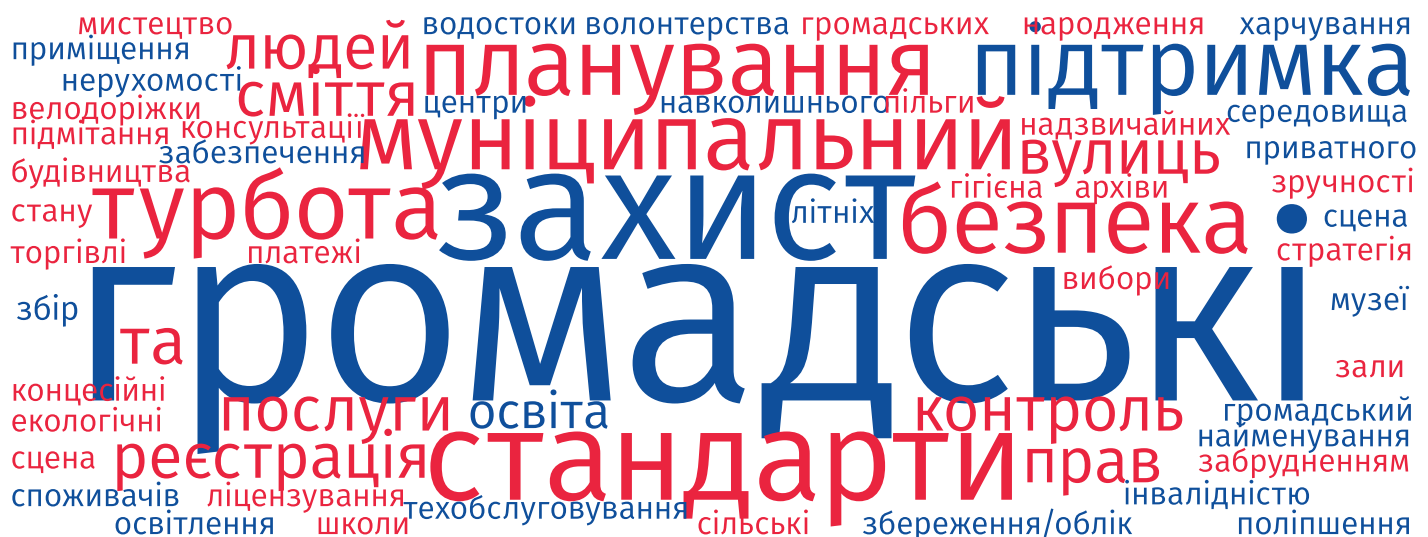
Кент сьогодні	Кент у планах на 2031 рік
1,5 млн. жителів	257,8 тис. нових жителів (приріст населення — 17%)
630 тис. домогосподарств	необхідно 129,1 тис. нового житла
13% населення віком від 70 років	необхідно 115,7 тис. нових робочих місць
328,3 тис. дітей та молоді	18% населення — люди похилого віку приріст населення віком від 65 років у чотири рази швидший, ніж населення до 65 років
35,9 млрд. фунтів стерлінгів (1299 млрд. грн) ВДВ	дефіцит фінансування інфраструктури — 2 млрд. фунтів стерлінгів (72,4 млрд. грн)

Повноваження Ради графства Кент у сфері соціального захисту населення



Адміністративно-територіальний устрій Англії складається з графств та округів, які мають різні сфери відповідальності й функціонують паралельно (округи не підпорядковуються графствам). У сферу відповідальності на рівні графств входять зокрема такі питання: громадське здоров'я, освіта, транспортне забезпечення, охорона навколишнього середовища, соціальні послуги тощо.

В компетенцію місцевого самоврядування входить...



Органи влади округів займаються більш дрібними й локальними питаннями, як-от: регулювання будівництва, забезпечення житлом, дозвілля і відпочинок, паркування, збір податків тощо. Рада графства Кент — демократично виборний орган влади. Її радники («члени») обираються кожні чотири роки за мажоритарною виборчою системою. У графстві Кент відповідає структурний підрозділ Ради графства за захисту, охорони здоров'я та благополуччя.

3,15 МЛРД
фунтів стерлінгів
(114 млрд грн)
витрачаються на здоров'я
та соціальні послуги

Більшість бюджетних витрат графства на послуги населенню спрямовується на освіту (33%) та на послуги для дорослих людей і осіб похилого віку (23%).

Станом на 2017 рік соціальні послуги у графстві отримують 3,4 тис. дітей і 24 тис. дорослих. **15% соціальних послуг для дітей і 85% для дорослих надаються недержавними організаціями** (приватними, громадськими, благодійними, волонтерськими). Виконавчі органи Ради графства власноруч надають лише частину послуг, натомість переважно займаючись оцінкою потреб населення, розробляють плани, щоб забезпечити послуги, замовляють і оплачують послуги в незалежних провайдерів. Така система почала діяти у Великобританії із 1993 року, коли було ухвалено Закон про соціальне замовлення, проте найбільш активне його застосування у графстві Кент почалось із 2013 року, коли більшість послуг стала надаватись не виконавчими органами Ради графства, а через провайдерів. Відбір провайдера відбувається на конкурсній основі шляхом відкритого тендеру, що змушує надавачів послуг постійно підвищувати їхню якість, виявляти нові потреби населення, проводити внутрішню і зовнішню оцінку своєї роботи.

До 2020 року Рада графства Кент **планує вивести надання всіх соціальних послуг зі своєї компетенції і займатись лише їхнім плануванням, керуванням і контролем**. Сьогодні Управління соціального захисту займається замовленням послуг, оцінює успішність провайдерів шляхом опитування клієнтів та їхніх родин, збирає інформацію про послуги, яких потребує населення, та навчає провайдерів їх надавати. Згідно із законодавством Великобританії, якщо навіть одна людина потребує соціальної послуги, Рада графства зобов'язана знайти відповідного провайдера або надати послугу самостійно. Якщо ці два варіанти Рада втілити не може, то має надати грошову компенсацію, щоб клієнт сам знайшов собі провайдера й оплатив необхідну послугу.

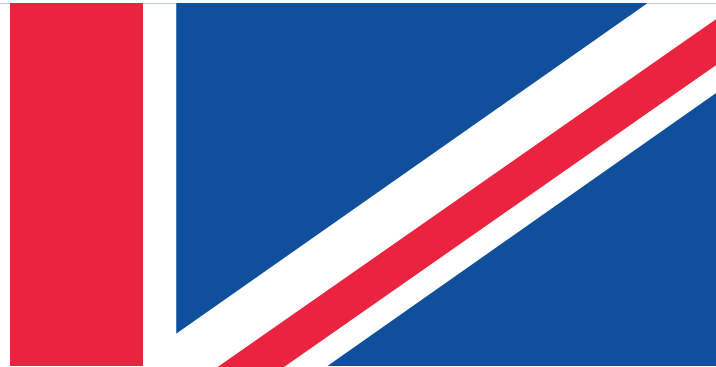
Слід зауважити, що фінансування соціальних послуг здійснюється не тільки безпосередньо з бюджету графства. **Частина витрат покривається цільовими державними програмами** (наприклад, із боку Міністерства охорони здоров'я), частина — із місцевих бюджетів, частина — самими клієнтами та їхніми родичами, а частину матеріальної відповідальності бере на себе громада. Дійсно, участь громади в підтримці своїх членів, які опинились у складній життєвій ситуації, є великою. Наприклад, розповсюдженою є практика, коли громада збирає кошти для облаштування комфортного помешкання для сусіда з інвалідністю.

Частина соціальних послуг є платними. Так, наприклад, досить розповсюджена в Англії послуга домашнього догляду, яку отримують 870 тис. клієнтів, є платною в разі, якщо нужденна особа має накопичення в розмірі понад 23,5 тис. фунтів стерлінгів (850,4 тис. грн). Якщо її статки є меншими, то за послугу платить графство, а також відраховує на це частину пенсії клієнта.

Організація надання соціальних послуг

Оцінювання потреб громадян у соціальних послугах та їхнє надання базуються на п'ятих ключових завданнях, які ставить перед собою англійська система соціального захисту:

- ✓ надання кращих послуг за менші гроші;
- ✓ фокусування на стратегічних цілях;
- ✓ задоволення потреби громад і громадян спільно;
- ✓ відкритість до різних сервісних моделей для досягнення кращих результатів;
- ✓ максимізація сильних сторін різних секторів;
- ✓ підхід до аутсорсингу з погляду бізнесу.



Цикл надання соціальної послуги складається з чотирьох етапів:

- ♦ **Проведення аналізу**, результатом якого є діагностичний звіт, у якому прописані потреби клієнта та яких цілей необхідно досягти для їхнього задоволення. Передусім ставиться питання: чого людина хоче?
- ♦ **Складання плану**, який містить перелік заходів задля досягнення визначених цілей. План має відповідати на питання: які ресурси необхідно задіяти, щоб допомогти? Скільки часу на це потрібно?
- ♦ **Власне надання** — укладання контракту з провайдером і надання послуги клієнту. На цьому етапі важливо знати: хто надає необхідну послугу на ринку, яка пропозиція є найбільш оптимальною з погляду співвідношення якості та вартості послуги, що необхідно прописати в контракті?
- ♦ **Перегляд**, який містить показники, необхідні для оцінювання здійсненої роботи, моніторингу відповідності поставленим завданням та формування нових пріоритетів при наданні послуги. Цей етап відповідає на питання: чи задовольняє послуга потреби/запити клієнта, чи досягнуто очікуваного рівня покращення стану клієнта, що необхідно скорегувати в подальших діях?

Соціальні послуги для дітей

У графстві Кент працюють 495 кваліфікованих соціальних працівників, які надають наступні послуги:

- ✓ інтегровані сімейні послуги (оцінка потреб і захист дітей);
- ✓ послуги для дітей та молоді (зокрема для дітей під опікою);
- ✓ фостерна служба та служба всиновлення;
- ✓ служба підтримки дітей-шукачів притулку;
- ✓ служби для дітей з інвалідністю віком до 16 років та для молоді з інвалідністю від 16 до 25 років.

Протягом квітня 2017 року:

- ♦ зафіксовано 2096 звернень від мешканців, поліцейських, шкільних працівників, медичних працівників щодо дітей;
- ♦ проведено 1358 оцінювань потреб дітей;
- ♦ створено 147 планів захисту дітей;
- ♦ передано під опіку 98 дітей (99 виведено з-під опіки);
- ♦ приблизно 15% послуг закуплено в приватних або волонтерських організаціях.



2096 звернень
щодо дітей
Протягом квітня 2017 року

Соціальні послуги для дорослих



Послуги для дорослих надаються командами, що складаються з кваліфікованих соціальних працівників, ерготерапевтів та медичних сестер. Кожна команда має свою спеціалізацію в залежності від категорії клієнта.

Загалом дорослі поділені на наступні категорії клієнтів:

- ✓ із відставанням у розвитку;
- ✓ із психічними розладами;
- ✓ похилого віку та з фізичними вадами;
- ✓ з аутизмом та сенсорними вадами.

Протягом квітня 2017 року:

- ♦ зафіксовано 1955 звернень від вразливих категорій дорослих, членів їхніх сімей, медичних працівників та інших фахівців (31% звернень надійшло з лікарень);
- ♦ 786 клієнтів отримали послуги з абілітації (до 6 тижнів безкоштовної підтримки для збільшення незалежності), 502 із них більше не потребують послуг;
- ♦ 106 клієнтів були відправлені до інституційної опіки та 210 отримали поточну допомогу вдома;
- ♦ близько 85% послуг були закуплені в приватних та недержавних провайдерів.



1955 звернень
від дорослих
Протягом квітня 2017 року

Контроль за якістю надання соціальних послуг



В Англії існують незалежні національні комісії з оцінки якості соціальних послуг. Так, усі послуги для дітей оцінює Ofsted (Office for Standards in Education, Children's Services and Skills — Управління зі стандартів якості освіти, дитячих послуг та навичок). Ofsted інспектує школи (зокрема деякі приватні), заклади опіки й догляду за дитиною, щорічно звітує перед Парламентом про якість і ефективність послуг для дітей.



Якість медичних та соціальних послуг для дорослих контролює CQC (Care Quality Commission — Комісія з якості послуг догляду). Щойно компанія зареєструвалась як провайдер тих чи тих послуг, вона одразу потрапляє в поле зору Комісії. CQC перевіряє кожного провайдера раз на два роки. Комісія вивчає скарги клієнтів на провайдерів, а також проводить щорічне опитування клієнтів, їхніх родичів, працівників організацій незалежною соціологічною компанією. Інспектори перевіряють провайдерів за п'ятьма критеріями: безпека, ефективність, турбота, відповідність послуги потребам клієнта, керування послугами. У разі невідповідності критеріям Комісія може застосувати такі санкції: попередження, штраф, вимоги внесення змін у статутні документи і найтяжча міра покарання — закриття провайдера протягом 72-х годин.

На місцевому рівні контроль за якістю надання соціальних послуг здійснює також Рада графства Кент. Зокрема співробітники Ради контролюють співвідношення якісних та кількісних показників роботи закладів. Можуть здійснити візити для перевірки скарг, якщо такі надходять. У разі отримання негативних оцінок із боку контролюючих органів, а також скарг від клієнтів Рада може направити свого співробітника у штат провайдера для покращення якості роботи. Проведений аудит та формування рекомендацій оплачує провайдер. У разі порушення стандартів і нормативів роботи Рада може застосувати санкції, які прописані в контракті з провайдерами (дострокове розірвання, повернення коштів тощо).

Окрім того, більшість провайдерів має внутрішні системи оцінювання своєї роботи. Великі провайдери періодично проводять соціологічні опитування своїх клієнтів щодо якості послуг та необхідних змін у роботі.

Досвід надання послуг громадськими організаціями на прикладі Avante Care & Support



avante
care & support
everybody matters



Avante Care & Support — велика благодійна організація, яка займається доглядом за людьми похилого віку. Щорічно вона підтримує більше 1000 клієнтів. В українських реаліях це практично унікальний досвід: соціальні послуги надають не комунальні підприємства та служби, а провайдери будь-якої форми власності, вибір яких залежить насамперед від потреб місцевого населення та якості надаваних ними послуг.

Мережа закладів Avante надає послуги для літніх людей як удома, так і у своїх установах денного догляду, а також у будинках постійного проживання. При цьому допомога може бути як платною для клієнтів, так і безоплатною. Якщо клієнт належить до соціально незахищеної категорії населення, послуги для нього оплачує графство. Також частина послуг медичного характеру може фінансуватись Національною системою охорони здоров'я. Більшість клієнтів оплачує послуги Avante в приватному порядку.

Загалом напрямки роботи організації можна поділити наступним чином:

- ✓ **Домашній догляд та підтримка.** Ця служба надає послуги з догляду вдома — прибирання будинку, допомога при купанні, харчуванні, одяганні, прання і прасування білизни, прогулянки, покупка товарів та інше. Також можлива медикаментозна й реабілітаційна допомога. Останнім часом ця послуга стала найбільш затребуваною, тому що домашній догляд є більш вигідним з економічного погляду, ніж стаціонарне проживання клієнтів у будинках догляду.

- ✓ **Стаціонарний догляд за людьми з деменцією.** Надається в будинках догляду, де організовано цілодобове обслуговування клієнтів.
- ✓ **Денний догляд.** Надається в денних центрах догляду. Є послуги організації дозвілля клієнтів, фізичної активності, проводяться реабілітаційні заходи. Також може бути організовано харчування і доставка клієнтів до місця проживання і назад.
- ✓ **Навчання людей з інвалідністю.** Ця служба займається підтримкою і навчанням окремих осіб, які мають фізичні або психічні порушення здоров'я, але які при отриманні певних навичок можуть доглядати за собою самостійно.
- ✓ **Догляд за хворими.** Ця служба надає послуги медичного характеру. Зокрема з активним використанням медичного обладнання.
- ✓ **Душевне здоров'я.** Надаються спеціалізовані послуги для людей із психічними розладами.
- ✓ **Підтримка «Крок уперед».** Надаються послуги підтримки задля подолання життєвих труднощів сім'ям та молоді.
- ✓ **Короткостроковий або тимчасовий догляд.** Послуги надаються на певний проміжок часу. Це може бути необхідним у різних ситуаціях — під час хвороби, післяопераційного періоду, відпустки опікуна тощо.

У філії Avante графства Кент послуги
дому домашнього догляду
надають 70 соціальних працівників.
За місяць вони здійснюють
близько 2000 клієнтських відвідувань —
це приблизно 1500 годин догляду.

У межах ознайомчої поїздки були відвідані три заклади Avante. Усі фахівці в будинках догляду проходять обов'язкові тренінги й додаткові навчальні програми. Крім зовнішнього контролю, існує внутрішній моніторинг якості надання соціальних послуг. Для цього застосовуються спеціальні внутрішні показники, а також розроблені брошури з описом стандартів догляду. Внутрішній аудит проводиться 1–2 рази на рік. Але він може бути проведений і частіше. Наприклад, якщо є суттєві зміни в законодавстві щодо надання соціального захисту. За внутрішній контроль усіх будинків догляду відповідає окремий співробітник, який створює звіт із рекомендаційними змінами. Також Avante щорічно замовляє опитування клієнтів про задоволеність послугами, який проводить окрема незалежна служба. За результатами опитування 2016 року сервісом були задоволені 94% опитаних клієнтів. В організації працює 400 співробітників.



Якими є будинки для людей похилого віку?



Були здійснені візити у два будинки, де виконується цілодобовий догляд за клієнтами. Перший будинок — **Amherst Court** — знаходиться у місті Чатем. Він визнаний видатним за якістю догляду (зелена позначка CQC із зіркою). У будинку проживає 71 особа похилого віку, 43 із них оплачують послуги самостійно. Проживання інших клієнтів фінансується графством Кент. Крім постійного проживання, є кілька додаткових опцій, наприклад, екстрений догляд (від декількох днів до декількох тижнів) і «мій час» (клієнт знаходиться в установі день, на ніч його забирають додому — найчастіше це практикується перед влаштуванням на постійне перебування в будинок догляду для звикання клієнта до оточення). У розпорядженні будинку знаходиться міні-автобус для поїздок у кінотеатр, до моря, на виставки та інші розважальні заходи. Є також город, де клієнти вирощують овочі та фрукти. У холі будинку знаходиться кафе «Calypso,» де можна випити різні напої, зустрітись із близькими, волонтерами та іншими відвідувачами. Також в установі є салон краси, де можна зробити стрижку, манікюр, педикюр і отримати інші косметичні послуги.



Amherst Court



Окрема кімната в будинку оформлена під бар. Там є барна стійка і ряд крісел зі столиками, де мешканці будинку можуть проводити вечори й пити напої.



Другий будинок — **Court Regis** — розташований на околиці міста Сітінгборн, це одноповерховий будинок цілодобового догляду за клієнтами, які страждають на деменцію і фізичну слабкість. У будинку є кілька великих віталень із кріслами для перегляду телевізора й іншого дозвілля. Також є дві їдальні.



Court Regis



Є ландшафтно оформлений сад у передній частині будинку. У задній частині розташований двір із великою альтанкою і кількома лавочками.



В обох будинках велика увага приділяється відновленню і підтримці навичок догляду за собою. Для кожного клієнта розробляється індивідуальна програма реабілітації, яка враховує його можливості й потреби.

Співробітники намагаються персоналізувати догляд за кожним клієнтом. Для цього детально вивчаються і описуються їхні потреби та побажання, зокрема в їжі, проведенні дозвілля й іншому. Спальні кімнати кожного мешканця мають індивідуальне оформлення. Стандарт передбачає проживання одного клієнта в кімнаті, проте для сімейних пар можуть робити винятки. Номер складається з невеликої мебльованої кімнати, а також душу й туалету.



Пересування в будинках є вільним, ніхто не обмежує прогулянки по території. До того ж на свіжому повітрі створені окремі зони відпочинку для проведення вільного часу, є лавочки та альтанки.

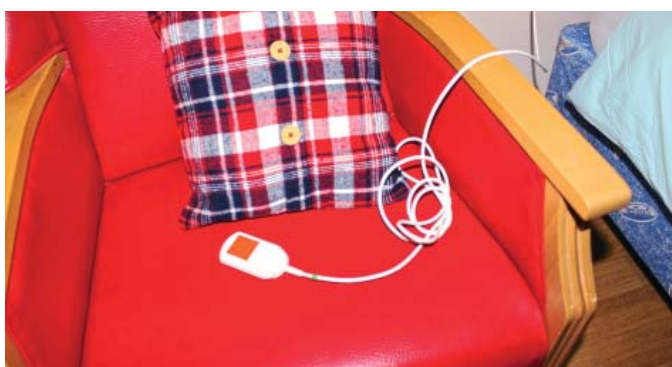
Велика увага в установах Avante приділяється безпеці. Для запобігання пожежам, а також іншим небезпечним ситуаціям вжито низку кроків:

1. Не можна курити в кімнатах. Для цього існують спеціально відведені місця. Про це попереджають таблички про заборону куріння, розвішані в будинку догляду.
2. Кожен клієнт перед влаштуванням у будинок знайомиться із заходами безпеки, зокрема з планами й шляхами евакуації у разі пожежі.
3. Регулярно проводяться пожежні тривоги.
4. За проведення евакуації у разі небезпеки відповідає окремо призначений співробітник.
5. У кожному будинку є «тривожна валізка», куди складені всі документи клієнтів (виписки з історії хвороби, схеми прийому ліків тощо), яка евакуюється першою з речей при небезпеці.





6. Кімнати обладнані чутливими датчиками задимлення, а також електронною системою відключення всіх замків при підозрі загоряння. Усі двері в такому випадку автоматично розблоковуються і відкриваються для виходу з будівель.
7. У коридорах знаходяться вогнегасники, інструкції, як ними користуватись, і кнопки виклику пожежної бригади.
8. Усі розетки мають кнопки знеструмлення.
9. У кожній кімнаті є тривожна кнопка, розташована зазвичай біля ліжка. У разі, якщо в кімнаті живе малорухливий клієнт, кнопка розміщується на шнурі, що дозволяє клієнту тримати її прямо під рукою і не тягнутись до стіни.
10. Підлоги в коридорах мають спеціальне неслизьке покриття. До того ж вони додатково оброблені спеціальним розчином, що перешкоджає ковзанню, створюючи невеликий липкий ефект.
11. У холах і коридорах розміщені крісла для відпочинку. Це зроблено для тих клієнтів, яким складно пересуватись, і потрібен постійний відпочинок між переміщеннями в будинку догляду. Крім цього, частина клієнтів з огляду на вік і стан здоров'я можуть відчувати запаморочення і непритомніти. Розміщені меблі дозволяють уникнути падінь і травмування. Також це зроблено для того, щоб урізноманітнити місце проживання клієнтів, аби вони могли проводити час не тільки у своїх кімнатах.
12. Усі приміщення спроектовані універсально для забезпечення безбар'єрного доступу різних категорій клієнтів до всіх послуг у будинках.





Тут організовано правильне, збалансоване й комплексне харчування. Клієнти їдять 5–6 разів на день. При цьому в меню багато зелені, овочів, нежирного м'яса, пропонуються десерти. За словами співробітників, вони намагаються відстежувати й не допускати пропуски прийомів їжі в тих людей, які до цього схильні. У будинках також обладнані кухні для самостійного приготування страв клієнтами, якщо вони мають таке бажання.



Велика увага також приділяється дотриманню гігієни та наданню гігієнічних послуг клієнтам. Для цього закуплене обладнання, розраховане на людей з особливими потребами. У разі, якщо клієнт відмовляється приймати ванну або душ, розроблена спеціальна процедура, що дозволяє підтримувати чистоту тіла на мінімальному рівні. У такому випадку клієнта протирають мокрими рушниками, не торкаючись до нього руками. У коридорах розміщені дезінфектори, які дозволяють дотримуватися гігієни при наданні послуг співробітниками будинку. Також у відкритому доступі є гумові рукавички.



У разі загострення психічного стану здоров'я клієнта ізолюють (якщо є небезпека заподіяння шкоди самому собі або іншим людям у будинку) і зміщують акцент надання послуг у сторону медикаментозного лікування. Також про всі подібні випадки обов'язково повідомляється родичам клієнта або місцевій владі, якщо вони є замовниками послуг. Це робиться насамперед для того, щоб розробити план щодо реабілітації і відновлення здоров'я такого клієнта.

Задля урізноманітнення дозвілля літніх людей у будинок догляду часто запрошують творчі колективи, музичні групи, дресирувальників тварин та інших. Проводяться концерти, театральні та циркові вистави. Інколи ці виступи відбуваються на волонтерських засадах, але зазвичай вони оплачуються Avante. Також для клієнтів часто організовують поїздки в театри, кіно, виставки, музеї.

Для роботи в будинках догляду залучаються студенти місцевих медичних коледжів, яким необхідна обов'язкова практика догляду за людьми в різних станах. Так, випускник коледжу повинен мати 300 годин роботи в подібних установах для продовження навчання далі в університеті. Avante також активно співпрацює із закладами позбавлення волі. Ув'язнені на останніх етапах відбування покарання здійснюють тут громадські роботи для проходження програми соціалізації. Така комунікація дозволяє налагодити на базі будинків постійну взаємодію між людьми й зробити клієнтів важливою частиною місцевих громад.

Для залучення нових клієнтів розроблені рекламні буклети та брошури про будинки догляду. Є сайт, де публікуються звіти про роботу, результати перевірок державними органами. У будинках оформлені демонстраційні кімнати для показу умов потенційним клієнтам і їхнім родичам.

Як організовано денний догляд для людей із деменцією?

Відвіданий денний центр **The Willows** знаходиться на території будинку Court Regis і працює сім днів на тиждень із 9 ранку до 4 вечора. Центр спеціалізується на лікуванні та догляді за людьми, що живуть із деменцією.

Часто буває так, що соціальні працівники Avante обслуговують клієнтів центру вдома зранку, допомагаючи прокинутись, прийняти душ, поснідати й зібратись удома. Після цього їх можуть супроводити в центр на кілька годин або на весь день, залежно від їхніх побажань.



The Willows





Згодом тривалість перебування в будинку зазвичай збільшується. Частина клієнтів може на час вибувати, наприклад, на період гострих станів свого захворювання. Проходячи курс лікування, вони знову можуть оформити відвідування центру.

Також супроводженням клієнтів до центру можуть займатись місцеві волонтери. Зазвичай вони збирають і привозять відразу кілька клієнтів. Це набагато дешевше, ніж користуватись послугами таксі, тому що волонтерам покриваються витрати тільки на паливо.



На момент візиту в центрі знаходились 9 осіб, 2 з яких прийшли з сусіднього будинку Avante зі стаціонарним доглядом (такі переміщення не заборонені між будинками й центрами організації). Однак частіше центр приймає 12–16 осіб на день. Усього на обліку на момент візиту налічувалось 20 клієнтів, які в різний час відвідують центр. Деякі приходять щодня, деякі — кілька разів на тиждень. Це єдиний денний центр в окрузі, відкритий сім днів на тиждень. Найчастіше клієнтів сюди направляють соціальні працівники, які надають цим людям послуги дому домашнього догляду. Перед тим, як записатись у центр, клієнти та їхні родичі можуть прийти, подивитись умови, отримати



додаткову інформацію про догляд. Також сюди звертаються люди похилого віку за рекомендацією медичних працівників, які займаються наданням послуг людям із психічними розладами. Загалом центр не відчуває потреби в клієнтах. Часто він сприймається людьми похилого віку не як місце для реабілітації, а як клуб за інтересами, де можна пограти в настільні ігри, поговорити, побачитись зі знайомими. Така асоціація допомагає людям відчувати себе впевненіше й не сприймати свій стан здоров'я як такий, що погіршується.

Найчастіше люди відвідують центр практично до кінця життя, якщо тільки згодом це не вимагає додаткових послуг догляду, наприклад, медичних, які не надаються в будинку. Співробітниця центру навела приклад, що нещодавно адміністрація будинку була змушена відмовити чоловікові на візку, тому що внутрішні приміщення не дозволяють обладнати спеціальні підвіси, на яких він міг би пересуватись будівлею. Відповідно, він би не зміг брати активну участь у заходах, що проводяться.



З огляду на особливості людей із деменцією, розклад різних видів дозвілля в будинку побудовано так, щоб постійно активізувати фізичну й розумову діяльність клієнтів. Із ними грають, роблять вправи, закликають рухатись, рахувати, думати. Є заняття з малювання, ліплення, гри в м'яч, танці тощо. Це покращує їхній стан здоров'я, і недуга не так швидко прогресує. Людина в аналогічному стані вдома зазвичай просто сидить і дивиться телевізор протягом усього дня. Відсутність пізнавальної діяльності та рухів призводить до ще більшої втрати практичних навичок самообслуговування і неможливості засвоїти нові.

У центрі є невелика кухня, де можна приготувати або розігріти принесену з дому їжу. У будь-який момент клієнти можуть зробити собі чай чи каву, налити води. Нещодавно був обладнаний невеликий внутрішній дворик, щоб літні люди могли проводити час на свіжому повітрі.

Раз на два місяці клієнтів направляють до лікарні для проходження медичного огляду та здачі необхідних аналізів. Це робиться для того, щоб не пропустити важливі моменти в догляді за людиною і вчасно надати їй необхідні медичні послуги.

За словами завідуючої будинку, дуже зручно, що поруч із центром розміщений будинок зі стаціонарним доглядом за літніми людьми. Багато клієнтів денного центру з часом стають клієнтами стаціонару. І такий перехід з однієї установи до іншої відбувається досить плавно, літні люди можуть днем відвідувати будинок догляду, адаптуючись до умов і звикаючи до персоналу в майбутньому.

Центр розробив велику кількість роздаткових матеріалів (листівок, брошур, буклетів, плакатів) з інформацією про свою роботу, послуги, волонтерські проекти, а також про особливості тих чи тих станів людей у літньому віці. Окремі матеріали розроблені для тих, хто доглядає за такими людьми вдома. Наприклад, тут є інформація про тривожну карту. Ця карта знаходиться зазвичай із клієнтом, і там вказана вся необхідна інформація для того, щоб йому допомогти в разі потреби (якщо він загубився, забув, куди прямував тощо). Співробітники центру розповідають, що такі карти необхідно робити для всіх літніх людей, а також учать необхідним знанням і навичкам догляду за ними. Є також програма «Перехрестя», яка дозволяє зробити невелику перерву в догляді за літньою людиною. Наприклад, якщо доглядальнику необхідно на кілька годин відлучитись у своїх справах. У такому випадку він може залишити людину тут, не оформлюючи йому постійне відвідування центру.

Також співробітники центру досить часто виходять у громадські місця з плакатами й брошурами та розповідають місцевій громаді про роботу центру й про те, кого і як сюди можна влаштувати. Таке інформування проводиться ще й тому, що тема деменції досі досить часто табується. Про родичів із цією недугою прийнято мовчати — це призводить до того, що частина потенційних клієнтів просто не отримують ніяких послуг догляду. Співробітники центру намагаються показати, що навіть завдяки мінімальним заняттям із людиною, вона зможе дозволити собі жити практично повноцінним життям. До того ж, за словами керівника центру, деменція «молодшає», тобто це захворювання все частіше починає траплятись у людей молодшого, ніж раніше, віку. Так, одна з клієток центру — 52-річна жінка.

Раз на два місяці центр організовує день відкритих дверей. Це відбувається зазвичай у форматі зустрічей із рідними клієнтів, а також із майбутніми потенційними відвідувачами закладу. Співробітники розповідають про роботу центру, про послуги, про те, що планується змінити й за який час. Такий формат дозволяє отримати зворотній зв'язок і дізнатись, чи все влаштовує самих клієнтів і їхніх близьких у якості догляду й допомоги. Центр також відвідують практиканти навчальних закладів, яким необхідний досвід догляду за вразливими категоріями населення.



Діти та молоді люди з інвалідністю: приклади підтримки

- ✓ Близько 1% дітей у Великобританії мають важку форму інвалідності.
- ✓ Близько 7% дітей мають додаткові особливі потреби.
- ✓ У графстві Кент налічується 1200 дітей з інвалідністю віком до 18 років. Лише 27 із них постійно проживають у сімейному стаціонарі та 56 дітей — у прийомних сім'ях, решта живуть у своїх сім'ях.

Законодавство забезпечує, щоб діти з інвалідністю отримували освіту. Кожна дитина має план освіти, охорони здоров'я та догляду, який описує необхідну для неї підтримку. Соціальний догляд при цьому полягає в наданні допомоги й консультуванні сімей, забезпеченні дозвілля та розвитку дитини під час шкільних канікул і вихідних.

У графстві Кент функціонують 23 спеціальні школи та 53 класи в загальноосвітніх школах, які підтримують дітей з особливими потребами, наприклад, із проблемами слуху, зору та іншими.

Головними здобутками останніх років у роботі із цією категорією дітей можна вважати наступні:

- ♦ покращився рівень діагностики аутизму, більшій кількості дітей ставлять правильний діагноз;
- ♦ більше дітей із дуже складними потребами живуть тепер довше завдяки завчасному наданню допомоги;
- ♦ більшість дітей з інвалідністю живе у своїх сім'ях.
- ♦ Одним із головних нововведень Управління соціального захисту графства є розподіл дітей та молоді з інвалідністю на дві категорії задля більш плавної адаптації до дорослого життя та цілеспрямованої роботи з молодими людьми в напрямку організації їхнього майбутнього (навчання, пошуку роботи, місця проживання, самостійного догляду за собою тощо):
- ♦ діти віком до 15 років;
- ♦ молоді люди від 16 до 26 років.

Для кожної із цих категорій створено по чотири окремі команди підтримки у графстві.



Можливості, які надаються дітям та молоді з інвалідністю:

- ♦ Відвідування будинків виховання та «спільного життя», коли діти та молоді люди з інвалідністю можуть на деякий час змінити оточення і познайомитись між собою. Приїзд до такого будинку дає змогу розвинути навички спілкування дітей, їхньої адаптації до нового, отримати додаткові знання із самообслуговування. Сім'ї зі своєї сторони мають можливість відпочити від забезпечення постійного догляду за дитиною або зайнятись власними справами у вільний час. У будинках можна знаходитись кілька годин, провести вихідні або й залишатись довше за певних обставин.
- ♦ Отримання грошей замість послуг. Близько 900 фунтів стерлінгів (32,4 тис. грн) може отримати сім'я для того, щоб винайняти окремих фахівців або помічників для дитини. Це дозволяє родичам мати більший рівень вибору та контролю за наданням послуги. Зокрема це може бути найм няні, логопеда тощо.
- ♦ Відвідування дітьми та молоддю клубів у вихідні чи на свята. Зазвичай такі клуби організовуються волонтерськими агентствами.
- ♦ Відвідування заходів, на яких ухвалюються рішення щодо організації соціальних послуг. Як діти, так і їхні сім'ї можуть бути присутні на таких обговореннях і висловлювати свої міркування щодо послуг, які їм надаються. Подібні опитування також проводяться за телефоном або через інтернет.
- ♦ Отримання порад із пристосування житла до потреб дитини та встановлення спеціального обладнання. За це відповідає Дитяча служба професійної терапії. Фахівці служби надають поради дітям, молодим людям, їхнім сім'ям щодо організації навколишнього простору, який би сприяв розвитку навичок самообслуговування (проведення гігієнічних процедур, прання, прибирання, готування їжі та інших). Після оцінки потреб дитини та умов проживання Служба може надати домашнє обладнання або допомогти з ремонтом помешкання (встановлення підйомників, поручнів тощо).
- ♦ Участь у навчальних заходах. Для людей з інвалідністю постійно проводяться навчання з формування навичок самообслуговування, ведення здорового способу життя, соціальної активності тощо. Також молоді люди можуть бути залучені до громадських робіт із прибирання території, висадки дерев, квітів та іншого.

Люди з розладами аутистичного спектру: приклади підтримки

Розлади аутистичного спектру проявляються в діапазоні станів, які характеризуються певним порушенням соціальної поведінки, комунікації та вербальних здібностей і звуженням інтересів і діяльності, які одночасно специфічні для індивідуума й часто повторюються.

Розлади аутистичного спектру починаються в дитинстві, проте зберігаються в підлітковому й дорослому віці. Деякі особи при цьому здатні жити самостійно й продуктивно, інші страждають на важкі порушення та потребують догляду й підтримки протягом усього життя.

У Великобританії налічується 1,1% людей з аутизмом. На території графства Кент проживає близько 14 тис. людей, у яких діагностували аутизм.

Для роботи з дорослими громадянами з аутизмом створена спеціальна команда догляду. Фахівці команди оцінюють стан людини й працюють із тими клієнтами, які мають здатність навчатись і працювати (ті, хто має більш високий рівень функціонального аутизму). Увага зосереджується на сильних сторонах клієнта, тобто його вміннях та навичках, які розвивають та підтримують. Значно менше уваги приділяється так званому «закриванню прогалин», тобто навчанню тим речам, які людина так і не освоїла впродовж життя.

Як приклад наведемо конкретний кейс із надання послуг одному клієнтові.

«18-річна дівчина з комплексним аутизмом проживає в домі з матір'ю, батьком та сестрою. Навчається у спеціалізованій школі. До початку роботи з нею мала залежність від матері в різних аспектах самообслуговування (митись, підбирати одяг та вдягатись, розігрівати їжу тощо). Також у неї зафіксували високий рівень тривожності, що впливав на здатність самостійно переміщуватись містом, робити покупки, відвідувати школу. Були проблеми із засинанням наодинці. Дівчина майже ні з ким не спілкувалась у місцевій громаді. Клієнтка за допомогою тесту самостійно оцінила задоволеність різних потреб у своєму житті та разом із спеціалістами змогла виробити цілі на перші 12 тижнів програми роботи з нею. Зокрема дівчина хотіла самостійно готувати, здійснювати покупки в магазині, писати sms-повідомлення, оцінювати, що вдягти, залежно від погоди, тощо. Соціальний робітник провів оцінку житла, зібрав дані щодо організації життя у самої дівчини та її родичів і забезпечив підтримку реалізації поставлених цілей. Так, першим

кроком стало розвішування записок по всьому дому з підказками, що необхідно робити з тими чи тими побутовими приладами (чайником, мікрохвильовою піччю, пральною машинкою та іншими). Окрім того, соціальний працівник супроводжував дівчину в перших візитах до школи та магазину. Задля подолання тривоги під час засинання команда розробила спеціальну обважену ковдру, яка надавала почуття спокою дівчині. Через три місяці була проведена повторна оцінка задоволеності власних потреб та результатів досягнення цілей. Частково цілі були досягнуті, втручання соціального робітника майже з повної щоденної зайнятості зменшилось до 8 годин на тиждень».

AUTISM

ALWAYS
UNIQUE
TOTALLY
INTELLIGENT
SOMETIMES
MYSTERIOUS



Планування майбутнього у графстві Кент



Важлива складова англійської системи соціального захисту — відстежувати й прогнозувати майбутні запити та виклики в системі надання соціальних послуг. Головною тенденцією, яку необхідно враховувати при плануванні роботи в цій сфері, на думку фахівців, є **стабільний приріст населення віком від 65 років**. Так, очікується, що в 2035 році населення Великобританії віком від 65 років збільшиться на 48%, водночас населення віком до 65 років — лише на 3,9%. У зв'язку з цим **відбувається постійне скорочення бюджетних коштів, що виділяються на соціальну сферу**, і цей процес триватиме й надалі. Наприклад, реальна вартість роботи соціального працівника, який надає домашній догляд, на сьогоднішній день становить 16,70 фунтів стерлінгів (близько 600 грн) на годину, проте місцева влада графства Кент готова платити лише 14,66 фунтів стерлінгів (528 грн). Це спричиняє проблематичний пошук персоналу й частковий відхід провайдерів із ринку. Це збільшує **навантаження на наявних надавачів соціальних послуг**. Крім цього, із кожним роком **ускладнюються вимоги й стандарти з надання догляду**. Відповідати законодавчим нормам при скороченні витрат багатьом виявляється складно.

Саме для цього Рада графства Кент займається постійним моніторингом ситуації на ринку послуг, розробляє як загальну стратегію розвитку графства, так і окремі програми діяльності в різних сферах життя, зокрема в соціальній сфері.

Попри вказані складнощі, місцева влада орієнтована передусім на клієнтів, їхні потреби та забезпечення гідного рівня життя при плануванні подальшої діяльності системи соціального захисту в графстві Кент.

Kent County Council



Три стратегічні мети графства Кент у соціальній сфері:

Діти та молодь мають отримати найкращий старт у житті.

Громадяни графства мають відчувати переваги економічного зростання, маючи роботу, у добромu здоров'ї та насолоджуючись гарною якістю життя.

Літні та вразливі люди мають бути в безпеці та підтримані в їх виборі жити незалежно.



Надання соціальних послуг в Англії

Науково-популярне видання

Автор — Світлана Щербань

Коректор — Діана Чернишенко

Комп'ютерна верстка та дизайн обкладинки — Кирило Кошель

Більше інформації щодо діяльності ХІСД на:

<http://khisr.kharkov.ua>

<https://www.facebook.com/NGO.KHISR/>