

ПРИТУЛОК ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА:

АЛГОРИТМ СТВОРЕННЯ Й ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ



**ПРИТУЛОК ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ
ПОСТРАЖДАЛИ ВІД
ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА:**

АЛГОРИТМ СТВОРЕННЯ Й
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ

Автори-упорядники:

Т.В. Журавель, кандидатка педагогічних наук, виконавча директорка Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

О.О. Кочемировська, кандидатка психологічних наук, радниця з питань запобігання і протидії гендерно зумовленому насильству (ГЗН), національна координаторка

Ю.І. Пилипас, консультантка Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Н.М. Прокопенко, координаторка з розвитку послуг для постраждалих від гендерно зумовленого та домашнього насильства, Фонд ООН у галузі народонаселення

К.В. Пуха, кандидатка педагогічних наук, координаторка проектів Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

В.В. Янковець, координаторка проектів Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

П77 Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства: алгоритм створення й забезпечення роботи. Метод. посіб./за заг. ред. Кочемировська О.О. - К.: ФОП Клименко, 2020. – 80 с.

ISBN 978-966-2717-32-7

Ця публікація підготовлена за фінансової підтримки Посольства Великої Британії в Україні в рамках програми «Комплексний підхід до вирішення проблеми насильства щодо жінок та дівчат в Україні», яка здійснюється Фондом ООН в галузі народонаселення (UNFPA) у співпраці з Міністерством соціальної політики України. Матеріали, висновки й рекомендації, викладені в цій публікації, можуть не відображати офіційну позицію уряду Великої Британії, UNFPA й уряду України.

The publication was prepared with financial support of the British Embassy in Ukraine under the programme «Integrated Response to End Gender-Based Violence against Vulnerable Women and Adolescent Girls in Ukraine» implemented by UNFPA, the United Nations Population Fund, in cooperation with the Ministry of Social Policy of Ukraine. The findings, conclusions and recommendations in this publication do not necessarily reflect the official position of the Government of the United Kingdom, UNFPA and the Government of Ukraine.

ЗМІСТ

1. ЗАСАДИ РОБОТИ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА	5
1.1. Сутність послуги притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі	5
1.2. Базові принципи роботи притулків	6
1.3. Створення й фінансування притулку для постраждалих	9
2. ШЛЯХИ ВИЯВЛЕННЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА, І МЕХАНІЗМ ПОТРАПЛЯННЯ ДО ПРИТУЛКУ	15
3. ТЕХНОЛОГІЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ, ОСОБЛИВОСТІ Й ФОРМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ	19
3.1. Технологія ведення випадку в роботі притулку для постраждалих осіб	19
3.2. Послуги, які надаються в притулку для постраждалих осіб	25
3.3. Форми роботи з постраждалими особами	27
3.4. Документація притулку для постраждалих осіб	31
4. ОПИС МОДЕЛЕЙ ПРИТУЛКІВ І МОДЕЛЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕЧНИХ ПРОСТОРІВ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ҐЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА. АЛГОРИТМ СТВОРЕННЯ ПРИТУЛКУ	34
4.1. Класифікація моделей притулків	34
4.2. Інші спеціалізовані служби як спосіб організації безпечного простору для постраждалих	36
4.2.1. Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі	36
4.2.2. Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування	41
5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПЕРСОНАЛУ Й ОБЛАШТУВАННЯ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ.	44
5.1. Персонал притулку для постраждалих	44
5.2. Облаштування притулку для постраждалих	48
5.3. Заходи безпеки в притулку для постраждалих	55
6. МОЖЛИВІ ІНСТРУМЕНТИ ОЦІНКИ ПОТРЕБ ГРОМАДИ В ПРИТУЛКАХ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА	57

6.1. Мета й завдання оцінки потреб громади в послугах, головні підходи до оцінювання	57
6.2. Особливості оцінювання потреб громади в притулках для осіб, які постраждали від насильства	64
6.3. Алгоритм створення притулку для постраждалих: із досвіду громадських організацій	69
6.4. Діяльність окремих притулків для осіб, які постраждали від насильства	71
ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА.	78

1. ЗАСАДИ РОБОТИ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА

1.1. СУТНІСТЬ ПОСЛУГИ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА ТА НАСИЛЬСТВА ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ

Насильство тягне за собою довгострокові наслідки для здоров'я й благополуччя жінок і дівчат, суттєво впливає на їхню здатність брати участь у житті громади й суспільства. Для відновлення чи реабілітації жінкам і дівчатам може знадобитися тривала допомога, перш ніж вони зможуть повернутися до повноцінного життя. Тому розвинена система надання послуг з попередження та протидії ґендерно зумовленому насильству, зокрема домашньому, у тому числі надання послуги притулку для жінок, забезпечує основні аспекти захисту, надання послуг і ресурсів, що сприяє відновленню після насильства, відновленню самооцінки, самовизначенню для побудови самостійного життя.

Притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі (далі – постраждалих осіб, постраждалих), функціонує як установа/заклад, у якій постраждалі отримують **комплексну** допомогу, зокрема тимчасове цілодобове перебування (у т.ч. з дітьми), в умовах безпеки та психоемоційної підтримки.

Притулок для постраждалих (шелтер) – це не просто послуга безпечного розміщення. Шелтер може забезпечити комплексний підхід до надання допомоги постраждалим і особам, яким загрожує насильство, дає можливість подолати наслідки вчиненого насильства й збільшує шанси уникнути повторних інцидентів.

Притулок у більш широкому сенсі може сприяти соціальним змінам на рівні всього регіону в межах реалізації політики запобігання й протидії насильству над жінками й дівчатами. Зокрема наявність шелтеру:

- підвищує обізнаність суспільства про ґендерно зумовлене й домашнє насильство й про те, як це порушує права людини;
- виявляє насильство шляхом заохочення жінок і дівчат зупиняти ситуацію насильства і звертатися по допомогу

(постраждали часто не повідомляють про зловживання й не шукають допомоги офіційних надавачів послуг і органів влади з багатьох причин, проте наявність у регіоні шелтеру може сприяти руйнуванню таких бар'єрів);

- розширює доступ до послуг, які підвищують спроможність осіб, які постраждали від насильства, справлятися з викликами, що виникли в результаті насильства (від фізичних та емоційних до фінансових, правових і соціальних наслідків), і протидіяти насильству;
- покращенню навичок різних надавачів послуг (соціальних працівників, медиків, юристів, суддів тощо) розрізняти та виявляти ґендерно зумовлене й домашнє насильство, а також розуміти необхідність вживати при запобіганні цьому явищу не лише всіх необхідних, але й обов'язково безпечних заходів.

Притулки для постраждалих (шелтери) як на міжнародному, так і на національному рівні визначено необхідною складовою цілісної системи реагування та протидії ґендерно зумовленому та домашньому насильству. Діяльність шелтерів є важливою для реалізації місцевих і регіональних ініціатив щодо припинення ґендерно зумовленого насильства. Також наявність шелтерів актуалізує проблему рівності жінок і чоловіків у суспільстві й проблему протидії дискримінації за ознакою статі.

1.2. БАЗОВІ ПРИНЦИПИ РОБОТИ ПРИТУЛКІВ

Базові принципи, якими у своїй роботі керуються притулки для постраждалих:

- **Безпека, захист і реабілітаційний простір мають бути першочерговими при наданні будь-яких послуг, у тому числі й проживання.** Безпека і створення реабілітаційного простору повинні бути головною метою, а надання притулку й послуг мають сприяти негайному покращенню фізичного й емоційного стану, а також довгостроковій фізичній, юридичній і соціально-економічній захищеності постраждалих. Заходи безпеки й захисту постраждалих і персоналу мають враховуватися при плануванні й проектуванні притулків і послуг, які там надаються. У випадку загрози життю і здоров'ю безпека постраждалих вважається важливішою за все інше (наприклад, за

збереження стосунків, за можливість для кривдника користуватися своїм майном тощо).

- **Конфіденційність.** Цей принцип означає, що інформація про постраждалих осіб та осіб, які повідомили про вчинення домашнього насильства, отримана фахівцями під час здійснення заходів щодо запобігання та протидії домашньому насильству, не підлягає свідомому чи випадковому розголошенню. Окрім того, інформація про місце знаходження притулку є конфіденційною. Звіти про діяльність шелтеру, результати досліджень і публікації в ЗМІ мають бути складені у формі, яка повністю виключає ідентифікацію особи, про яку йдеться. Обробка персональних даних про особу, яка повідомила про вчинення насильства, або про постраждалу особу здійснюється за згодою такої особи або її законного представника з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”.

Притулок для постраждалих не розголошує інформацію про своє місцезнаходження й не має вивіски на приміщенні (будівлі, споруді), де розташований.

Це важливо, бо постраждалі від насильства не шукатимуть притулку й послуг, якщо не матимуть впевненості, що це безпечно для них територія і що тут вони захищені. Постраждала особа, яка вирішила знайти прихисток у шелтері, письмово зобов'язується не розголошувати адресу закладу й імена осіб, які знаходять тут притулок.

Окрім іншого, у притулку мають бути створені базові умови для забезпечення клієнток і персоналу закладу: запасний вихід, тривожна кнопка, обмежений вхід. Детальніша інформація подається в наступних розділах.

- **Зорієнтованість на потреби постраждалих осіб та індивідуальний підхід.** Важливо, щоб послуги в шелтері надавалися на основі індивідуального плану роботи, який формується з урахуванням життєвого досвіду особи, котра звернулася за допомогою, і з урахуванням результатів оцінки її потреб, зокрема: форма й тривалість насильства; фізичний, психологічний, правовий і соціально-економічний статус на момент звернення за допомогою; інші індивідуальні фактори сімейного середовища й найближчого оточення, що впливають на здатність уникати зловживань.

- **Доступність.** Це означає, що притулки мають бути доступними для всіх постраждалих і надавати послуги всім, хто цього потребує.

Рекомендований Радою Європи стандарт доступності – одне родинне місце (одна жінка і двоє дітей) на 10 тис. населення, але навіть у країнах Європейського Союзу досягти такого охоплення вдалося лише на 42–45%.

У великих містах доцільно відкривати декілька притулків на 15–20 місць, створюючи таким чином мережу притулків, враховуючи стать постраждалих і потреби громад.

В Україні на першому етапі створення притулків передбачено наявність щонайменше одного притулку для постраждалих у кожному обласному центрі й у великих містах обласного підпорядкування (200 тис. населення) із розрахунку одне місце на 30–35 тис. населення. Загальна орієнтовна потреба – до 1300–1500 місць + спеціалізовані кризові центри з можливістю короткострокового (до одного тижня) перебування й розгортання мобільних бригад для роботи у віддалених громадах сільської місцевості. Мінімальна доцільна кількість місць у притулку – 6. Максимальна – 20 (для одночасного розміщення в одному приміщенні 20 осіб, у тому числі жінок із дітьми). Оптимальна кількість – 12–15 осіб.

Окрім іншого, **доступність** передбачає, що послуги, які надаються притулком, мають бути розроблені з урахуванням особливих потреб постраждалих, які зазнають різних форм дискримінації (люди, які живуть з ВІЛ, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, мігранти або особи без громадянства, представники ЛГБТ-спільноти тощо). На практиці це може означати: надання доступних послуг перекладу; розробка конкретної політики згоди і вжиття відповідних заходів для юридичного забезпечення захисту дівчат до 18 років; створення послуг для осіб, які мають залежність від алкоголю або інших психоактивних речовин чи проблеми психічного здоров'я. Жодні особливості постраждалих не повинні перешкоджати отриманню необхідної допомоги.

- **Повага й неупереджене, небайдуже ставлення до постраждалих осіб,** забезпечення пріоритетності прав, законних інтересів і безпеки постраждалих під час здійснення заходів у сфері запобігання та протидії

домашньому насильству і насильству за ознакою статі. Дотримуватися цього принципу означає: (1) враховувати інтереси постраждалої особи, спілкуватися в прийнятному для неї форматі; (2) бачити в постраждалій особі не об'єкт надання допомоги та захисту від домашнього насильства, а рівноправного суб'єкта; (3) не звинувачувати постраждалу особу у вчиненому щодо неї насильстві, але надихати її на активну позицію при розв'язанні ситуації

- **Ефективна взаємодія** шелтеру з громадськими об'єднаннями, міжнародними організаціями, засобами масової інформації, з іншими зацікавленими юридичними й фізичними особами. Лише завдяки узгодженим і скоординованим діям стає можливою ефективна відповідь на домашнє насильство й реабілітація всіх його учасників.

За належних умов притулки мають можливість забезпечити широкий спектр захисту, необхідного тим, хто постраждав, і можливість допомогти тим, кому загрожує насильство, щоб уникнути таких ситуацій у майбутньому. Притулки також можуть сприяти підвищенню обізнаності про можливості запобігання насильству над жінками та дівчатами й соціальним змінам у громаді.

1.3. СТВОРЕННЯ Й ФІНАНСУВАННЯ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ

Відповідно до законодавства, притулок для постраждалих може створюватися місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування на базовому (територіальні громади), районному (райони) та регіональному (області, м. Київ і Севастополь) рівнях адміністративно-територіального устрою з урахуванням непропорційного впливу домашнього насильства на жінок і чоловіків¹ і з урахуванням можливості позитивних дій². Створення притулку можливе, у тому числі, шляхом реорганізації (перетворення) наявних закладів/установ, які надають соціальні послуги й працюють відповідно до положення про Притулок, яке затверджується засновником в установленому порядку.

1 Врахування непропорційного впливу насильства на жінок і чоловіків означає врахування при розбудові мережі шелтерів, що, попри відсутність достовірної статистики, від ґендерно зумовленого насильства більше страждають жінки й дівчата (за оціночними даними експертів, 80 – 90%). Отож чинні програми допомоги й соціальні послуги більшою мірою розраховані саме на ці категорії постраждалих. Але чоловіки теж можуть бути постраждалими, тож важливо розробляти й упроваджувати окремі програми й послуги (зокрема створення шелтерів) для постраждалих від ГЗН та домашнього насильства чоловіків.

2 Позитивні дії – спеціальні тимчасові заходи, що мають правомірну об'єктивно обґрунтовану мету, спрямовану

Робота притулку регламентується Типовим положенням про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. №655. На основі Типового положення притулок розробляє власне положення, яке затверджується засновником, відповідно до законодавства.

Притулок для постраждалих може бути:

- юридичною особою, яка має самостійний баланс, реєстраційні рахунки;
- структурним підрозділом іншого закладу/установи соціального чи іншого спрямування (закладу соціального захисту, соціального обслуговування, охорони здоров'я тощо).

Створення притулку для постраждалих як структурного підрозділу іншого закладу/ установи соціального чи іншого спрямування здійснюється шляхом внесення змін до положення (статуту) про відповідний заклад/установу та до штатного розпису. Такий притулок має спільний із таким закладом/установою баланс, не є юридичною особою й підзвітний безпосередньо згаданому закладу/установі. Притулок, який є структурним підрозділом закладу/установи, розміщується в окремому приміщенні (окремій будівлі, споруді або частині будівлі) з дотриманням принципу конфіденційності й нерозголошення інформації про місце його розташування.

Наприклад, притулок Деснянського району в м. Києві був створений у 2004 р. районною радою Деснянського району м. Києва, а притулки в Харкові й у Кривому Розі створені неурядовими організаціями в рамках проекту Фонду народонаселення ООН в тісній співпраці з органами місцевого самоврядування.

Джерелами фінансування притулку для постраждалих є кошти засновника й інші джерела, не заборонені законодавством України. Кошторис і штатний розпис притулку затверджуються в

на усунення юридичної чи фактичної нерівності у можливостях жінок і чоловіків щодо реалізації прав і свобод, встановлених Конституцією і законами України (Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15>).

установленому законодавством порядку. Порядок ведення в притулку діловодства і бухгалтерського обліку визначається чинним законодавством.

Підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські об'єднання, іноземні неурядові організації, міжнародні організації, фізичні особи-підприємці, а також фізичні особи, які надають соціальні послуги, можуть долучатися до створення притулку та до забезпечення його функціонування на засадах державно-приватного партнерства, відповідно до законодавства.

У межах державно-приватного партнерства можуть покриватися витрати, наприклад, на оплату праці персоналу, на винагороди й виплати за надання послуг харчування клієнтів, на придбання обладнання, на інші витрати для забезпечення функціонування притулку.

Завдання притулку для постраждалих

Найважливішими завданнями притулку є³:

- забезпечення місцем безпечного тимчасового цілодобового перебування постраждалих осіб;
- надання постраждалим особам за місцем безпечного тимчасового цілодобового перебування комплексної допомоги (психологічних, соціально-побутових, соціально-медичних, інформаційних, юридичних та інших послуг) на основі оцінки їхніх потреб та індивідуального підходу з урахуванням віку, статі, стану здоров'я й соціального становища.

Напрямки роботи притулку

Відповідно до своїх завдань, притулок працює за такими напрямками:

- **створення безпечних умов для перебування** постраждалих осіб у притулку;
- створення соціально-побутових умов для перебування постраждалих осіб у притулку (забезпечення в межах наявних ресурсів продуктами харчування, надання можливості збереження документів, користування душем, пральною машиною, м'яким інвентарем тощо);

³ Постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 №655 «Типове положення по притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/655-2018-%D0%BF>

- **забезпечення захисту прав та інтересів** постраждалих осіб шляхом надання відповідних послуг, а також у співпраці з іншими суб'єктами надання комплексної допомоги постраждалим особам (серед яких найважливішими є служби у справах дітей, якщо постраждала особа має дитину; уповноважені підрозділи органів Національної поліції; установи й заклади охорони здоров'я; центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги; центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; центри соціально-психологічної допомоги; територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг); інші заклади, установи й організації, які надають соціальні послуги постраждалим особам; спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб: центри медико-соціальної реабілітації постраждалих осіб; мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим особам та особам, які постраждали від насильства за ознакою статі; підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські об'єднання й міжнародні організації, фізичні особи-підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, тощо);
- **надання психологічних послуг постраждалим особам;**
- **забезпечення** за необхідності госпіталізації постраждалої особи (для організації надання медичної допомоги постраждалій особі, за потреби та залежно від її стану, уповноважена особа викликає бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги або інформує відповідний заклад охорони здоров'я й дає особі направлення за формою й у порядку, які визначені Мінсоцполітики та МОЗ);
- **організація надання юридичних послуг** (юридичних консультацій, правової допомоги при підготовці документів, необхідних для захисту прав і законних інтересів постраждалих осіб), інформування про можливість отримання безоплатної правової допомоги, відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу»;
- **надання інформаційних та інших консультативних послуг**, необхідних для комплексної допомоги постраждалим особам, зокрема повної інформації щодо їхніх прав і можливостей отримання дієвої допомоги;
- **сприяння реалізації (відновленню) прав** постраждалої особи, реалізація яких унеможлиблюється (ускладнюється)

в результаті вчинення насильства (допомога у працевлаштуванні тощо);

- **сприяння в пошуку альтернативного придатного безпечного місця перебування** чи направлення постраждалих осіб для отримання послуг до інших загальних і спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб, якщо в притулку недостатньо місць або необхідні послуги не надаються;
- **проведення заходів у межах соціально-реабілітаційних програм** з урахуванням індивідуальних потреб постраждалої особи;
- **сприяння забезпеченню транспортування постраждалих осіб** до місць отримання необхідних послуг, які в притулку не надаються;
- інша діяльність, відповідно до законодавства та положення про притулок.

Реалізація завдань притулку має здійснюватися в тісній співпраці з фахівцями структурних уповноважених підрозділів з питань сім'ї місцевих органів влади й місцевого самоврядування, ЦСССДМ, ССД, медичних закладів, підрозділів поліції тощо.

Особи, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі й мають право на перебування в притулку для збереження свого життя і здоров'я:

1. Повнолітні постраждалі особи, направлені структурним підрозділом місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, до повноважень якого належить здійснення заходів у сфері запобігання та протидії насильству; уповноваженим підрозділом органу Національної поліції; центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; мобільною бригадою соціально-психологічної допомоги постраждалим особам;
2. Особи, які не досягли повноліття, але перебувають (перебували) у зареєстрованому шлюбі;
3. Діти, яких прийняли до притулку разом із матір'ю або з особою жіночої статі, яка її замінює.

Перебування в притулку повнолітніх постраждалих осіб різної статі не допускається. Отримання послуг притулку повнолітніми постраждалими особами різної статі забезпечується шляхом створення окремих притулків для жінок і чоловіків, відповідно до соціальних потреб регіону і з урахуванням непропорційного впливу домашнього насильства на жінок і на чоловіків, а також можливостей позитивних дій.

Важливою умовою для проживання жінок у притулку є їхня індивідуальна відповідальність, зокрема щодо нерозголошення місця свого перебування, активна співпраця з фахівцями притулку при вирішенні своїх проблем (зразок зобов'язання про нерозголошення інформації щодо притулку затверджено Наказом Міністерства соціальної політики України від 03.07.2019 №1037 «Про затвердження форм документів, із яких формується справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства/та або насильства за ознакою статі» - далі Наказ 1037).

У притулку створюються наближені до домашніх умови життя, які сприяють соціальній реабілітації жінок. Для комфортного проживання облаштовуються житлові кімнати, кухня, приміщення санітарно-гігієнічного призначення тощо.

Порядок перебування постраждалих жінок у притулку регламентується Правилами внутрішнього розпорядку (див. Наказ 1037).

Термін перебування постраждалих осіб у притулку становить не більше ніж три місяці. Про продовження терміну перебування видається наказ директора притулку/керівника закладу/установи (за результатами оцінювання потреб постраждалої особи) з обов'язковим продовженням терміну дії договору про надання послуг притулку.

Перебування в притулку жінки не є підставою для реєстрації її місця проживання за місцем знаходження притулку й не дає жодних майнових прав на приміщення, у якому вона перебуває.

Перебування в притулку особи, яка вчинила насильство стосовно постраждалих осіб, які перебувають у притулку, забороняється.

2. ШЛЯХИ ВИЯВЛЕННЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА, І МЕХАНІЗМ ПОТРАПЛЯННЯ ДО ПРИТУЛКУ

Ефективне виявлення й узгоджене реагування на факти вчинення насильства з урахуванням результатів оцінки ризиків для постраждалої особи, своєчасне взаємне інформування суб'єктів і направлення постраждалої особи до служб підтримки постраждалих осіб є найважливішими завданнями у сфері протидії насильству.

Звернення (заява або повідомлення) про факт насильства може надходити до суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, в усній або в письмовій формі, за допомогою телефонного зв'язку, електронної пошти, а після запровадження Єдиного державного реєстру випадків домашнього насильства та насильства за ознакою статі – шляхом внесення інформації до нього.

Основними шляхами виявлення таких осіб, зокрема жінок, постраждалих від насильства, є:

- звернення особи, яка заявляє, що постраждала від насильства, до органів національної поліції, у тому числі через лінію 102, а також на гарячі лінії, у т.ч. спеціалізовані);
- звернення особи, яка заявляє про факт насильства, вчиненого стосовно іншої особи;
- інформування уповноваженою особою одного із суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання й протидії домашньому насильству й насильству за ознакою статі⁴;
- надання соціальних послуг на «виїзді», у тому числі з використанням ресурсу мобільних бригад соціально-психологічної допомоги (вулиця, табори переселенців, залізничні вокзали тощо).

4 Постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 №658 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі» <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF>

У регіонах, де вже створено мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим особам (різновид спеціалізованої служби підтримки постраждалих осіб), найбільш дієвим інструментом виявлення постраждалих і надання їм первинної психоемоційної підтримки є саме такі бригади. Бригада складається із психологів і соціальних працівників, які можуть виїхати на зручне для особи місце, й надати їй допомогу, а також у виняткових випадках за наявності гострої потреби (перш за все, загрози життю та / або здоров'ю) доставити до притулку.

Алгоритм реагування на випадки й алгоритм взаємодії суб'єктів при виявленні постраждалих від насильства осіб визначено Постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 №658 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі».

Отож, до притулку особу можуть направити:

- структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або орган місцевого самоврядування, до повноважень якого належить здійснення заходів у сфері запобігання домашньому насильству;
- уповноважений підрозділ органу Національної поліції;
- центр соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді;
- мобільна бригада соціально-психологічної допомоги постраждалим особам.

Самостійне звернення постраждалої особи безпосередньо до притулку неможливе через нерозголошення інформації про місце розташування такого закладу з метою забезпечення постраждалих осіб, які там перебувають.

Із запитом про надання необхідних послуг і допомоги, у тому числі про можливість влаштування до притулку, постраждала особа може звернутися до суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству.

Якщо до притулку направляють матір (або особу, яка її замінює) з дитиною, то такі постраждалі приймаються до притулку, про що терміново (протягом однієї доби) інформується служба в справах дітей і відповідний підрозділ органу Національної поліції.

Підстави прийому до притулку:

1. направлення одним із вищезгаданих суб'єктів (див. Наказ 1037);
2. особиста заява постраждалої особи (див. Наказ 1037) або її поінформована згода (Див. Наказ 1037), до яких додається копія документа, що підтверджує особу (за наявності).

Якщо документ, що засвідчує особу, відсутній, але жінка є клієнткою місцевого ЦСССДМ, вона може бути влаштована до притулку на підставі листа-направлення від ЦСССДМ.

Форми документів, із яких формується особова справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, затверджені Наказом Міністерства соціальної політики №1037 від 03.07.2019 року.

Упродовж перших трьох робочих днів після прийняття до притулку жінка зобов'язана **пройти медичний огляд.**

Постраждалу особу (особу з дітьми), яка ще не пройшла медичне обстеження, за можливості бажано розміщувати в окремій кімнаті з посиленою санітарно-гігієнічною обробкою й можливістю користуватись окремим санвузлом, щоб мінімізувати поширення можливих хвороб серед мешканців та працівників притулку.

До притулку НЕ влаштовуються постраждалі особи:

- у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- з ознаками гострих інфекційних і венеричних захворювань;
- за наявності психічних захворювань у гострій стадії, хронічних психічних захворювань у стадії загострення, пограничних станів, які супроводжуються шкідливими для хворого й інших осіб розладами поведінки;
- з інфекційними захворюваннями шкіри та волосся, хворі на туберкульоз;
- за інших обставин, які свідчать про безпосередню небезпеку для постраждалої особи або для інших осіб.

Такі постраждалі особи мають невідкладно направлятися до закладів охорони здоров'я. Одночасно про факт вчинення насильства має повідомлятися поліція, відповідно до законодавства.

Підстави для вибуття з притулку:

- виявлення перелічених вище умов;
- відмова укласти або продовжувати термін дії договору про надання послуг притулку;
- письмова заява постраждалої жінки;
- вирішення проблемних питань постраждалої особи, які були підставою прийняття до притулку;
- відмова від медичного огляду;
- розголошення без згоди керівника притулку/керівника закладу/установи інформації про притулок (місцезнаходження, персонал, осіб, які в ньому перебувають або залучаються до його роботи);
- закінчення терміну перебування в притулку;
- неодноразове порушення правил внутрішнього розпорядку;
- умисне неотримання документа, який підтверджує особу постраждалої;
- смерть постраждалої жінки.

Притулки для постраждалих є способом забезпечити осіб, які зазнали насильства чи яким воно загрожує, від будь-яких посягань чи зловживань з боку кривдників; притулки створюють особливий простір, завдяки якому постраждалі можуть покращити стан свого здоров'я й ситуацію загалом, знайти прихисток і бути в безпеці. У притулках постраждалі знаходять сили для поліпшення свого життя, а також можуть обговорити свій досвід у колі рівних і з фахівцями, що є додатковим способом підтримки.

3. ТЕХНОЛОГІЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ, ОСОБЛИВОСТІ Й ФОРМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ

3.1. ТЕХНОЛОГІЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ В РОБОТІ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ

Головною технологією в роботі притулку для постраждалих є ведення випадку.

Ведення випадку – це комплекс заходів, який здійснюється єдиною командою фахівців різних дисциплін для поліпшення якості життя постраждалої особи.

Випадок – це потреба постраждалої особи в комплексному соціальному, психологічному, юридичному, медичному, педагогічному й інших видах допомоги.

Ведення випадку може стосуватися не тільки постраждалої особи, але і її оточення; може мати різну тривалість і ставити за мету значні зміни в житті клієнтки.

Етапи ведення випадку:

1. заява/звернення, встановлення контакту;
2. оцінювання потреб постраждалої особи в соціальних послугах;
3. прийняття рішення про надання послуг з урахуванням індивідуальних потреб постраждалої особи (або відкриття випадку);
4. укладення договору;
5. розробка індивідуального плану;
6. виконання договору й індивідуального плану;
7. моніторинг і оцінювання виконання договору й індивідуального плану;
8. закриття випадку.

1. Заява/звернення, встановлення контакту

Від того, наскільки вдало буде встановлений контакт, значною мірою залежить успішність і результативність всієї роботи з постраждалою особою. При первинному контакті важливо не стільки отримати якомога більше інформації про постраждалу

особу, як надати інформацію про притулок і послуги, які можна отримати.

Якщо під час першої зустрічі постраждала особа не готова бути максимально відвертою або просто ще не може сформулювати свій запит, то достатньо надати інформацію про роботу притулку й забезпечити потрібний час, щоб постраждала особа готова була говорити.

2. Оцінювання потреб постраждалої особи в соціальних послугах

Первинна оцінка – це визначення актуальних і першочергових проблем і потреб особи, а також визначення небезпек, які загрожують її життю та здоров'ю. За результатами первинної оцінки може бути підписана поінформована згода на отримання послуг або ухвалене рішення про переадресацію постраждалої особи до іншої організації.

Як свідчить практика роботи притулку, при первинній оцінці й заповненні первинної анкети не обов'язково отримувати від особи відповіді на всі запитання: якщо постраждала говорить, що не готова, то наполягати не варто.

Для докладного вивчення всіх аспектів життя постраждалої особи й для уточнення інформації, отриманої під час первинної оцінки, слід провести оцінювання потреб особи в соціальних послугах за спеціальною формою.

Оцінювання потреб особи/сім'ї в соціальних послугах (відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги») – аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин і визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку й обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я.

У такому випадку відбувається визначення потреб особи, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Оцінка потреб особи, яка постраждала від домашнього насильства та/або від насильства за ознакою статі, здійснюється за формою, яка затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року №1005.

3. Рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб постраждалої особи, або відкриття випадку

На основі результатів оцінювання потреб ухвалюється рішення про відкриття випадку (згідно з процедурою).

Клієнтки(-ти), із якими ведеться випадок, – це постраждалі особи, які потребують соціального супроводу, що має соціально-значущу мету – підготовка особи до самостійного й незалежного від кривдника життя: виготовлення документів, що посвідчують особу, вступ до навчального закладу, народження здорової дитини, пошук місця проживання окремо від кривдника тощо.

4. Укладення договору

Договір про надання соціальних послуг для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або від насильства за ознакою статі, укладається в письмовій формі між надавачем й отримувачем соціальних послуг чи його законним представником⁵. Предметом Договору найчастіше є забезпечення постраждалої особи місцем безпечного тимчасового цілодобового перебування й надання комплексної допомоги.

Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальних послуг, умови їх надання й інформація про їхню вартість або безоплатність, права, обов'язки й відповідальність сторін, термін дії договору, інші умови, які сторони визнають істотними.

Невід'ємною частиною договору про надання соціальних послуг є індивідуальний план надання соціальних послуг (див. Наказ №1037). Якщо надавач соціальних послуг одночасно надає особі кілька соціальних послуг, то укладається один договір про надання соціальних послуг і складається один індивідуальний план надання соціальних послуг. Продовження терміну дії договору про надання соціальних послуг здійснюється за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї в соціальних послугах.

5. Розробка індивідуального плану (або складання карти ведення випадку)

Карта ведення випадку (див. Наказ №1037) – одна з основних і найважливіших форм документації, яка дає можливість не лише зібрати, але й структурувати всю необхідну інформацію про особу

⁵ Див. Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.07.2019 №1037 «Про затвердження форм документів, із яких формується справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства/та або насильства за ознакою статі», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0772-19> (далі – Наказ №1037)

клієнта. На цьому етапі відповідальний фахівець разом із особою визначають мету й завдання для подолання складної життєвої ситуації й розробляють індивідуальний план дій досягнення поставлених завдань. Визначення мети й завдань передбачає мотивування постраждалої особи й допомогу при плануванні послідовних дій.

Індивідуальний план, спільно розроблений відповідальним спеціалістом і постраждалою особою, письмово фіксується на папері й підписується обома сторонами. Відповідальний спеціаліст подає складений план для обговорення під час робочої зустрічі, на якій випадок аналізується, після чого план може бути доповнений з урахуванням думок інших фахівців.

6. Виконання договору й індивідуального плану

Виконання договору й індивідуального плану ведення випадку — це виконання всіх умов договору й пунктів плану для досягнення остаточної соціально-значимої мети. Після оцінювання потреб, проблем і ресурсів особи й складання плану соціального супроводу настає час діяти. Усі пункти плану виконуються почергово і з дотриманням такої послідовності:

1. Ще раз обговорити з постраждалою особою пункти плану: що, яким чином і навіщо потрібно зробити.
2. Оцінити потенціал особи разом із нею й вирішити, чи зможе вона самостійно впоратися з поставленим завданням, чи існує реальна необхідність супроводжувати до закладу тощо (можливо, достатньо буде консультацій по телефону).
3. Слідкувати за виконанням плану.

План ведення випадку не є сталим і може зазнавати значних змін, виходячи з поставлених завдань, які можуть змінювати суть випадку.

7. Здійснення моніторингу й оцінювання виконання договору й індивідуального плану

Моніторинг і оцінювання допомагають працювати максимально ефективно й залучати до роботи необхідні ресурси, а також вимірювати ефективність притулку.

Важливо постійно відслідковувати перебіг ведення випадку (здійснювати моніторинг) і періодично проводити аналіз результатів

виконання поставленого завдання, разом із постраждалою особою обговорювати правильні кроки й помилки, робити висновки.

Моніторинг – це систематичний процес збору, аналізу й використання інформації для відстеження прогресу в досягненні поставленої мети й коригування управлінських рішень.

Моніторинг найчастіше зосереджується на таких запитаннях:

- Чи проводяться заплановані заходи?
- Які послуги надаються найчастіше (кому, коли, на який термін і в якому контексті)?
- Чи доступні послуги? Чи задовільна якість послуг? Чи виконується завдання?

Моніторинг дозволяє визначати дієві заплановані заходи і вносити під час роботи необхідні корективи, а також порівнювати заплановане й те, що відбувається насправді.

Ведення випадку має оцінюватися регулярно, через певні проміжки часу, які встановлюються індивідуально для кожного окремого випадку.

Терміни періодичної оцінки результатів і динаміки розвитку випадку залежать від складності, специфіки й етапу ведення конкретного випадку.

Оцінювання результатів відбувається на черговій робочій зустрічі (для аналізу випадку), де відповідальний за ведення випадку спеціаліст інформує про динаміку випадку, про нові завдання й про погоджені з клієнткою заходи. Після аналізу випадку завдання фахівців мультидисциплінарної команди (консиліум притулку) уточнюються.

Оцінювання – це систематичне підведення проміжних підсумків роботи, виходячи з порівняння очікуваних і досягнутих результатів, вивчення ланцюжка результатів, процесів, факторів і причин, що дозволяє виявити наявність чи відсутність досягнень.

Оцінювання має визначити актуальність, вплив, ефективність і стійкість втручань, а також необхідність цих втручань для досягнення результатів.

Оцінювання має дати відповіді на такі запитання:

Яких результатів досягнуто?

Чи пов'язані зміни, які спостерігаються, з реалізацією плану?

Оцінювання має спиратися на доказову інформацію, яка є достовірною й корисною. Висновки, рекомендації й уроки оцінювання слід використовувати для прийняття рішень про вдосконалення роботи притулку.

Ефективний моніторинг і оцінка сприяють постійному вдосконаленню роботи й наданню якісних послуг.

8. Закриття випадку

Випадок закривається, якщо всі завдання, визначені для роботи з конкретною клієнткою, виконані.

Закриття випадку можливе й при нерезультативній роботі. Підставою закриття випадку може бути:

- самостійне рішення клієнтки зупинити роботу над виконанням плану;
- втрата контакту з клієнткою;
- переїзд клієнтки до іншого регіону;
- позбавлення волі, хвороба або інші життєві обставини клієнтки;
- невідповідність запитів і потреб клієнтки ресурсам організації (у цьому випадку важливою є переадресація клієнтки до інших установ і організацій, де вона зможе отримати необхідну допомогу).

При закритті будь-якого випадку варто брати до уваги кількісні і якісні результати (досягнуті або не досягнуті).

Індикатори закриття випадку як успішного:

- знайдене безпечне середовище для проживання з дитиною;
- поліпшене матеріальне становище (подання резюме на біржу праці, працевлаштування, поява легального стабільного фінансового доходу);
- поліпшений завдяки лікуванню соматичний стан клієнтки;
- відновлена емоційна стабільність;
- відновлені або первинно оформлені документи (свідоцтво про народження і/або паспорт, ідентифікаційний код тощо);

- з'явилася соціально-значима людина, допомога сім'ї або зовнішня підтримка;
- сформовані стосунки й розвинуті навички догляду за своєю дитиною (за її вихованням і розвитком);
- мінімізована залежність клієнтки від послуг притулку (обов'язковий індикатор!).

Індикатори закриття випадку як неуспішного:

- стійка відмова клієнтки від співпраці; стійка відсутність ініціативи, необхідної для розв'язанні власних проблем;
- інші обставини, які не дозволяють реалізувати індивідуальний план.

3.2. ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ В ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ

При веденні випадку клієнтам притулку можуть надаватися послуги, які дозволяють подолати складні життєві обставини.

Послуги постраждалим особам надаються на безоплатній основі в обсязі, який визначається затвердженими Мінсоцполітики державними стандартами надання соціальних послуг. Зміст і обсяг соціальної послуги для кожної постраждалої особи визначається індивідуально (залежно від потреб отримувача послуги) і вказується в договорі про надання соціальної послуги.

Найбільш затребувані соціальні послуги:

- надання притулку;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- інформування;
- соціальний супровід;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика.

Більше інформації про базові соціальні послуги можна знайти в темі, де йдеться про оцінювання потреб громади в соціальних послугах.

Інформація про соціальні послуги постраждалим особам з

інтелектуальними й сенсорними порушеннями надається в доступний спосіб, зокрема з використанням жестової мови, простої мови, шрифту Брайля тощо.

Притулок може надавати платні соціальні послуги (у межах наявних можливостей), згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2004 р. № 12 «Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку» (Офіційний вісник України, 2004 р., № 2, ст. 42; 2016 р., № 73, ст. 2448).

Окрім того, клієнтам притулку можуть надаватися інші послуги, зокрема:

Психологічні та психотерапевтичні:

- надання індивідуальних консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин із оточуючими;
- психокорекційна індивідуальна й групова робота з жінками, які зазнали насильства;
- реабілітаційні програми для постраждалих;
- групові заняття та тренінги для посилення мотивації до особистісного зростання.

Соціально-педагогічні:

- індивідуальні заняття по догляду за собою й за дитиною (складання раціону харчування дитини (відповідно до вікових потреб), приготування їжі для себе й для дитини, планування особистого бюджету тощо);
- індивідуальні й групові заняття по формуванню навичок, необхідних для соціально активного життя: попередження або вирішення конфліктних ситуацій, спілкування, формування стосунків з оточенням, прийняття й розуміння власних потреб тощо;
- профорієнтаційні заходи і сприяння працевлаштуванню;
- сприяння влаштуванню дитини до навчального закладу.

Юридичні:

- надання консультацій з питань законодавства з протидії домашньому насильству, недискримінації прав жінок і дітей, сімейного законодавства, а також з питань захисту житлових і майнових прав, відповідальності за вчинення насильства, оформлення чи відновлення документів, реєстрації місця проживання, оформлення державної соціальної допомоги, захисту прав дитини тощо.

3.3. ФОРМИ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ОСОБАМИ

Основними формами роботи з особами, які постраждали від насильства, є індивідуальне консультування, індивідуальна й групова психологічна реабілітація та корекція.

Індивідуальне консультування

Консультування є базовою соціальною послугою, яка може надаватися в межах ведення випадку.

Індивідуальне консультування (відповідно до потреб клієнта) полягає в наданні індивідуальної (персональної) консультації фахівця і є головною формою такої роботи. Види індивідуального консультування (основні види в рамках роботи притулку):

- інформаційно-мотиваційне;
- за принципом «рівний – рівному»;
- орієнтоване на виконання завдання;
- кризове тощо.

Інформаційно-мотиваційне консультування – консультування для надання постраждалій особі інформації й підтримки, що допоможе знайти усвідомлене рішення й оцінити можливості досягти бажаних змін у поведінці.

Консультування за принципом «рівний – рівному» – консультування, яке передбачає залучення до надання послуги консультанта, чий вік, особливості стану здоров'я, сексуальна орієнтація, віросповідання, соціально-економічне становище такі самі, як у клієнта (отримувача соціальної послуги), або якщо консультант має досвід подолання таких самих життєвих обставин.

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, – консультування, покликане допомогти клієнту подолати складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання яких дозволить досягти бажаної мети.

Кризове консультування – консультування отримувачів соціальної послуги, які перебувають у стані кризи, за необхідності надати термінову допомогу, спрямовану на емоційну підтримку (увагу до переживань); допомогти усвідомити вплив кризової ситуації; розширити свідомість і підвищити психологічну компетентність;

змінити ставлення до проблеми (від „глухого кута” до „вибору рішення”), підвищити стресову та кризову толерантність, і відповідальність; засвоїти нові моделі поведінки.

Отож, індивідуальне консультування сприяє розв’язанню особистісних проблем, які можуть бути основою страхів щодо самостійного розірвання кола насильства й може допомогти сформувати мотивацію до зміни способу життя.

Докладніша інформація про процедуру й особливості консультування міститься у Державному стандарті соціальної послуги консультування, який затверджений Наказом міністерства соціальної політики України № 678 від 02.07.2015 р.⁶

Індивідуальна й групова психологічна реабілітація

Індивідуальна психологічна реабілітаційна робота з особами, які постраждали від насильства, і з членами їхніх сімей має на меті поступове виведення людини з кризового стану, підвищення її самооцінки, активності, самостійності, розширення соціальних зв’язків, пошук ресурсів особистості в кожному конкретному випадку, завдяки яким особа:

- впорається з тривогою, хронічним стресом і депресією, буде відчувати себе в безпеці;
- навчиться усвідомлювати свої емоції, керувати ними й розпізнавати емоції інших людей;
- навчиться будувати партнерські стосунки у своїй родині й у найближчому соціальному оточенні;
- навчиться робити усвідомлений вибір, керуючись своєю системою цінностей;
- навчиться ставити мету й задання й мотивувати себе на їх досягнення.

Основне завдання індивідуальної психологічної реабілітації – підтримка постраждалої особи при засвоєнні нових позитивних і здорових способів мислення й поведінки. Для реалізації цього завдання необхідно:

1. Допомогти особі зрозуміти характер одержаної психотравми й пояснити, як це впливає на її фізичне й психічне здоров’я.
2. Підвищити здатність особи говорити й думати про пережите насильство без зняквовілості й тривоги.

⁶ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>

3. Зменшити інтенсивність поведінкового й емоційного дистресу.
4. Сприяти здоровому вираженню почуттів, пов'язаних із насильством.
5. Виявити обставини, що супроводжують психотравми, і послабити їхній вплив.
6. Сформувати позитивне ставлення до себе й до оточення.
7. Підтримати особу в її праві змінювати чи розривати взаємини з оточуючими.

При плануванні індивідуальної психологічної реабілітації варто враховувати, що така робота рекомендована для клієнток, які:

- схильні приховувати свої проблеми;
- категорично відмовляються працювати в групі;
- не здатні брати участь у груповій дискусії;
- загальмовані чи знаходяться в стані емоційного шоку.

Основні етапи індивідуальної психологічної реабілітації в роботі з постраждалими особами:

1. **Діагностичний.** Одержання даних про особу, яка постраждала від насильства (збір і аналіз інформації, ідентифікація проблеми особи й тих подій, які її викликали, діагностика особистості, умов, ситуації, уточнення правильності розуміння проблеми, оцінка ресурсів, складання плану взаємодії й ухвалення рішення про подальшу роботу).
2. **Проективний.** Визначення мети, завдань, стратегії роботи (спільно з особою, членами сім'ї і фахівцями). Моделювання засобів, методів, прийомів індивідуальної роботи, передбачення можливих труднощів.
3. **Практичний.** Серія цілеспрямованих дій, психотерапевтична й психокорекційна робота, яка спрямована на:
 - відновлення контролю над власним життям;
 - подолання проблем і комплексів;
 - навчання навичкам позитивного (безконфліктного) спілкування;
 - навчання адекватному мисленню, ставленню до себе;
 - сприяння підвищенню самооцінки;
 - зняття відчуття провини;
 - зняття неспокою;

- формування позитивної мотивації;
- зняття емоційної блокади;
- пошук доступних і сприятливих можливостей і ресурсів, які допомагають вирішити проблему.

4. Завершальний. Оцінка ситуації й стану клієнтки, визначення подальших дій.

Індивідуальна психо-реабілітаційна робота є тривалим процесом, термін якої визначається станом людини, її спроможністю керувати своїм життям, а отже не може бути стандартною. Така робота вимагає допомоги постраждалій особі визначити близькі, середні й далекі перспективи, усвідомити свою роль у власному житті, сформуванню позитивну мотивацію до змін і до вибору життєвого шляху на основі відновлених функцій, стану, зміни поведінки тощо.

Групова психологічна реабілітація є однією з форм роботи з особами, які пережили насильство: сприяє усвідомленню ситуації через приклад інших, створює захисне середовище (середовище підтримки), де постраждала особа відчуває себе безпечніше й розуміє, що насильство пережила не тільки вона й що позбавлятися негативних наслідків від цього не соромно.

Групові заняття корисні не лише для реабілітації, але й мають інформаційно-просвітницький, правовий, профілактичний, терапевтичний характер. На таких заняттях можуть розглядатися актуальні теми.

Основна ідея групової реабілітаційної роботи — допомогти постраждалій особі прийняти й полюбити себе.

Групова робота складається з послідовних взаємопов'язаних кроків, які умовно можна поділити на три етапи.

Перший етап: попередня підготовка:

- процедура відбору учасниць, відповідно до їхніх потреб і проблем;
- формування складу групи;
- проведення мотиваційних зустрічей;
- прояснення індивідуальних мети й завдань окремих учасниць і групи в цілому.

Перед залученням клієнтки до групової роботи необхідно провести індивідуальні мотиваційні зустрічі, на яких:

- *інформувати про мету групової роботи, про заплановані теми, про можливості розвитку після участі в такому виді роботи;*
- *допомоги сформулювати індивідуальні позитивні цілі роботи в конкретній групі, виходячи з потреб, бажань і уявлень самої особи.*

Другий етап – проведення групових занять.

Як правило, учасниці, відповідно до обраної програми, на 12-15 групових заняттях опрацьовують окремі теми. Орієнтовна тривалість одного заняття – 1 год. 20 хв. (або 3 год. з перервою 20 хв. між двома частинами заняття).

Заняття мають проводитися з урахуванням основних вимог до групової роботи, динаміки групи й особливостей кожної учасниці.

Для роботи з жінками, які постраждали від насильства, розроблені спеціальні програми, однією з яких є Комплексна програма корекційно-реабілітаційної роботи з дівчатами (14-18 років) та з жінками, які пережили насильство або належать до груп ризику⁷.

Третій етап – це завершення роботи:

- заключна зустріч групи;
- заключний аналіз роботи з підсумковим оцінюванням результатів;
- визначення шляхів організації подальшої взаємопідтримки членами групи (наприклад, організація контрольної зустрічі для обговорення підсумків роботи групи через певний час (за місяць-півтора); організація постійної групи взаємопідтримки; обговорення інших варіантів взаємопідтримки, можливо, у менших групах або навіть у парах).

3.4. ДОКУМЕНТАЦІЯ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ

Наказом Міністерства соціальної політики України від 03.07.2019 №1037 «Про затвердження форм документів, із яких формується

⁷ Програму можна завантажити за посиланням:

<https://usms.gov.ua/uploads/2018/12/2018-12-21/behaviour-change-program-for-girls-and-women-ufph.pdf>

справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства/та або насильства за ознакою статі» затверджено наступні форми документів, із яких формується особова справа постраждалої особи, влаштованої до притулку:

- направлення особи/сім'ї, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;
- заява постраждалої особи про зарахування до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;
- договір про надання соціальних послуг для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (див. Наказ 1037), поінформована згода та зобов'язання про нерозголошення інформації щодо притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;
- індивідуальний план роботи (див. Наказ 1037).

Крім того, досвід роботи притулків, створених за підтримки UNFPA, визначає потребу в документах, які слід вести й зберігати в притулку для постраждалих:

1. Положення про притулок.
2. Посадові інструкції керівника (менеджера) і фахівців притулку (соціальні працівники, психолог, юрист). Договори з фахівцями про надання послуг.
3. Рішення загальних зборів організації-засновника про призначення менеджера притулку (керівника) і про створення консиліуму, затвердження складу консиліуму.
4. Правила внутрішнього розпорядку (див. Наказ 1037).
5. Додаток до договору з клієнтами щодо продовження терміну перебування в притулку (див. Наказ 1037).
6. Зразок заяви про зарахування до притулку або про відрахування з нього, а також оригінали заяв клієнтів (див. Наказ 1037).
7. Зразок заяви про продовження терміну перебування в притулку, а також заяви клієнтів.
8. Накази про зарахування клієнтів до притулку.
9. Накази про відрахування клієнтів з притулку.
10. Карта ведення випадку (див. Наказ 1037).

11. Особова справа клієнта (див. Наказ 1037).
12. Окремі документи соціальних працівників, юриста, психолога.
13. Рішення Консиліумів про зарахування й відрахування клієнтів.
14. Журнал протоколів засідань консиліуму.
15. Угоди, договори й журнал їх реєстрації.
16. Журнал реєстрації наказів.
17. Письмові попередження клієнтів, які надаються під розписку.
18. Розпорядок дня.
19. Акти про отримання в користування товарно-матеріальних цінностей на час перебування в закладі й про повернення товарно-матеріальних цінностей після відрахування; акти про видачу клієнтам продуктів, засобів гігієни тощо.
20. Правило шести ночей, що передбачає можливість відсутності клієнтки в закладі, якщо, наприклад, їй потрібно оформити документи в іншому місті.
21. Згода клієнтки на обробку персональних даних (дається клієнткою при заселенні).
22. Згода клієнтки на фото-, відеозйомку (дається при заселенні).
23. Згода клієнтки на збір інформації про членів її сім'ї й про особисте життя.
24. Склад консиліуму, затверджений засновником і погоджений із ЦСССДМ або з управлінням соціального захисту населення.
25. Графік чергування соціальних працівників на поточний місяць. Графік роботи інших спеціалістів (психолога, юриста).
26. Графіки прання, прибирання тощо.
27. Розклад занять клієнтів з фахівцями притулку.
28. Список контактів служб і установ (адреси, телефони, послуги, що надаються) для організації допомоги клієнту за необхідності перенаправлення.
29. Інші документи (наприклад, службові записки).

4. МОДЕЛІ ПРИТУЛКІВ І МОДЕЛІ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕЧНИХ ПРОСТОРІВ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ҐЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА. АЛГОРИТМ СТВОРЕННЯ ПРИТУЛКУ

4.1. КЛАСИФІКАЦІЯ МОДЕЛЕЙ ПРИТУЛКІВ

Наявність і сфера послуг, які надають притулки, можуть дуже відрізнятись в різних регіонах і між громадами.

На обрання моделі притулку (для створення) впливають:

- доступність і рівень фінансування від державних організацій чи від зовнішніх донорів;
- завдання, обрані для вирішення в роботі з конкретною групою отримувачів послуг;
- характеристики й потреби отримувачів послуг;
- залучення громади до заходів для попередження насильства;
- надання підтримки іншими суб'єктами тощо.

Глобальна мережа притулків для жінок спільно з UN Women, яка є структурою ООН з питань ґендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок, пропонують класифікувати приміщення притулків таким чином:

- **Притулки для надзвичайних ситуацій** (*emergency shelters*, також відомі як екстрений притулок або житло на перший час/притулок першої сходинокки) – такі притулки забезпечують коротко- чи середньострокове безпечне житло й психологічну підтримку для жінок і жінок з дітьми від кількох днів до кількох місяців. Можуть організовуватися кризові кімнати/кімнати екстреного реагування/«острівки безпеки» з можливістю перебування до десяти днів. Вимоги до розміщення в таких кімнатах простіші, аніж вимоги до притулків другої й третьої сходинокки).

Можуть передбачатися додаткові послуги: надання предметів домашнього вжитку/особистого користування; консультування; перенаправлення; юридична підтримка; кризова підтримка в

телефонному режимі; планування заходів безпеки; впровадження реабілітаційних програм для постраждалих осіб та їхніх дітей тощо; а також більш широка підтримка, включно з веденням випадку. В Україні притулки для постраждалих здебільшого відповідають цій моделі.

- **Транзитні притулки, або притулки другої сходинки** (*second stage/transitional housing facilities*) – на другому етапі пропонується тимчасовий пункт для тривалішого проживання (від шести місяців до одного року й більше). Постраждалим особам надають послуги підтримки, здійснюють ведення випадку та, за потреби, перенаправлення для отримання допомоги під час переходу від притулку до постійного житла. У приміщенні, де це можливо, можуть бути посилені заходи безпеки (заблоковані двері й вікна, облаштована сигналізація чи системи реагування). Заклади можуть надавати анонімні та конфіденційні послуги (наприклад, постійну психологічну підтримку клієнтів, у тому числі проведення зустрічей для жіночих і дитячих груп).

Одним із різновидів такої моделі притулків є соціальні гуртожитки й квартири. Приклад функціонування в м. Києві такої соціальної квартири для жінок, які опинилися в складних життєвих обставинах, представлено в Додатку 7.1.

- **Соціальне житло, або притулки третьої сходинки.** Притулок на третьому етапі може бути доступним для жінок, які закінчили програму другого етапу, але все ще потребують підтримки у своїй громаді. Після проживання в соціальному житлі клієнти або повертаються до постійного житла, або ж залишаються в спеціалізованому житлі для осіб, які мають особливі потреби (інвалідність, проблеми зловживання наркотичними речовинами, психічні захворювання тощо).

З огляду на досвід інших країн, **альтернативами притулків** у громадах можуть бути:

- **Безпечні будинки або мережі** (*safe homes or networks*), які є приватними житловими приміщеннями й доступні членам громади в надзвичайних ситуаціях для тимчасового перебування (1-7 днів). Такі будинки більше розповсюджені в сільській чи у віддаленій місцевості, де притулку немає або неможливо забезпечити його функціонування в

повному обсязі. Окремі громади можуть створювати мережу приватних будинків. Де це можливо, діяльність безпечних будинків доцільно узгодити з надавачами послуг, які підтримують постраждалих осіб — це дозволить розширити спектр послуг, а також дати змогу зв'язатися з фахівцем, який спеціалізується на таких питаннях⁸.

- **Екстрені безпечні простори** (*emergency safe spaces*), які можуть розміщуватися в різних місцях (наприклад, готелі, кімнати в лікарнях/медичних центрах, в установах, церквах, мечетях, храмах тощо, або в просторах, доступних для громадських організацій та бізнесу), які забезпечують тимчасовий фізичний захист і розміщення жінок і мають передбачати можливість довгострокової комплексної підтримки.
- **Конфіденційне приватне житло** (*confidential private accommodation*), наприклад, житлово-комунальне господарство (квартира) є моделлю, яка часто використовується для постраждалих від торгівлі людьми або для жінок з особливими потребами безпеки. Це децентралізовані й таємні квартири чи будинки замість одного загального простору для захисту жінок від можливого майбутнього насильства чи помсти з боку злочинців (наприклад, з боку мережі організованої злочинності, членів родин)⁹.

Організація безпечного простору передбачає організацію безпеки в будинку, де проживає жінка, а також виконання системи приписів і вжиття спеціальних заходів щодо кривдника (терміновий заборонний та/або обмежувальний приписи; обмежувальні заходи). У деяких випадках домашнього насильства це альтернативний варіант, який дозволяє жінці залишатися у своєму будинку, а не шукати безпечне житло в новому місці. Як і в безпечних будинках чи мережах, цей варіант можливий лише за певних обставин (наприклад, низький ризик летального наслідку насильства; посилений контроль поліції за виконанням спеціальних заходів з протидії насильству), враховуючи ризики безпеки під час перебування в будинку.

⁸ Tutty, et al., 2009; Hightower & Smith, 2006.

⁹ Organization for Security and Co-operation in Europe & Office for Democratic Institutions and Human Rights, 2004

Іноді притулки об'єднуються з іншими соціальними службами (наприклад, із денними центрами надання консультативної допомоги й соціальних послуг, із медичними закладами, з жіночими школами). У деяких країнах притулки постраждалим від насильства надають церкви й релігійні організації.

Усі моделі й зразки притулків і їх функціонування мають відповідати національному законодавству й іншим нормативно-правовим актам, які регулюють питання протидії домашньому насильству. У всіх випадках головним залишається принцип забезпечення постраждалих осіб і невідвортної відповідальності кривдника.

Пропонується короткий огляд спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб, які більше поширені на території України й діють відповідно до затверджених Кабінетом Міністрів України Типових положень¹⁰.

4.2. СПЕЦІАЛІЗОВАНІ СЛУЖБИ ЯК СПОСІБ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕЧНОГО ПРОСТОРУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ

4.2.1 Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі

Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (далі – денний центр), є спеціалізованою службою підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Денний центр створюється для надання постраждалим особам комплексної соціально-психологічної й первинної правової допомоги, а також соціальних послуг, у тому числі у випадках, коли такі особи звернулися разом із дитиною, та для забезпечення (за потреби) можливості короткострокового або цілодобового перебування в спеціально обладнаному при денному центрі приміщенні, що забезпечене комунальними послугами й призначене для надання постраждалим особам, які звернулися до такого центру, можливості

¹⁰ Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. №824 «Про затвердження типових положень про денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, та спеціалізовану службу первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-%D0%BF>

короткострокового або цілодобового перебування (далі – «кризова кімната»).

Основні завдання денного центру:

- надання комплексної соціально-психологічної та первинної правової допомоги постраждалим особам;
- виконання програм для постраждалих осіб, відповідно до типових програм для постраждалих осіб, затверджених Мінсоцполітики;
- організація та підтримка груп взаємодопомоги постраждалих осіб;
- організація та проведення семінарів і тренінгів для постраждалих осіб;
- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання повторним випадкам насильства щодо постраждалої особи та формування нульової толерантності до проявів насильства в суспільстві;
- інформування населення про права постраждалих осіб і про соціальні послуги, які надаються денним центром;
- надання постраждалим особам короткострокового (до десяти діб) або цілодобового перебування в «кризовій кімнаті» (за її наявності в денному центрі).

Напрямки роботи денного центру:

- надання постраждалим особам психологічної підтримки;
- інформування постраждалої особи або її законних представників (якщо такий представник не є кривдником) про функції й повноваження інших суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, про можливості отримання подальшої підтримки та надання за потреби інформації про згаданих суб'єктів;
- роз'яснення причин домашнього насильства, насильства за ознакою статі та його наслідків для подальшого життя постраждалої особи і її дітей;
- оцінювання потреб постраждалої особи за формою, визначеною Мінсоцполітики, складання індивідуального плану заходів для усунення складних життєвих обставин, викликаних ситуацією насильства, з установленням строків виконання;

- визначення необхідності екстреної психологічної допомоги (кризової інтервенції) й направлення постраждалої особи до загальної чи іншої спеціалізованої служби підтримки постраждалих осіб;
- надання постраждалій особі допомоги у формуванні, розвитку й підтримці соціальних навичок, умінь і соціальної компетенції;
- надання допомоги постраждалій особі, яка опинилася в складних життєвих обставинах, визначення основних проблем і шляхів їх розв'язання;
- сприяння в отриманні постраждалими особами безоплатної правової допомоги, відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу»;
- сприяння в наданні постраждалим особам екстреної медичної допомоги (за потреби в медичних закладах);
- інформування місцевої держадміністрації, органів місцевого самоврядування, уповноваженого підрозділу органу Національної поліції про виявлення фактів домашнього насильства за наявності добровільної поінформованої згоди постраждалих осіб, крім випадків вчинення насильства стосовно дітей і/або недієздатних осіб або виявлення актів насильства кримінального характеру, коли така згода не вимагається; якщо виявлений факт домашнього насильства стосовно дитини, то служба у справах дітей і уповноважений підрозділ органу Національної поліції мають бути поінформовані протягом доби;
- подання щопівроку звіту обласним держадміністраціям про результати виконання завдань і функцій у сфері запобігання та протидії насильству у визначеному Мінсоцполітики порядку.

Денний центр надає соціальні послуги постраждалим особам у своєму приміщенні на безоплатній основі і в обсязі, визначеному державними стандартами надання соціальних послуг. Такими послугами є:

- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- інформування;
- надання притулку тощо.

Зміст і обсяг соціальної послуги для кожної постраждалої особи визначається індивідуально, залежить від потреб і вказується в договорі про надання соціальної послуги.

У денному центрі за рішенням засновника і з урахуванням потреб територіальної громади може бути створена кризова кімната. Строк цілодобового перебування в кризовій кімнаті не може перевищувати десяти діб.

Продовження строку перебування погоджується директором (завідувачем) денного центру на строк, який не перевищує десяти діб, на підставі оцінки потреб постраждалої особи. Максимальний строк перебування становить не більше ніж 20 діб.

Після закінчення граничного строку перебування постраждалу особу може бути влаштовано до інших спеціалізованих служб, які надають соціальні послуги постраждалим особам.

Денні центри є однією з ефективних форм роботи з жінками, які пережили насильство, оскільки надають можливість в одному місці зосередити різні послуги для постраждалих осіб. Денний центр стає місцем регулярного денного перебування клієнток, тому вони, отримавши послугу кілька разів, починають довіряти цьому закладу і звертатися до нього активніше, що дає змогу більш ефективно вивести жінок із негативних станів, а також повернути відчуття безпеки. У рамках денного центру є можливість забезпечити доступ до соціальних, медичних, юридичних та інших послуг, які надаються в певній місцевості й відповідають інтересам жінок.

Одним із різновидів такого центру є Центр допомоги дівчатам і молодим жінкам у складних життєвих обставинах «Право на здоров'я», створений у квітні 2010 р. Представництвом міжнародної організації HealthRight International («Право на здоров'я») в Україні спільно з Київським міським ЦСССДМ (про досвід роботи – у Додатку 7.2).

У березні 2019 року Харківською міською радою заснований «Денний центр соціально-психологічної реабілітації «Розірви коло» (за підтримки Фонду ООН у галузі народонаселення).

У центрі обладнані кімнати для отримання соціально-психологічних і/або юридичних послуг (кабінети психолога, соціального працівника, юриста), а також кімната для дитячих ігор, зала для групових тренінгів і терапії, кімната матері й дитини.

Центр надає юридичні, психологічні, соціальні послуги. У центрі функціонують групи взаємопідтримки для жінок, які зазнали домашнього насильства або насильства за ознакою статі.

Також у центрі облаштовані дві кімнати короткострокового перебування (кімнати екстреного реагування, так звані «острівки безпеки»). Кімнати харківського центру «Розірви коло» розраховані на цілодобове перебування шести осіб, де постраждали можуть знаходитися до трьох діб.

Клієнтки – жінки (жінки з дітьми), у тому числі внутрішньо переміщені особи, які постраждали від насильницьких і протиправних дій. У центрі працюють чотири адміністратори.

4.2.2. Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування

Спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (далі – консультативна служба), створюється для надання разових або періодичних консультацій особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, щодо заходів реагування на випадки домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, для сприяння ефективному розв'язанню проблем постраждалою особою за підтримки фахівців соціальних служб, для направлення за потреби до відповідних суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, для надання первинної психологічної підтримки й інформування щодо можливостей отримання послуг інших суб'єктів.

Основні завдання консультативної служби:

- надання разових чи періодичних консультацій постраждалим особам та їхнім законним представникам (якщо такі представники не є кривдниками) щодо прав, заходів, соціальних послуг, якими постраждала особа може скористатися;
- сприяння ефективному розв'язанню проблем постраждалою особою за підтримки фахівців соціальних служб, направлення за потреби до суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству й насильству за ознакою статі;
- надання первинної психологічної підтримки;
- інформування постраждалих осіб про заходи та соціальні послуги, якими вони можуть скористатися, відповідно до їхніх потреб з урахуванням психофізичного стану, спричиненого насильством.

Консультативна служба, відповідно до покладених на неї завдань, працює за такими основними напрямками:

- проведення психологічного обстеження постраждалої особи й за потреби організація надання первинної психологічної підтримки;
- надання первинної консультаційної й психологічної допомоги, у тому числі із залученням фахівців інших загальних або спеціалізованих служб підтримки;
- надання постраждалій особі або її законному представнику (якщо такий представник не є кривдником) інформації про права такої особи, а також про можливості, функції й повноваження суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, про можливості отримання подальшої підтримки й надання необхідних контактів (за потреби);
- оцінювання потреб постраждалої особи;
- визначення необхідності екстреної психологічної допомоги (кризової інтервенції), вирішення питання щодо направлення постраждалої особи до загальної чи спеціалізованої служби підтримки постраждалих осіб;
- інформування місцевої держадміністрації, органів місцевого самоврядування, уповноваженого підрозділу органу Національної поліції про виявлення фактів домашнього насильства за наявності добровільної поінформованої згоди постраждалої особи, крім випадків вчинення насильства стосовно дітей і недієздатних осіб або виявлення актів насильства кримінального характеру, коли така згода не вимагається; у разі виявлення факту домашнього насильства стосовно дитини – інформування служби у справах дітей і уповноваженого підрозділу органу Національної поліції не пізніше ніж до закінчення однієї доби.

Надання соціальних послуг консультативною службою постраждалим особам здійснюється на безоплатній основі в приміщенні служби, відповідно до державних стандартів надання соціальних послуг.

Консультативна служба надає такі соціальні послуги:

- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- інформування.

Для забезпечення комплексного підходу до надання допомоги та виконання своїх завдань і функцій консультативна служба співпрацює із суб'єктами, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству й насильству за ознакою статі.

Консультативна служба може створюватися й працювати в окремій кімнаті або в окремому кабінеті на базі існуючих установ і закладів освіти, культури, охорони здоров'я, надання соціальних послуг, що дозволяє особі в безпечний і конфіденційний спосіб звернутися по допомогу (за первинною консультацією й за психоемоційною підтримкою). Таким чином, консультативна служба стає найбільш наближеним до постраждалих безпечним простором, який легко масштабується до рівня села, селища, найменшої ОТГ.

Сукупність наявних моделей спеціалізованих служб – від місць довготермінового перебування (високопорогових, орієнтованих на високопрофесійне убезпечення й відновлення постраждалих, для життя й здоров'я яких існує пряма загроза) до консультативних пунктів (максимально наближених до потенційних постраждалих) – створює цілісну систему безпечних просторів різних рівнів, важливою частиною якої є притулки для постраждалих.

5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПЕРСОНАЛУ Й ОБЛАШТУВАННЯ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ

5.1. ПЕРСОНАЛ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ

Склад фахівців притулку може бути різним, бо залежить від категорії клієнток(-ів) і особливих завдань, виконання яких бере на себе притулок для постраждалих осіб.

Відповідно до досвіду облаштування притулків для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, може бути рекомендовано такий склад працівників:

(1) із розміщенням до десяти клієнтів включно:

- керівник (директор або менеджер);
- чотири соціальні працівники чергують одну добу через три доби (один із них повинен мати освіту соціального педагога або додаткову освіту педагога);
- психолог.

Оплачувані юридичні послуги надає залучений фахівець. Кількість таких послуг залежатиме від кількості осіб, які перебувають у притулку, і запитів на конкретну послугу. До надання юридичних послуг залучаються бюро й центри безоплатної правової допомоги (у т.ч. вторинної), адвокати і юристи партнерських організацій (такі послуги надаються клієнтам на безоплатній основі).

За потреби в послугах дитячого психолога, сурдоперекладача, перекладача з іноземної мови, медика та ін. залучаються спеціалісти відповідного профілю з партнерських державних і/або неурядових організацій.

(2) з одночасним розміщенням від 11 до 20 клієнтів:

- керівник (директор або менеджер);
- старший соціальний працівник (фахівець із ведення випадку);
- чотири соціальні працівники, які чергують одну добу через три доби (один із них повинен мати освіту соціального педагога або додаткову освіту педагога);
- психолог на повну зайнятість;

- психолог на 50% зайнятості;
- юрист на 50% зайнятості.

Допускається доповнення складу працівників притулку в залежності від категорії клієнток(-ів) і особливих завдань, які бере на себе притулок (за необхідності). Штат може бути доповнений старшим соціальним працівником, соціальним педагогом, охоронцями для роботи в нічний час. Допоміжний персонал (прибиральники, медична сестра та ін.) може залучатися на договірній основі.

Організація роботи фахівців притулку здійснюється на підставі укладених з ними договорів, посадових обов'язків, графіка роботи.

Складаючи штатний розпис працівників притулку, необхідно передбачити посади соціальних працівників, а не чергових адміністраторів. Соціальні працівники повинні мати відповідну освіту й досвід роботи в соціальній сфері, знання про надання послуг у випадках домашнього насильства й відповідні навички.

Щоб притулок міг виконувати одне з основних своїх завдань і призначень (надавати постраждалим особам комплексну допомогу на основі оцінки потреб та індивідуального підходу до особи з урахуванням її віку, статі, стану здоров'я та соціального становища), соціальні працівники забезпечують надання соціальних та інших послуг.

Найважливіші права й обов'язки працівників притулку

Права працівників притулку:

- здійснювати практичну роботу поза приміщенням притулку;
- супроводжувати жінок в організації, спеціалізовані служби, які надають допомогу жінці, отримувати інформацію про вжиті заходи;
- звертатися із запитом до інших організацій за матеріалами й документами, які необхідні для надання адресної соціальної допомоги жінкам і їхнім дітям;
- запрошувати батьків або інших законних представників та інших осіб (за винятком кривдників) для вирішення питань, пов'язаних із соціальною реабілітацією жінок;
- звертатися до міських і районних організацій за інформацією про форми й види послуг, які вони надають жінкам і дітям, які постраждали від насильства;

- брати участь в організаційних зборах і нарадах, де розглядаються питання, пов'язані з проблемами жінок, які перебувають у притулку або можуть до нього потрапити;
- організовувати за необхідності перевірку інформації про становище жінки і її сім'ї, отриманої від членів сім'ї і/або організації.

Окрім прав, працівники притулку мають певні обов'язки:

- знати нормативно-правові акти, що регулюють питання соціального захисту й здійснення соціальної роботи з жінками, які постраждали від насильства, питання попередження насильства тощо;
- володіти довідковою інформацією про установи й організації, що надають соціальну підтримку жінкам, які постраждали від насильства, забезпечувати жінок довідковою інформацією в межах своєї компетенції;
- своєчасно й точно заносити облікову інформацію до бази даних клієнтів, здійснювати обмін даними з іншими суб'єктами соціальної роботи, суворо дотримуючись вимог захисту інформації про постраждалих;
- негайно інформувати керівництво про небезпечні, спірні й конфліктні ситуації, які виникають у практичній роботі;
- дотримуватися конфіденційності в роботі з жінками й дітьми, а за необхідності – і з їхніми сім'ями;
- забезпечувати в установленому порядку обмежений доступ до інформації конфіденційного характеру;
- бути дисциплінованими, відповідальними, тактовними і стриманими при роботі з клієнтами, із членами їхніх родин і з колегами;
- своєчасно надавати планову й звітну документацію;
- дотримуватись чинного законодавства, правил внутрішнього трудового розпорядку й інших норм, якими керується персонал притулку; своєчасно й точно виконувати розпорядження керівництва фонду.

Фахівці мають усвідомлювати, що інформація, яка міститься в особових справах клієнток, є конфіденційною. За неправомірне розголошення такої інформації наступає відповідальність, передбачена чинним законодавством України.

При виконанні посадових обов'язків фахівці притулку діють на основі принципів узгодженості, наступності та єдиного підходу до виконання покладених на них завдань.

Основні питання обговорюються й вирішуються на засіданні мультидисциплінарної команди фахівців притулку (психолог, юрист, соціальний працівник) і на соціальному консилиумі.

Мультидисциплінарна команда фахівців притулку враховує потреби клієнток і забезпечує надання постраждалим комплексної правової, соціальної та психологічної допомоги (індивідуально і/або в групах) для подолання складних життєвих обставин, які виникли внаслідок насильства. До мультидисциплінарної команди можуть залучатися члени мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, які функціонують у місті (місцевості), де знаходиться притулок.

Рада притулку (соціальний консилиум) створюється для забезпечення ефективного функціонування притулку, а також для колегіальності й прозорості рішень. Рада притулку, або соціальний консилиум притулку (надалі – консилиум), створюється наказом засновника.

До складу консилиуму можуть входити:

- керівник (менеджер);
- соціальні працівники;
- психолог і юрист притулку;
- представники організації-засновника, місцевого ЦСССДМ, мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, які діють у місці розташування притулку;
- представники інших установ та організацій (наприклад, місцевого підрозділу з питань соціального захисту населення або поліції).

За необхідності на засідання консилиуму можуть бути запрошені такі посадовці: представник місцевої ССД, представник управління охорони здоров'я або головний лікар місцевої поліклініки чи лікарні, фахівці різних органів, установ та організацій, які залучаються до роботи з жінкою та дитиною або з її сім'єю й оточенням.

На засіданнях консилиуму розглядаються такі питання:

- зарахування клієнток до притулку та відрахування з нього;
- щоденне функціонування притулку;

- дискусійні питання щодо виконання індивідуальних програм соціальної реабілітації жінок;
- інші.

Важливо, щоб на засідання консилиуму під час розгляду конкретних історій клієнток і/або програм їхньої соціальної реабілітації тощо, запрошувалися самі клієнтки притулку і члени їхніх сімей, адже розуміння власної ролі й участі в реабілітаційному процесі – неодмінна складова успіху.

Консилиум діє постійно й збирається за потреби.

5.2. ОБЛАШТУВАННЯ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ

Вимоги до приміщення

Розроблені за підтримки Фонду ООН у галузі народонаселення рекомендації щодо облаштування притулків для осіб, які постраждали від домашнього насильства і/або насильства за ознакою статі, визначають мінімальні вимоги до приміщень:

- **приміщення притулку мають бути пристосовані для тимчасового проживання людей.** Рекомендовано обирати окремі житлові будинки або частини будинків із окремим входом; квартири; відокремлені частини гуртожитків, готелів, соціальних чи медичних закладів/установ. Не рекомендовано розміщувати притулок у підвальних чи напівпідвальних приміщеннях, на складських, заводських, режимних об'єктах, у частинах спеціалізованих медичних закладів/установ (психоневрологічні диспансери тощо);
- **доступ постраждалих осіб до приміщення притулку має бути забезпечений цілодобово;**
- **притулок має бути розташований з урахуванням транспортної доступності з усієї території обслуговування.** У населеному пункті, де розташований притулок, необхідна наявність таких об'єктів соціальної інфраструктури, як школа, дитячий садок, медичні заклади тощо. Ці установи мають бути легкодоступними для постраждалих, яким притулок забезпечує реальну можливість скористатися послугами об'єктів соціальної інфраструктури з урахуванням вимог безпеки, конфіденційності, терміновості;
- **споруда має не виділятися в загальній забудові.**

Враховуючи принцип доступності для осіб з інвалідністю й для маломобільних груп населення, має бути забезпечений вільний доступ до споруди й приміщення, а також доступ на прилеглу територію. Споруди, приміщення й стоянки облаштовуються згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

Вхід до будівлі слід облаштувати пандусом, якщо він сконструйований на рівні з підлогою (тротуаром), або сходами зі звуковим маячком типу «метроном». Ширина й конструкція дверей і турнікетів повинна дозволяти проїхати колісному кріслу тощо, а туалетна кімната / духова має бути доступною для осіб, які пересуваються в таких кріслах. Сходи й пандус повинні мати поручні з обох боків.

Притулок для постраждалих щонайменше має містити:

- дві обладнані кімнати для проживання постраждалих осіб, у кожній з яких розміщують клієнтку із розрахунку не більше ніж два родинні місця (1-2 жінки з дітьми або 4 жінки);
- кімнату особистої гігієни (з душем і санвузлом) і для інших побутових потреб (наприклад, для прання);
- обладнану кімнату для працівників, яка може використовуватися для індивідуальної роботи з клієнтками;
- кімнату для самостійного приготування клієнтками їжі (кухню) і спеціально обладнане місце для вживання їжі (наприклад, на кухні);
- місце або доступ до місця для групової роботи
- окремий вхід;
- відповідність нормам універсального дизайну.

Додатково в притулку можуть бути облаштовані:

- окрема побутова кімната для прасування й зберігання побутового обладнання (праски, пилососа тощо);
- загальна кімната для відпочинку, і/або спілкування, і/або проведення групових заходів;
- окремий кабінет психолога;
- окремий кабінет психолога для роботи з постраждалими;
- відокремлені санвузли й душові кімнати;
- окрема ігрова кімната для дітей;

- окреме місце для зберігання дитячих візочків, велосипедів тощо;
- окрема побутова кімната для зберігання речей (постільна білизна, рушники, матраци, побутова техніка, яка не використовується, інше);
- окреме побутове приміщення з холодильниками для зберігання продуктів харчування;
- кімната для клієнток, яким рекомендовано тимчасове відокремлене перебування (наприклад, для тих, хто щойно зарахований до притулку або має рекомендацію лікаря чи психолога тимчасово перебувати окремо);
- наявність ізолюваного подвір'я з обладнаним дитячим і/або спортивним майданчиком, у т.ч. для дітей шкільного віку (будівля притулку з подвір'ям має бути огорожена високим захисним парканом).

Обладнання притулку для постраждалих

У кімнатах для проживання клієнток з розрахунку на одне доросле місце мають бути такі меблі:

Необхідне облаштування

- ліжко односпальне;
- окрема шафа/місце в шафі;
- тумба індивідуальна приліжкова;

Ліжка для дітей можуть бути одноярусними або двох'ярусними. Має бути можливість розмістити в кімнаті додаткове ліжко для дітей до трьох років.

Додаткове облаштування

- індивідуальна поличка над ліжком,
- один комод,
- один письмовий стіл,
- стільці за кількістю клієнтів, які мешкають у кожній конкретній кімнаті.

Можливість додатково поставити дитяче ліжко для дитини, старшої за три роки.

Кухня (місце для приготування і вживання їжі):

Необхідне кухонне начиння

- кухонна стінка з мийкою для посуду;
- кухонні меблі (шафи й полицки для зберігання посуду й продуктів);
- столи для споживання їжі;
- стільці (один стілець на одну клієнтку);
- електрична/газова плита;
- витяжка;
- холодильник;
- бойлер (якщо немає централізованого водопостачання гарячої води);
- чайник/електрочайник;
- мікрохвильова піч;
- набір каструль (1л, 2л, 3л, 5л), сковорода (не менше 2-х шт.);
- кухонне обладнання (набір кухонних ножів, тертушка для овочів; набір столових приборів (виделки, ложки), чашки, посуд для їжі, дошки для нарізки продуктів (не менше 5 шт.), ємності для зберігання круп, цукру й інших продуктів харчування).

Додаткове кухонне начиння

- морозильна камера,
- міксер,
- кухонний комбайн або блендер,
- кухонні ваги.

Кімната для особистої гігієни (санвузол):

Необхідне облаштування

- обладнаний душ або духова кабіна, пристосована для користування людьми з інвалідністю.
- унітаз,
- рукомийник,
- пральна машина,
- бойлер (за відсутності централізованого постачання гарячої води).

Додаткове облаштування

- гігієнічний душ або біде,
- ванна.

Інше обладнання у притулку:

Необхідне облаштування

- письмовий стіл у загальній кімнаті або в кімнатах для проживання клієнтів (місце для виконання домашніх завдань дітьми шкільного віку);
- праска (не менше 2-х шт.);
- дошка для прасування;
- фен для волосся (один на 3–4 клієнтки);
- обігрівач (не менше 2 шт.);
- пилосос;
- обладнання для кварцування;
- пароочисник;
- телевізор (у кімнаті загального користування);
- комп'ютер/ноутбук/планшет для цільового використання (наприклад, пошук клієнтами роботи, пошук необхідних телефонних номерів або іншої інформації);
- дзеркала (у кімнаті особистої гігієни й у кімнаті для проживання);
- обладнане місце для сушіння речей (балкон, веранда) і/або розкладні сушарки;
- інформаційні дошки або стенди з корисною інформацією (телефони екстрених служб, медичних закладів, соціальних служб тощо);
- засоби забезпечення інтернету (провідного чи безпроводного);
- телефон, яким можуть користуватися клієнти;
- обладнане місце (шафа) для зберігання запасної білизни, рушників тощо;
- обладнане місце для зберігання продуктів (шафа, додатковий холодильник або морозильна камера)
- механічні засоби для захисту вікон зсередини (жалюзі, ролети, штори);
- аптечка першої медичної допомоги;

- індивідуальні засоби захисту.

Додаткове облаштування

- пральна машина/пральний блок (із сушаркою).

Обладнання загальної кімнати (для відпочинку і/або спілкування клієнтів, для проведення групових заходів):

- диван чи м'який куточок;
- телевізор з можливістю демонструвати презентації і/або інші відео- і фотоматеріали;
- шафа для книг і/або інформаційних матеріалів;
- екран, фліпчарт;
- стіл;
- стільці;
- ігрове місце для дітей, обладнане необхідним приладдям;
- обладнане місце для навчання дітей шкільного віку.

Обладнання для індивідуального користування:

Необхідне облаштування

- матрац;
- подушка;
- ковдра літня, ковдра зимова;
- покривало для ліжка;
- 2 комплекти постільної білизни;
- 2 комплекти рушників;
- санітарно-гігієнічні засоби (мило, шампунь, туалетний папір);
- засоби особистої гігієни для жінок.

Додаткове облаштування

- матрац ортопедичний;
- гігієнічні засоби догляду за немовлятами (підгузки, присипки)
- плед;
- лампа нічна;
- щітка для одягу;
- щітка для взуття.

Обладнання робочих місць працівників:

- робочі столи,
- стільці,
- шафа для зберігання документів,
- диван,
- металевий сейф,
- службовий телефон;
- багатофункціональний пристрій для друку, копіювання, комп'ютери/ноутбуки;
- проектор.

Додаткове обладнання робочих місць працівників: знищувач паперу (шредер).

Обладнання кабінету психолога:

- робочий стіл,
- стільці,
- шафа для документів, посібників, методичних матеріалів тощо,
- диван або два крісла,
- металевий сейф для документів,
- багатофункціональний пристрій для друку, копіювання, комп'ютер/ноутбук;
- журнальний столик.

Кабінет психолога (місце для психологічного консультування) може бути обладнаний в приміщенні притулку. Але припускається обладнання кабінету психолога в іншому приміщенні, яке знаходиться в тому ж населеному пункті, де розміщений притулок.

5.3. ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ В ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ

Жінки, які постраждали від насильства, не шукатимуть притулку та послуг, якщо не знатимуть, що ця територія безпечна. Тому необхідно забезпечити безумовне дотримання в притулках основних заходів безпеки.

Перелік основних можливих заходів безпеки для притулків:

- 1. Місце розташування притулку не повинно розголошуватися.** Виконання цієї вимоги потребує значної уваги й роз'яснювальної роботи серед персоналу, клієнтів і представників засобів масової інформації. Але важливо, щоб притулок був розташований у місці, доступному для поліції.
- 2. Ззовні на фасаді приміщення, де розташований притулок, не слід розміщувати вивіску чи інший вказівник,** який свідчить про наявність притулку й про його призначення, про категорії клієнток (таку табличку можна розмістити всередині притулку). Якщо ж місце розташування притулку є загальнодоступним, то важливо забезпечити всі можливі засоби безпеки.
- 3. Необхідно налагодити тісну співпрацю з місцевою поліцією** (розробка, впровадження й періодичний перегляд плану забезпечення безпеки поліцією), що включає:
 - кнопки активації системи сигналізації для безпосереднього інформування поліції про надзвичайні ситуації (кнопки екстреного виклику поліції або служби охорони);
 - пряма телефонна лінія для інформування поліції про надзвичайну ситуацію;
 - надання поліції плану притулку й плану території, включаючи входи й розташування об'єктів;
 - регулярні зустрічі персоналу притулку з поліцією для обговорення питань безпеки.
- 4. Притулок має бути обладнаний ефективною протипожежною системою, мають здійснюватися регулярні перевірки пожежної безпеки** (протипожежна сигналізація, наявність автоматичної системи гасіння пожежі або датчиків задимленості приміщення чи ознак вогню, розміщення плану екстреної евакуації всередині приміщення, наявність вогнегасників, окремий вхід і евакуаційний вихід).

5. У притулку, де це можливо, мають бути встановлені засоби безпеки:

- міцні, надійні двері з безпечними входами;
- єдиний головний вхід для зменшення ризиків безпеки, пов'язаних із необхідністю контролювати більше одного входу за один раз;
- входи, які замикаються зсередини, двері з контрольованим доступом до будівлі (бажано із системою спостереження (камери));
- решітки (металеві балки) на всіх вікнах, доступних ззовні;
- куленепробивне або бойове скло на вікнах (надати перевагу такому склу);
- договір із службою охорони.

6. Заходи безпеки мають бути забезпечені на прилеглий до притулку території, яку використовують постраждалі особи (наприклад, подвір'я, садок, внутрішній дитячий чи спортивний майданчик):

- внутрішні й зовнішні камери спостереження (наприклад, відеофон біля вхідних дверей, зовнішні ширококутові відеокамери з оглядом на моніторі);
- огороження території парканом (ланцюгова огорожа);
- датчики руху й освітлення території;
- парковка для машин, яку можна бачити з приміщення.

7. Необхідно визначити й довести до відома всього персоналу й клієнтів сигнали небезпеки:

- сигнали, які у випадку небезпеки використовує персонал;
- сигнали, які у випадку небезпеки використовують клієнтки.

6. МОЖЛИВІ ІНСТРУМЕНТИ ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ ГРОМАДИ В ПРИТУЛКАХ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА

6.1. МЕТА Й ЗАВДАННЯ ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ ГРОМАДИ В ПОСЛУГАХ; ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ

«Глобальна програма ООН щодо життєво важливих послуг для жінок і дівчат, які зазнали насильства» визначає загальний підхід і базові послуги, що надаються постраждалим. Одночасно з Узагальненими стандартами надання послуг був розроблений Пакет базових послуг (Essential Service Package, ESP), який враховує узгоджені висновки Комісії зі становища жінок про ліквідацію й попередження всіх форм насильства по відношенню до жінок і дівчат (2013).

Пакет базових послуг представлений як «дорожня карта» для закладів охорони здоров'я, соціальних служб, правоохоронних органів і органів правосуддя й має гарантувати права й безпеку постраждалих. Важливою складовою системи надання послуг є забезпечення соціальних послуг.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, на подолання таких обставин або на мінімізацію негативних наслідків для осіб/сімей, які в таких обставинах перебувають.

Закон України «Про соціальні послуги» прийнятий в новій редакції 17.01.2019, введений в дію 01.01.2020.

Соціальні послуги надаються особам і сім'ям, які належать до вразливих груп населення і/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Складні життєві обставини – обставини, які негативно впливають на життя, стан здоров'я, розвиток особи й на функціонування сім'ї і які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Чинниками, які можуть зумовити складні життєві обставини, у Законі України «Про соціальні послуги» визначено:

- жорстоке поводження з дитиною;

- насильство за ознакою статі;
- домашнє насильство.

Отже, жінки та дівчата, які зазнали насильства, мають бути забезпечені необхідними соціальними послугами.

Законом «Про соціальні послуги» визначено перелік базових соціальних послуг, надання яких забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад.

Фінансування надання соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законом.

До переліку базових соціальних послуг входять:

1. догляд вдома, денний догляд;
2. підтримання проживання;
3. соціальна адаптація;
4. соціальна інтеграція та реінтеграція;
5. надання притулку;
6. екстрене (кризове) втручання;
7. консультування;
8. соціальний супровід;
9. представництво інтересів;
10. посередництво (медіація);
11. соціальна профілактика;
12. натуральна допомога;
13. фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату й пересуваються на кріслах колісних або порушення зору;
14. переклад жестовою мовою;
15. догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
16. супровід під час інклюзивного навчання;
17. інформування.

Екстрене (кризове) втручання забезпечується невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, які загрожують життю і/або здоров'ю отримувача соціальних послуг, зокрема у випадках вчинення домашнього насильства, жорстокого поводження з дітьми.

Базові соціальні послуги мають бути розвинені в громаді відповідно до потреб населення й надаватися максимально наближено до місця проживання громадян, які потребують таких послуг.

При плануванні й розвитку послуг необхідно:

- визначити фінансову й професійну спроможність громади створити послуги й забезпечити їх функціонування;
- визначити послуги, які будуть створені безпосередньо в громадах і утримуватимуться за рахунок громад;
- визначити послуги, які будуть створені на умовах міжмуніципального співробітництва;
- спланувати дизайн послуг (інноваційний метод вирішення проблеми споживача, якому передують максимальне вивчення його потреб, вподобань, мотивів тощо);
- спланувати створення і впровадження послуг.

Відповідно до статті 25 Закону України «Про соціальні послуги», визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади в соціальних послугах здійснюється щороку шляхом збирання, узагальнення й аналізу інформації, у тому числі з урахуванням статі, віку, місця проживання відповідних категорій осіб/сімей.

Визначення потреб здійснюється на підставі, але не виключно:

1. соціально-демографічних даних про вразливі групи населення й про осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
2. результатів оцінювання потреб особи/сім'ї в соціальних послугах;
3. інформації про надавачів соціальних послуг і про їхні можливості.

Наказом Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28 затверджено Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах.

Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах є надзвичайно важливим. Для якісного оцінювання потреб населення в соціальних послугах важливо слідкувати за всіма можливими змінами.

Відповідно до згаданого Порядку, **визначення потреб населення у соціальних послугах** – це збирання, узагальнення й аналіз інформації про становище й життєві обставини особи або соціальної групи для визначення потреби в соціальних послугах (види й обсяги соціальних послуг), а також для оцінки впливу соціальних послуг на подолання складних життєвих обставин.

Основні завдання оцінювання потреб у соціальних послугах:

- отримання інформації про необхідні види й обсяги послуг за цільовими групами потенційних отримувачів послуг;
- підвищення якості планування бюджетних видатків на необхідні послуги;
- збалансування й ефективний розподіл фінансових ресурсів за окремими послугами;
- визначення обсягів закупівлі послуг для формування ринку соціальних послуг;
- створення системи оцінювання й контролю, пов'язаної із забезпеченням своєчасного надання послуг.

Визначення потреб населення в соціальних послугах здійснюється шляхом визначення:

- потенційних отримувачів соціальних послуг;
- індивідуальних потреб у соціальних послугах осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або соціальної групи;
- суб'єктів, які надають соціальні послуги.

Визначення потенційних отримувачів соціальних послуг, суб'єктів, які надають соціальні послуги, і підсумковий аналіз здійснюють структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних

адміністрацій, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення виконавчих комітетів відповідних рад.

Визначення індивідуальних потреб в соціальних послугах осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або соціальної групи здійснюють центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), інші соціальні служби та заклади соціального захисту та обслуговування.

У межах впровадження децентралізації з метою забезпечення єдиного методологічного підходу до виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, Мінсоцполітики затверджено Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення (наказ Мінсоцполітики від 19.01.2016 № 26).

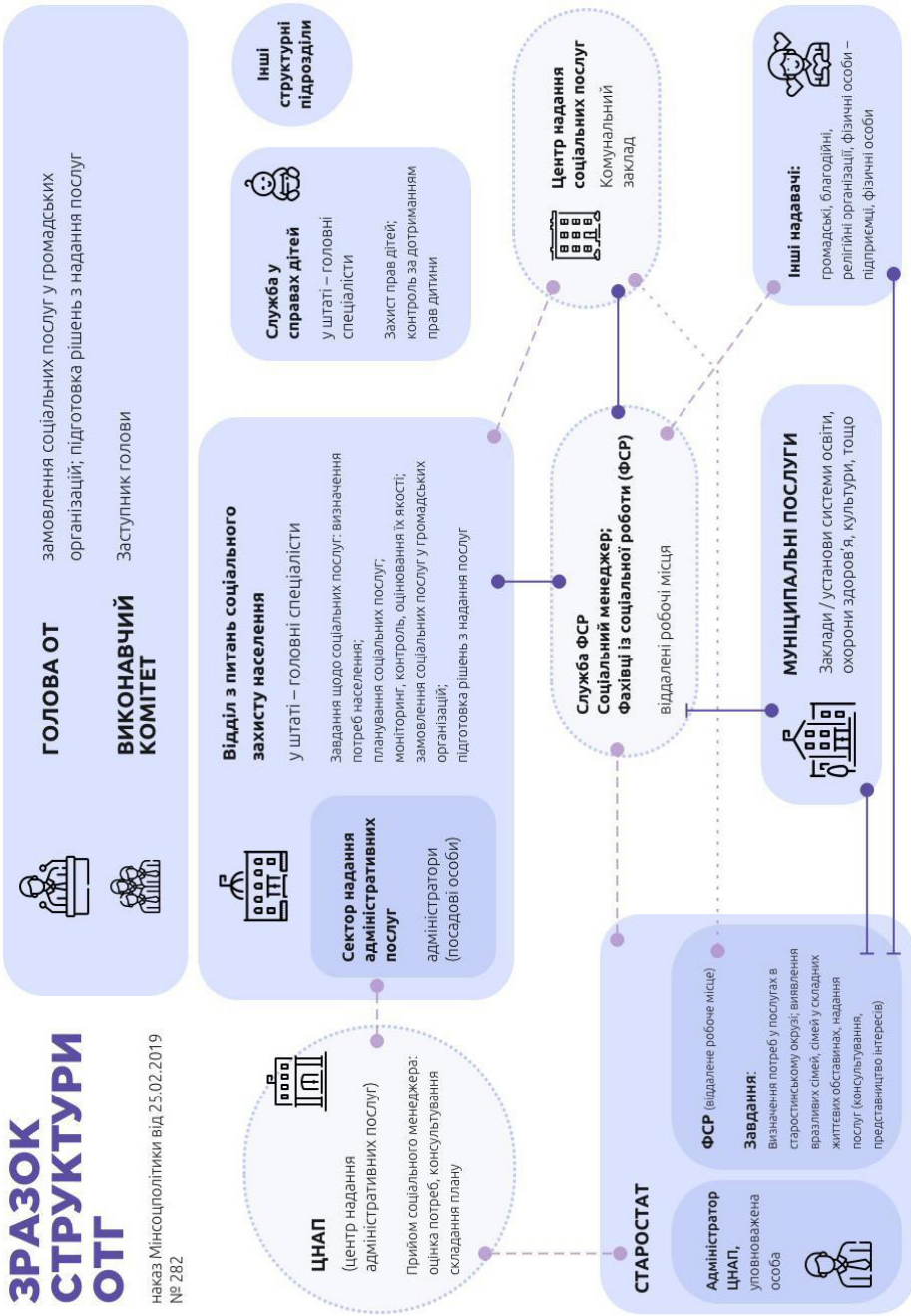
Згідно з цим документом, рекомендовано в структурі виконавчого органу об'єднаної територіальної громади утворити відповідні структурні підрозділи або покласти повноваження на відповідальних працівників виконавчого органу (далі – відповідальний підрозділ (посадова особа)).

Відповідно до визначених чинним законодавством повноважень у сфері соціального захисту населення, серед функцій відповідального підрозділу (посадової особи) пропонується передбачити визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади в соціальних і реабілітаційних послугах, на основі яких планується надання послуг.

Модель системи соціального захисту населення, що включатиме компонент оцінювання потреб населення в соціальних послугах, планування й забезпечення їх надання має такий вигляд:

ЗРАЗОК СТРУКТУРИ ОТГ

наказ Мінсоцполітики від 25.02.2019 № 282



Процедура визначення потреб населення в соціальних послугах визначена наказом Міністерства соціальної політики України від 15.10.2012 № 648 «Про затвердження Методичних рекомендацій визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах». Визначено етапи проведення оцінки, функції учасників процесу оцінки, методи збору та обробки даних, структуру та зміст документу з визначення потреб населення в соціальних послугах, який має бути сформований у результаті оцінювання.

Важливою умовою є залучення до оцінювання й до визначення стратегічних пріоритетів і підготовки пропозицій щодо планування розвитку й оптимізації системи соціальних послуг широкого кола представників місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, місцевих управлінь праці й соціального захисту, місцевих управлінь у справах сім'ї, дітей та молоді, місцевих наукових установ і громадських організацій.

Для оцінювання потреб у соціальних послугах використовують різні методи й інструменти, які мають вимірюваність, простоту визначення цільової групи отримувачів послуг, ступінь нормативно-правового регулювання забезпечення послуг, а також матеріальні й кадрові можливості.

Серед методів визначення показників потреби в соціальних послугах слід виокремити:

1. Збір даних про обсяг категорій і груп отримувачів послуг на підставі даних минулих періодів і прогнозів необхідності розвитку послуг;
2. Аналіз площі територій, на якій здійснюється надання послуги, кадрового й матеріально-технічного забезпечення;
3. Експертного оцінювання тенденцій зміни показників на прогностичний період із залученням широкого кола експертів і практиків для обговорення потреб і формування пріоритетів у наданні послуг;
4. Послідовне коригування показників, досягнутих у базовому році, у тому числі з урахуванням очікуваного впливу таких факторів:
 - реалізація проектів і програм, які призводять до зміни можливостей надання послуг і які заплановано завершити в плановому періоді;

- планове збільшення (зменшення) ресурсів для надання послуг у зв'язку з проведенням капітальних ремонтів, із реконструкцією, реорганізацією чи ліквідацією закладів, які надають послуги;
- природний і механічний приріст населення, що зумовлює зміну чисельності потенційних отримувачів послуги;
- процеси переходу з однієї вікової категорії до іншої, які змінюють кількість потенційних одержувачів послуги;
- зміна соціально-економічної ситуації в регіоні;
- інші фактори, які впливають на обсяги надання послуг.

6.2. ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ ГРОМАДИ В ПРИТУЛКАХ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА

Стаття 20 Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» визначає серед напрямків надання допомоги та захисту постраждалим від насильства особам надання тимчасового притулку для безпечного розміщення (за потреби).

Типове положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 655.

Притулок утворюється місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування з урахуванням непропорційного впливу насильства на жінок і чоловіків та можливості здійснення позитивних дій (спеціальних тимчасових заходів, спрямованих на усунення юридичної чи фактичної нерівності в можливостях жінок і чоловіків реалізувати права і свободи, встановлені Конституцією і законами України). Притулок може бути юридичною особою, яка має самостійний баланс і реєстраційні рахунки, або структурним підрозділом іншого закладу/установи соціального чи іншого спрямування (закладу соціального захисту, соціального обслуговування, охорони здоров'я тощо).

Закон України «Про співробітництво територіальних громад» від 17.06.2014 № 1508-VII для підвищення ефективності використання коштів місцевих бюджетів врегульовує відносини між двома або більше територіальними громадами для забезпечення соціально-економічного, культурного розвитку територій, підвищення якості

надання послуг населенню на основі спільних інтересів і спільної мети, а також для ефективного виконання органами місцевого самоврядування визначених законом повноважень.

Можливі форми співробітництва:

1. делегування виконання окремих завдань;
2. реалізація спільних проектів;
3. спільне фінансування (утримання) підприємств, установ і організацій комунальної форми власності;
4. створення спільних комунальних підприємств, установ і організацій;
5. створення спільного органу управління.

Таким чином, на засадах співробітництва територіальних громад доцільно створювати й підтримувати функціонування притулків, які забезпечуватимуть надання послуг мешканцям двох і більше територіальних громад.

Під час планування витрат на створення й забезпечення функціонування притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства, необхідно врахувати, що приміщення (будівля, споруда або частина будівлі), у якому розташовано притулок, має бути забезпечене всіма видами комунальних послуг, відповідати санітарно-гігієнічним нормам і вимогам пожежної безпеки, а також облаштовуватися з урахуванням можливості гарантувати безпеку всім особам, які знаходяться в притулку (у тому числі працівникам притулку).

Слід звернути увагу на задоволення таких потреб:

- планова наповненість притулку, відповідно до визначених потреб і кількості населення в громаді;
- стан приміщення, у якому функціонуватиме притулок (потреби в ремонтних роботах), потреби в меблях, у побутовій техніці, в облаштуванні кабінетів для роботи фахівців;
- необхідна кількість спеціалістів, режим їхньої роботи, повна/часткова зайнятість, потреби в навчанні/підвищенні кваліфікації;
- комунальні платежі, витрати на обслуговування приміщення;
- канцелярські й інші поточні витрати.

Відповідно до Типового положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, серед напрямків роботи притулку передбачено створення соціально-побутових умов для перебування в притулку постраждалих осіб (забезпечення в межах наявних ресурсів продуктами харчування, надання можливості зберігати документи, користуватися душем, пральною машиною, м'яким інвентарем тощо). При плануванні роботи притулку важливо розглянути можливість включення витрат на забезпечення базових потреб мешканців притулку, оскільки, як свідчить досвід, більшість із них не мають власних ресурсів і впродовж певного часу потребують підтримки у всіх сферах життєдіяльності.

Можливий перелік показників і планування витрат, потрібних для забезпечення роботи притулків соціально-психологічної допомоги, подається в Табл. 5.1.

Таблиця 5.1

МОЖЛИВИЙ ПЕРЕЛІК ПОКАЗНИКІВ І ПЛАНУВАННЯ ВИТРАТ РОБОТИ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА ТА/АБО НАСИЛЬСТВА ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ¹¹

Показники	Поточний стан, поточні витрати	Потреби у фінансуванні (грн)	Реальне фінансування з місцевого бюджету на поточний період (грн) ¹²	Необхідне фінансування на наступний рік (грн) ¹³
Наявність і стан притулків (потреба у ремонті)	Кількість притулків, планова наповненість Стан (задовільний/потребує косметичного ремонту/потребує планового ремонту)	<ul style="list-style-type: none"> Необхідна кількість притулків із розрахунку 1 родинне місце (забезпечення мінімум 1 дорослого і 2 дітей) на 30 000 населення. Розрахунок заробітної плати персоналу (із зазначенням штату) Побудова / ремонт приміщень притулку (перелік робіт) Облаштування притулку (перелік обладнання, матеріалів, інвентарю, спецзасобів тощо) Встановлення засобів безпеки Утримання притулку (комунальні платежі, закупівля м'якого інвентарю тощо) <p>Загальна сума для створення / ремонту притулків</p>		

¹¹ «Формування та реалізація механізму оцінювання потреб у соціальних послугах» / Павлюк К. В., Котляревський Я. В., Степанова О. В. // Наукові праці НДФР, 2015, № 3 (72)УДК 364.4-055.57.7

¹² «Формування та реалізація механізму оцінювання потреб у соціальних послугах» / Павлюк К. В., Котляревський Я. В., Степанова О. В. // Наукові праці НДФР, 2015, № 3 (72)УДК 364.4-055.57.7

¹³ При фінансуванні за рахунок приватних осіб /іабо благодійної допомоги суму необхідно вказати в дужках. Для прикладу: 200 000,00 (50 000,00), де 200 000,00 – фінансування з місцевого бюджету, 50 000,00 – фінансування з боку донорів

<p>Наявність (власний чи оренда) і стан автомобілів (потреба у ремонті)</p>	<p>Кількість наявних автомобілів. Кількість орендованих автомобілів У робочому стані / потребують ремонту Потреба у паливі, витрати кожного притулку</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Кількість необхідних автомобілів (закупка і оренда) • Забезпечення паливом місяць * вартість 1 л палива) * 12 місяців <p>Середній пробіг автомобіля на місяць* вартість середньої витрати палива (середня витрата палива на проведення технічного огляду автомобіля 1 раз на рік (середня вартість у регіоні)</p> <p>Загальна сума закупки/оренди та обслуговування 1 автомобіля * кількість автомобілів</p>	
<p>Наявність та підготовка персоналу</p>	<p>Кількість спеціалістів, які пройшли профільне навчання (мінімум 30 годинний курс) Кількість спеціалістів, які володіють техніками профілактики професійного вигорання</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Кількість спеціалістів, які потребують профільного навчання (мінімум 30 годинний курс) * вартість участі у тренінгу 1 особи (оплата праці тренера/тренерів + витрати на оренду приміщення + витрати на харчування та компенсацію дороги для учасників + витрати на роздаткові матеріали) • Кількість спеціалістів, які потребують навчання з профілактики професійного вигорання із розрахунку професійного заходу (8 годин) на базі притулку (оплата праці тренера/тренерів + витрати на роздаткові матеріали) <p>Загальна сума підготовки персоналу всіх притулків</p>	
<p>Інші витрати</p>	<p>Наявність канцелярського приладдя, роздаткових матеріалів, базових продуктів харчування, гігієнічних засобів (наборів), засобів догляду за маленькими дітьми (підгузки, дитяче харчування) тощо в кожному притулку</p>	<p>Потреби у інших витратах (перерахувати)</p> <p>Загальна сума інших витрат всіх притулків</p>	

Разом:

6.3. АЛГОРИТМ СТВОРЕННЯ ПРИТУЛКУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ: ІЗ ДОСВІДУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

До створення притулку слід підійти виважено. Надзвичайно важливою є підтримка місцевої влади, наявність фахівців і налагоджена система взаємодії суб'єктів, дотичних до питань протидії домашньому насильству.

Алгоритм створення притулку:

1. **Визначити регіон, громаду чи населений пункт, де заплановане створення притулку, провести оцінювання потреб регіону (громади, населеного пункту), визначити доступні послуги, які надаються постраждалим від домашнього насильства державними і/або недержавними організаціями.**

Недоцільно створювати притулки в селах і в невеликих населених пунктах, адже з часом може виникнути загроза безпеці клієнток через розкриття місцезнаходження й призначення закладу. Окрім того, у невеликих населених пунктах можливі труднощі з працевлаштуванням клієнток, із отриманням медичних послуг, із забезпеченням доступу дітей до закладів освіти, із підбором кваліфікованого персоналу, із наявністю надавачів інших послуг тощо.

2. **Знайти й проаналізувати статистику звернень з приводу домашнього насильства** (аналіз кількості поданих до поліції заяв, звернень до ЦСССДМ). Але варто пам'ятати, що така статистика майже ніколи не відображає реальний стан речей. Навпаки, саме створення відповідної послуги дозволяє вивести проблему на поверхню.
3. **Визначити головних партнерів у питаннях створення притулку й забезпечення його роботи.** Особливо важливо мати підтримку державних органів або органів місцевого самоврядування, які в подальшому допоможуть адвокатувати послуги притулку й лобюватимуть рішення щодо його інституалізації. Окрім того, вкрай важливо налагодити партнерство, яке забезпечить можливість перенаправляти клієнток для надання їм комплексних послуг.
4. **Узгодити з головними партнерами план дій і концепцію притулку, який планується створити** (визначити кількість

- місце для клієнтів, послуги, які надаватиме притулок, строк перебування клієнток), шляхи фінансування й підтримки роботи притулку.
5. **Знайти приміщення для облаштування притулку.**
 6. **Підготувати кошториси** для ремонту й облаштування приміщення, розрахунки кількості й фаху штатних працівників, кількості клієнтів, витрати на утримання й господарські витрати.
 7. **Знайти кошти** для створення притулку (кошти місцевих бюджетів, донорські організації, залучення інших джерел фінансування, не заборонених державою).
 8. **Облаштувати притулок, підібрати персонал та організувати його роботу**, пам'ятаючи про головне призначення й мету роботи притулку – створення безпечного місця перебування для клієнток і надання їм комплексної допомоги й підтримки.
 9. **Забезпечити функціонування притулку** (матеріальну складову забезпечення й систему роботи – від виявлення клієнта й надання йому послуг і до виходу клієнта з притулку, включаючи пост-супровід).
 10. **Організувати взаємодію із суб'єктами**, які працюють у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, забезпечити ефективне перенаправлення клієнтів:
 - для забезпечення комплексної допомоги постраждалим особам притулок співпрацює (взаємодіє) з усіма суб'єктами, які реалізують заходи у сфері запобігання й протидії домашньому насильству. Реалізація завдань притулку має відбуватися в тісній співпраці з фахівцями структурних підрозділів з питань соціальної політики місцевих органів влади й місцевого самоврядування, ЦСССДМ, ССД, медичних закладів, підрозділів поліції, освіти тощо;
 - доцільно скласти мапу перенаправлень із дійсними номерами телефонів організацій та іменами працівників, до яких можна перенаправляти клієнтів;
 - заключити договори про співпрацю (взаємодію), які мають періодично переглядатися й оновлюватися.
 11. **Провести підготовку персоналу й постійно підвищувати його кваліфікацію.** Притулок втратить свою сутність, якщо послуги будуть надаватися недостатньо фаховими спеціалістами.

12. **Передбачити проведення регулярних супервізій¹⁴ персоналу** для профілактики емоційного й професійного вигорання і підвищення кваліфікації. Супервізії мають проводитися не рідше ніж раз на місяць, що має відобразитися в плані роботи притулку з урахуванням зайнятості залучених фахових супервізорів.
13. **Вжити заходів для інституалізації притулку.** Підтримка притулку владою є визнанням проекту успішним і потрібним для громади.
14. **Поширювати власний досвід і постійно вивчати досвід інших притулків.** Обмін досвідом є важливою складовою підвищення кваліфікації працівників притулків і дозволяє переконатися, що ви все робите правильно й маєте підтримку колег з інших міст і областей.
15. **Постійно проводити моніторинг і оцінку роботи притулку.** Діяльність притулку, якість його послуг, фахова підготовка спеціалістів і постійне підвищення їхньої обізнаності в професійних питаннях, плинність кадрів, наповнюваність притулку клієнтками, кількість «успішних» і «неуспішних» історій клієнток, дотримання конфіденційності, захист персональних даних клієнток, задоволення потреби громади в кількості місць у притулку – усі ці питання мають підлягати постійному моніторингу й аналізуватися. Аналіз може бути періодичним (один раз на квартал) і поточним (один раз на місяць).

6.4. ДІЯЛЬНІСТЬ ОКРЕМИХ ПРИТУЛКІВ ДЛЯ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД НАСИЛЬСТВА

Наразі в Україні розвивається мережа притулків і центрів, що надають можливість стаціонарного перебування особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі.

Накопичений в Україні досвід роботи притулків є ресурсом для створення нових сервісів та/або альтернатив притулкам у громадах, які прагнуть надати захист у кризових ситуаціях своїм мешканцям, коли вони того потребуватимуть найбільше.

¹⁴ Супервізія – професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм і стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки (Закон України «Про соціальні послуги», ст. 1, пункт 18)

Діяльність першого центру (притулку) допомоги жінкам, які постраждали від насильства, у м. Харкові; діяльність притулку для жінок у Харківській області

У листопаді 2016 року за підтримки Фонду ООН у галузі народонаселення створений перший спеціалізований притулок для жертв насильства – **Центр надання допомоги постраждалим від насильства в сім'ї**, який уже за рік пощастило зробити комунальним закладом міста.

Центр розрахований на перебування десяти жінок терміном до шести місяців. У притулку є кімнати для сну й відпочинку, кухня, душова.

Клієнтки центру (жінки/жінки з дітьми, у тому числі внутрішньо переміщені особи, які постраждали від насильницьких і протиправних дій) можуть отримати:

- безпечне й конфіденційне місце перебування;
- комплексну соціальну й психологічну допомогу в індивідуальній і груповій формах для подолання складних життєвих обставин, які виникли внаслідок насильства. Така допомога надається на засадах мультидисциплінарного підходу з урахуванням індивідуальних потреб постраждалої жінки;
- доступ до життєво необхідних соціальних послуг (соціальна адаптація, соціальна реабілітація, консультування, посередництво, соціальна профілактика, надання притулку тощо), медичних і/або юридичних послуг у населеному пункті за місцем розташування притулку;
- сприяння у працевлаштуванні;
- соціальний супровід;
- допомога інших фахівців, що здійснюється за потреби і в тісній співпраці із структурними підрозділами праці й соціальної політики, ЦСССДМ, ССД, медичними закладами, поліцією тощо.

Для оперативного надання послуг розроблений алгоритм взаємодії:

1. Виявлення й перенаправлення клієнтки до притулку (поліція, органи охорони здоров'я, орган соціального захисту населення, громада міста, ін.).
2. Оцінка потреб клієнтки (мобільні бригади соціально-психологічної допомоги м. Харкова, Харківський міський

ЦСССДМ «Довіра», Молодіжний благодійний фонд «Ініціатива»).

3. Зарахування/відмова в зарахуванні до притулку (колегіальний орган, уповноважений ухвалювати рішення про зарахування або відмову в зарахуванні до притулку – соціальний консиліум притулку. До консиліуму входять менеджер притулку, психолог, юрист, представники мобільної бригади соціально-психологічної допомоги й Харківського міського ЦСССДМ «Довіра»).

Притулок для жінок у Харківській області – Комунальна установа Харківської обласної ради «Кризовий соціальний центр для жінок»

Клієнтки – жінки/жінки з дітьми, у тому числі внутрішньо переміщені особи, які постраждали від насильницьких і протиправних дій.

Послуги: безпечне перебування, комплексні корекційно-реабілітаційні програми для жінок, які постраждали від насильства, соціальний супровід, надання соціально-педагогічних послуг, первинна правова допомога, сприяння у працевлаштуванні.

Центр (притулок) в м. Бердянськ (Запорізька обл.)

Місто Бердянськ активно працює над створенням розгалуженої інфраструктури надання соціальних послуг і допомоги жертвам домашнього й ґендерно зумовленого насильства. Із березня 2017 року в місті в тимчасово орендованому приміщенні почав працювати притулок, діяльність якого підтримували організація громадянського суспільства й міська влада. Поступово проект розвивався, і з часом притулок отримав постійне місце .

11 квітня 2019 року відбулося відкриття Центру в оновленій стаціонарній будівлі, яка завдяки спільним зусиллям Бердянської міської ради, Німецького товариства міжнародного співробітництва GIZ, Представництва Фонду ООН у галузі народонаселення (UNFPA) в Україні й Міністерства соціальної політики України була відремонтована й забезпечена меблями й обладнанням за міжнародними стандартами. Центр функціонує як відділення Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Бердянської міської ради.

Послуги надаються в умовах цілодобового перебування постраждалих. Притулок розрахований на одночасне перебування 12 жінок з дітьми (розміщено 12 ліжко-місць для дорослих осіб,

які постраждали від насильства, і три дитячі ліжка). Перебування можливе до трьох місяців (у виняткових випадках до шести місяців). У Центрі надають комплексну допомогу постраждалим жінкам, які потребують безпечного місця перебування. Тут можна отримати необхідну психологічну, соціальну й правову підтримку, щоб відновити внутрішні ресурси і знайти рішення щодо подальшого життя.

Діяльність центру (притулку) в м. Одеса

Із 1 травня 2019 року на базі Одеського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді відкрито Центр допомоги жінкам/жінкам із дітьми, які постраждали від насильства.

Центр має два відділення: Одеський міський денний центр соціально-психологічної реабілітації «Розірви коло» і притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства і/або насильства за ознакою статі.

Для проживання в притулку виділені чотири однокімнатні квартири, обладнані сучасними меблями й необхідним побутовим приладдям. У притулку може одночасно проживати 14 осіб. Розглядаються можливості розширення Центру.

Центр надає постраждалим особам безпечно тимчасове цілодобове перебування й комплексну допомогу з урахуванням індивідуальних потреб клієнток. Термін перебування не може перевищувати трьох місяців. За потреби термін може бути продовжений до шести місяців.

Послуги притулку надає громадська організація, яка виграла конкурс соціальних проектів Одеської обласної ради, але робота ведеться в тісній співпраці з міською владою.

Діяльність центру (притулку) у м. Кривий Ріг (Дніпропетровська обл.)

Кризовий центр «З надією в майбутнє» для осіб, які постраждали від домашнього насильства, розпочав свою роботу в 2017 році у тимчасовому приміщенні.

5 червня 2018 року відбулося відкриття Центру у відновленому приміщенні, яке розраховане на одночасне перебування 30 жінок/жінок із дітьми, що робить його найбільшим в Україні за можливостями одночасного розміщення й роботи з постраждалими. Спільними зусиллями Криворізької міської ради, UNFPA й Німецького товариства міжнародного співробітництва (GIZ) в партнерстві з Міністерством соціальної політики України притулок

був відремонтований, оснащений за міжнародними стандартами й забезпечений кваліфікованими фахівцями.

Уроки й рекомендації щодо створення й функціонування в Україні притулків для постраждалих осіб

За результатами проведеного Харківським інститутом соціальних досліджень дослідження «Стан реалізації програм запобігання й протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі для дорослого населення в деяких регіонах України» визначено основні проблеми функціонування системи попередження й протидії домашньому й ґендерно зумовленому насильству в регіонах, зокрема проблеми в роботі спеціалізованих сервісів (притулків):

- створені притулки на сьогоднішній день **не можуть забезпечити потреби всіх жертв насильства в тимчасовому безпечному помешканні**;
- у деяких випадках спостерігалось **нерозуміння іншими надавачами соціальних послуг сутності роботи притулків як спеціалізованих служб**, що спричиняло непорозуміння, коли до притулків для постраждалих потрапляли особи, які опинилися в складних життєвих обставинах, але щодо яких не було загрози вчинення/повторного вчинення насильства;
- **процедура потрапляння до притулку занадто складна** і вимагає різних документів і отримання спеціального направлення, яке видають після повного вивчення ситуації в сім'ї, а також після медогляду. Відтак швидко отримати послугу притулку в ситуації екстреного вилучення жертви із сім'ї часто є неможливим.

Вирішенням проблеми занадто складної й тривалої процедури стало створення кімнат короткострокового перебування, або так званих «осередків безпеки» для осіб, які постраждали від домашнього насильства. У таку кімнату жертва насильства може потрапити майже одразу й у будь-який час доби. Єдине, що необхідно, — звернутися до соціальної служби або до поліції й пройти медичний огляд перед розміщенням у кімнаті. Такі кімнати можуть стати тестовими для визначення необхідності притулків в областях, де відразу встановити таку потребу досить складно;

- **відсутність досвіду й напрацьованих практик функціонування денних центрів допомоги жертвам насильства**. Центри, які створені в досліджуваних громадах,

тільки розпочали свою роботу й спираються на практики громадських організацій, що протидіють насильству. Потребують фінансової і ресурсної підтримки організації груп взаємопідтримки постраждалих осіб, проведення психо-реабілітаційних занять, надання юридичних послуг, послуг із працевлаштування тощо. Сервісні служби ще не мають усталеної практики комплексного ведення випадків насильства на тому рівні, щоб ділитися досвідом і розвивати надання соціальних послуг у сфері протидії насильству. Більшість надавачів послуг заявили про необхідність отримувати додаткові знання, запозичувати досвід інших країн, щоб визначити найприйнятнішу модель надання допомоги жертвам саме в нашій країні й за допомогою тих ресурсів, які доступні на ринку соціальних послуг України.

Результати дослідження визначили головні завдання для покращення системи попередження й протидії домашньому й ґендерно зумовленому насильству в регіонах, зокрема в системі створення і функціонування притулків для жінок:

- **Оцінка потреб.** Підготовка системних дій для попередження домашнього та ґендерно зумовленого насильства потребує, у першу чергу, проведення детального оцінювання потреб громади (регіону) у сервісах, а також висновків щодо здатності муніципальних структур відповідати на потреби постраждалих. Без таких даних досить складно розрахувати необхідну кількість мобільних бригад та притулків, враховуючи особливості проявів насильства в невеликих населених пунктах і необхідність збереження конфіденційності й безпеки при наданні послуг. Також ці дані дозволять більш точно планувати бюджети надавачів послуг і вирішувати, наскільки ті чи інші сервіси потрібні громаді.
- **Розвиток спеціалізованих сервісів (притулок, денний центр, «гаряча лінія» тощо).** До мінімального набору таких сервісів експерти відносять не лише притулок для постраждалих з визначеною кількістю родинних місць (залежно від кількості населення), але й денний центр, центр короткочасного перебування, цілодобову гарячу лінію; доступні консультації спеціалістів і можливість отримати послуги для постраждалих у віддалених районах.
- **Тренінги для персоналу.** Результати оцінювання вказують,

що більшість персоналу, який працює з постраждалими від насильства, потребує додаткового навчання. Системна робота різних агенцій за одним напрямком вимагає, щоб усі учасники процесу мали схоже розуміння проблеми домашнього насильства й поділяли схожі підходи до його подолання – це стосується як соціальних служб, так і поліції, закладів охорони здоров'я тощо. Крім того, у ЦСССДМ існує певна плінність кадрів, тож потреба в тренінгах для персоналу на теми протидії домашньому насильству й потреба в проведенні стандартизованого навчання для персоналу всіх суб'єктів, які працюють у системі запобігання та протидії насильству, є постійною. Хоча силами громадських організацій і міжнародних фондів для фахівців системи вже проведено багато навчальних заходів, потреба в обов'язковому навчанні нових спеціалістів, які на постійній основі надаватимуть допомогу жертвам насильства, залишається постійною.

- **Додаткове інформування громади.** Постраждалі особи часто не знають, на яку підтримку можуть розраховувати; куди звернутися за допомогою; які мають права і як діяти при відмові державних органів надати допомогу. Інформаційна підтримка має поступово зростати й ставати більш клієнтоорієнтованою, тобто різні повідомлення мають бути спрямовані на різні цільові групи, виходячи з їхніх потреб.
- **Покращення координації служб і сервісів для постраждалих.** Співпраця органів і служб у сфері запобігання та протидії домашньому й ґендерно зумовленому насильству з об'єктивних причин знаходиться на початковому етапі становлення. Для підвищення рівня взаємодії потрібні загальні стандарти роботи, система взаємного інформування, уніфікація підходів до збору даних і єдина статистика випадків. Важливо запровадити систему ведення випадків, ухвалити відповідні програми. Це дозволить заощаджувати зусилля, розподіляти обов'язки, діяти більш ефективно й запобігати дублюванню функцій.

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
2. Закон України «Про співробітництво територіальних громад» від 17.06.2014 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 14.01.2004 №12 «Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/12-2004-%D0%BF>
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. №824 «Про затвердження типових положень про денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, та спеціалізовану службу первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-%D0%BF>
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 №655 «Типове положення по притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/655-2018-%D0%BF>
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 №658 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі» <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF>
7. Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 №678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>
8. Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.07.2019 №1037 «Про затвердження форм документів, із яких формується справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства/та або насильства за ознакою статі», <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0772-19>
9. Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 №1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи

- з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18>
10. Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2016 №26 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення» <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0026739-16>
 11. Наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 №28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14?lang=ru>
 12. Bloom S. Violence against women and girls a Compendium of Monitoring and Evaluation Indicators / Shelah S. Bloom., 2008. – 250 с.
 13. Gierman T. Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence / T. Gierman, A. Liska, J. Reimer., 2013. – 335 с.
 14. UN WOMEN. Monitoring and evaluation of initiatives on violence against women and girls / UN WOMEN, 2017, http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/me_asset_english_nov_2011__final.pdf
 15. Відкриття притулків для постраждалих від домашнього насильства [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ukraine.unfpa.org/uk/search/node/%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%BB%D0%BE%D0%BA>.
 16. Звіт за результатами дослідження «Стан реалізації програм із запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі для дорослого населення в деяких регіонах України». – Харків: ХІСД, UNFPA, 2019. – 259 с.
 17. Методичний посібник щодо роботи мобільних бригад соціально-психологічної допомоги як спеціалізованих служб підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства / [Н. В. Федорович, Г. Б. Скіпальська, К. В. Пуха та ін.].
 18. Попередження домашнього насильства щодо дівчат та жінок у м. Києві: модель, особливості, перспективи / [Я. І. Бордіян, Т. В. Журавель, О. Л. Кулаковська та ін.]. – Київ: ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА», 2017. – 97 с.
 19. Стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від насильства в сім'ї: міжнародний досвід та рекомендації для

України / Наук. ред. О. Кочемировська / Заг. ред С. Павлиш. – К.: Запоріжжя: Друкарський світ, 2011. – 228 с.

20. Створення та забезпечення діяльності притулків для осіб, постраждалих від домашнього насильства / [Н. В. Федорович, Г. Б. Скіпальська, І. М. Краснолобова та ін.]. – Київ, 2018. – 176с.

Практичний посібник

**Притулок для осіб,
які постраждали від насильства в громаді:
алгоритм створення й забезпечення роботи**

Комп'ютерне верстання ФОП Клименко

Підписано до друку 01.04.2020
Формат 60x90/8. Папір 115 г. крейд.
Друк офсетний. Ум. друк. арк.
Тираж 500. Зам.№ 342

Видавець і виготівник
ФОП Клименко Ю.Я.
02125, м. Київ, вул. П.Запорожця, 4, кв 24
Тел. +38 (066) 260 76 86, +38 (098) 727 47 17

