

**Сприяння реформі соціальних послуг в Україні
Facilitating Reform of Social Services in Ukraine**

**СПРИЯННЯ РЕФОРМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
В УКРАЇНІ (СРСПУ)**

Контракт № CNTR 03 5289

**Клієнто-орієнтовані соціальні послуги, з урахуванням оцінки
потреб, і подальша розробка напрямків політики та концепцій
реформування соціальних послуг в Україні**

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІТИКИ

розроблені на основі

серії круглих столів обласного та національного рівня

10 квітня 2007 р.

Birks Sinclair & Associates Ltd.
Gatehouse Suite
Palatine House
Belmont Business Park
Durham, DH1 1TW
United Kingdom
Телефон: 00 44 191 386 4484
Факс: 00 44 191 384 8013
E-mail: Office@Birks-Sinclair.com

Харківське представництво
Пл. Свободи 5, Держпром, 3-й під'їзд,
6-й поверх, к. 192, м. Харків, 61022
Тел. 38 (057) 752-30-44
e-mail: bsal@inbox.ru

Київське представництво
Вул. Ярославів Вал, 28, кв. 13,
м. Київ, 01034
Тел./факс: 38 (044) 235-48-84
e-mail: lesya_r@i.com.ua

Хмельницьке представництво
Львівське шосе, 10/1, 2-й поверх,
м. Хмельницький, 29001
Тел./факс. 38 (0382) 72-54-44
e-mail: bsa_khm@svitonline.com

Подяки

Цей документ підготовлено Групою з розробки політики та діалогу (ГРПД) проекту DFID “Сприяння реформі соціальних послуг в Україні” (СРСПУ). Керівником ГРПД є Юрій Джигир.

Команда проекту СРСПУ та керівник ГРПД відзначають цінний внесок у цю роботу Юрія Глигала та Віктора Галкіна, які є основними членами Української групи з розробки політики та діалогу, а також Стейса Беркса, Боба Мілна, Насті Шкловець та Романа Шейка з команди проекту СРСПУ.

На вдячність заслуговують працівники профільних міністерств, персонал недержавних організацій, а також багато осіб, що займають виборні посади, та технічний персонал обласного, районного та міського рівнів, чий цінний внесок в обговорення технічних питань допоміг підготувати цей документ.

Відповідальність за зміст цього документа покладається на директора проекту та авторів.

Клієнто-орієнтовані соціальні послуги, з урахуванням оцінки потреб, і подальша розробка напрямків політики та концепцій реформування соціальних послуг в Україні

Рекомендації щодо політики, розроблені на основі серії круглих столів обласного та національного рівня

Вступ

У березні 2007 р. відбулась низка консультацій обласного рівня у вигляді круглих столів у Хмельницькому та Харкові, а згодом – на національному рівні у Києві. Там було розглянуто питання, пов'язані з природою та можливими наслідками запровадження та реалізації першого головного принципу Концепції реформи соціальних послуг Мінпраці, а саме - орієнтовані на користувача соціальні послуги, з урахуванням оцінки потреб.

Основною метою цих консультацій було виробити комплекс узгоджених рекомендацій, щоб:

- по-перше, побачити, як:
 - “підхід з орієнтацією на користувача” може сприяти створенню збалансованості у системі обслуговування всіх категорій клієнтів сфери соціальних послуг, а також пошуку збалансованості між наданням соціальних послуг у інтернатних закладах та на рівні громади та іншими формами їх надання; з метою
 - продемонструвати користь від поєднання нисхідного процесу поширення концепцій розвитку із висхідним процесом висловлювання реалістичних думок про потенційні можливості та фактори стримування реформи; а також
 - узгодити ці процеси розробки політики з принципами якісного управління реформуванням соціальних послуг в умовах України.
- по-друге:
 - висвітлити практичні наслідки впровадження підходу з орієнтацією на користувача з точки зору реалізації напрямів політики;
 - показати, як краще поширити ці рекомендації серед тих, хто є ключовими особами у прийнятті рішень в Уряді України.

Обговорення ґрунтувались головним чином на двох документах, розроблених в межах проекту СРСПУ:

- Резюме потенційних підходів до надання соціальних послуг, сфокусованих на потребах клієнта, з індивідуальним управлінням справою клієнта (випадком) в Україні на підтримку впровадження Концепції реформи соціальних послуг Мінпраці;
- Належне врядування і цілісність в процесі передачі соціальних послуг і здійснення реформи: Робочий інструмент для самооцінки

Ці документи було заздалегідь поширено серед широкого загалу, щоб вони передували обговоренням.

Головним результатом цієї серії зустрічей є цей стислий виклад практичних рекомендацій щодо політики.

Рекомендації

1. Покращення наявної законодавчої бази:

- полегшити процедуру використання бюджетних коштів у стаціонарних закладах та в громаді, передавши на місця вибір закладу, з метою врахування індивідуальних потреб кожного споживача послуг;
- забезпечити можливість гнучкого планування використання бюджетних коштів державними соціальними установами шляхом встановлення рівнів делегованих повноважень щодо бюджетних коштів, що сприятиме розподілу ресурсів у спосіб, який забезпечить спрямування грошей до клієнта і надання комплексних послуг з урахуванням індивідуальних потреб конкретних клієнтів;
- розробити та затвердити процедуру оцінки потреб у соціальних послугах на рівні місцевих громад, використовуючи різні методики, зокрема аналіз потреб громади та реєстрацію визначених потреб, які не було задоволено;
- уможливити залучення громадських організацій до надання соціальних послуг на місцевому рівні, зокрема до участі в оцінці потреб споживачів соціальних послуг, що є частиною місцевих стратегічних планів надання соціальних послуг, а також до участі у визначенні найбільш пріоритетних соціальних потреб незахищених груп населення;
- передбачити запровадження новітніх технологій соціального аналізу, методів надання послуг та інструментів оцінки потреб;
- запровадити (поступово, щоб не завадити інноваціям та диверсифікації у наданні послуг) чітко прописані процедури ліцензування надавачів соціальних послуг, які спираються на загальнодержавні обов'язкові мінімальні стандарти якості соціальних послуг;
- додатково деталізувати, в межах системи надання соціальних послуг, такі аспекти:
 - Хто за що відповідає, наприклад повноваження державної адміністрації: оцінка, планування; ліцензування; розробка стандартів якості; замовлення послуг; укладання контрактів; контроль якості.
 - Хто має право надавати послуги?
 - Який рівень кваліфікації відповідає конкретному рівню надання послуг?
 - Як зробити так, щоб ліцензовані провайдери могли надавати послуги якомога більше наближені до клієнта?

2. Інформування надавачів та споживачів соціальних послуг:

- забезпечити ґрунтовне інформування всіх агентів соціальної сфери на загальнодержавному та місцевому рівні, зокрема інформувати про зміни в законодавстві, що стосується надання соціальних послуг або реформування соціальної сфери, оскільки наразі така інформація здебільшого відсутня, через що працівники стикаються з труднощами і виникає почуття невизначеності та стурбованості з приводу запропонованих реформ, зокрема тривога щодо додаткового навантаження для персоналу при здійсненні процесу реформування. Все це є результатом необізнаності та нерозуміння Концепції Мінпраці і свідчить про необхідність ефективнішого спілкування міністерств з працівниками адміністрацій обласного, міського та районного рівнів;
- забезпечити доступ громадян до законодавчих актів, документації профільних міністерств, установ та закладів, а також до послуг, які є в наявності і на отримання яких клієнти мають право; інформування повинно здійснюватись мовою, яку можуть легко зрозуміти всі клієнти, незалежно від їхніх здібностей, щоб клієнти змогли почати приймати усвідомлені рішення щодо своїх потреб у послугах з допомогою спеціалістів соціальної сфери або без їхньої допомоги;
- розробити та забезпечити наповнення відкритої та доступної бази даних провайдерів соціальних послуг (державних та недержавних) в кожному регіоні.

3. Удосконалення системи соціальної політики шляхом її децентралізації:

- надати право місцевим органам виконавчої влади визначати пріоритети місцевого соціального розвитку з метою задоволення місцевих потреб, затверджувати додаткові стандарти якості соціальних послуг, які не охоплюються загальнодержавними стандартами;
- розробити методики оцінки потреб місцевих громад із обов'язковим залученням місцевих фахівців, громадських організацій та користувачів послуг;
- запровадити планування соціальних послуг на місцевому рівні на базі визначення потреб місцевих громад;
- розпочати процес реформування соціальної сфери з місцевого рівня.

4. Коментарі щодо впровадження Концепції Мінпраці:

- забезпечити покращення надання соціальних послуг на рівні кожного споживача, як пріоритетного напрямку, враховуючи кращий місцевий та закордонний досвід;
- під час реформування крупних стаціонарних закладів забезпечити безперервність процесу надання соціальних послуг клієнтам цих закладів на гідному рівні.

5. Підвищення якості управління державних органів у наданні соціальних послуг:

- запровадити 'об'єднавчий', інтегрований підхід до управління соціальними послугами, який би охоплював всі відомства, залучені до надання соціальних послуг на всіх рівнях державного управління;
- скасувати надання однакових послуг різними державними установами;
- забезпечити демократичний стиль прийняття рішень в державних соціальних установах.

6. Статус, відповідальність та кваліфікація працівників соціальної сфери:

- роз'яснити, що всі працівники державних адміністрацій мають обов'язок сприяти процесу реформування;
- розробити та впровадити етичні принципи надання соціальних послуг, зробити їх доступними для ознайомлення клієнтам, щоб забезпечити людяне і душевне ставлення до всіх клієнтів з боку всіх спеціалістів та соціальних працівників – вони повинні бути чуйними, уважними, турботливими і привітними;
- розробити директиви, які б дали можливість областям, містам та районам здійснювати стандартні процедури оцінки та застосовувати скоординовані підходи з метою підлаштувати послуги до потреб клієнтів, внаслідок чого представники різних відомств/організацій, що пропонують допомогу та підтримку, співпрацюватимуть з метою надати клієнту комплексний заохочувальний план послуг;
- впровадити чітку, відповідальну, доступну для клієнтів систему оцінки якості отриманих послуг;
- роз'яснити, що всі працівники, чи то державних чи недержавних організацій, повинні керуватись підходами, які б давали клієнтам можливість брати участь у вирішенні їхніх власних проблем і спонукали їх до цього;
- забезпечити належну кваліфікацію та професійний рівень працівників соціальної сфери, визнаючи необхідність зберегти наявні кадри і допомогти їм у впровадженні запропонованих реформ. Для цього пропонуються такі заходи:
 - підготовка спеціалістів та підвищення кваліфікації;
 - комплекс директив або інструментів, 'кодекс' того, що треба робити;
 - нагляд, зокрема управління навантаженням, та підтримка;
 - постійне інформування працівників протягом всього процесу.

7. Ринок надавачів соціальних послуг:

- надати роз'яснення стосовно меж відповідальності щодо запропонованого 'ринку' соціальних послуг, а також бюджетної реформи, необхідної для здійснення запланованих змін;
- конкретизувати гарантований державою перелік соціальних послуг для споживачів;
- запровадити систему компенсування споживачам за послуги, які споживачі не можуть отримати за місцем проживання;
- забезпечити рівні умови доступу до бюджетних коштів різними надавачами послуг (державні, НПО, фізичні особи);
- скасувати пряме, неконкурсне фінансування НПО - постачальників соціальних послуг; перейти на прозорий розподіл бюджетних коштів;
- сприяти соціальному замовленню послуг відповідальними місцевими органами самоврядування;
- запровадити громадський контроль у використанні бюджетних коштів.

8. Практичні коментарі стосовно деяких аспектів соціальної політики:

- переглянути наявний „спрямований на послугу” підхід у соціальній сфері, що сприймає людину як пасивного отримувача допомоги;
- доручити всім органам виконавчої влади урахувати принцип „безбар'єрного середовища” під час здачі в експлуатацію архітектурних форм громадського призначення;
- пропагувати рівну цінність умовно здорових та людей з особливими потребами;
- надавати рівні права та можливості у навчанні, влаштуванні на роботу людей з особливими потребами;
- вживати конкретні заходи проти дискримінації та стигматизації людей з особливими потребами.

Додаток 1
Проект для обговорення

**РЕЗЮМЕ ПОТЕНЦІЙНИХ ПІДХОДІВ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ,
СФОКУСОВАНИХ НА ПОТРЕБАХ КЛІЄНТА, З ІНДИВІДУАЛЬНИМ УПРАВЛІННЯМ
СПРАВОЮ КЛІЄНТА (ВИПАДКОМ) В УКРАЇНІ**

Подяки

Цей документ створено завдяки серії семінарів, організованих Бобом Мілном та місцевими фахівцями проекту “Сприяння реформі соціальних послуг в Україні” (FRSSU) у м. Харків та Хмельницький, а також за допомогою Ірини Чернишової, Тетяни Чернецької, Романа Шейко, Анастасії Шкловець, Людмили Буртник, Іни Буряковської, Наталії Карачун та Катерини Савчук.

Він також базується на внесках учасників семінару (їх перелік надається у додатках) і саме тому є дійсно консультативним та практичним аналізом існуючої ситуації, а також містить в собі серію рекомендацій.

Цей документ було розповсюджено серед усіх учасників семінару з ціллю отримання їхніх коментарів та ухвали. Разом з коментарями від осіб, кого це стосується, його буде надано міністерству праці та соціальної політики, а також іншим зацікавленим особам з української сторони під час наступного раунду дискусій. Ці дискусії стосуватимуться:

- Поглиблення принципів та розробка політики, яку започатковано в “Концепції реформ соціальних послуг”, запропонованої міністерством праці та соціальної політики, та
- Він має стати основою керівництва (згідно з законодавством) у практичному виконанні Концепції реформ та Закону про Соціальні Послуги

Щиро дякуємо усіх учасників за їх внесок у цей процес розробки політики, який проходить за принципом “знизу-до гори”.

КОРОТКИЙ ВМІСТ

Обговорення результатів семінарів

Вступ

Слабкі та сильні сторони існуючої системи. Оцінка з боку проекту

В концепції реформи соціальних послуг, яка була розроблена міністерством праці та соціальної політики, зокрема йдеться (цитата):

“Покращення соціальних послуг ...зосереджено навколо захисту конституційних прав та свобод людей, поваги до гідності кожної людини. Централізований підхід до планування надання послуг, а також інституційний розвиток створили систему, яка залежить від ресурсів, а не від потреб. Такий підхід не сприяє задоволенню індивідуальних потреб клієнта або включенню користувачів послуг та тих, хто репрезентує їхні інтереси, до процесу планування послуг або до контролю за якістю”.

Концепція окреслює рамки реформи, яка “...буде втілена шляхом більш ефективного визначення соціальних послуг, їх кращого фокусування на потребах отримувачів послуг, покращення якості послуг та вдосконалення системи внутрішніх фінансних відносин в уряді ... концентруючи увагу на потребах та інтересах отримувачів послуг та на наданні послуг залежно від потреб”. Згідно з концепцією, цього можна досягти шляхом введення обов’язкової оцінки потреб кожного отримувача через створення та втілення індивідуальних планів догляду та через надання ресурсів для впровадження послуг, які відповідають критеріям оцінки, співпадають з рівнем надання послуг залежно від потреб, а також враховують побажання клієнтів щодо “хто” та “де” буде надавати певні послуги. Це буде пов’язано з процесом децентралізації соціальних послуг.

Мета цього документу підтримати подальший розвиток та втілення концепції міністерства.

Наслідки та технічний розвиток підходу, який концентрується на користувачеві.

Даний підхід передбачає використання найкращих практик ЄС щодо застосування принципу “залежно від користувача” або “концентрування на потребах клієнта” для того, щоб:

- Створити більш збалансоване партнерство між користувачами послуг та соціальними працівниками шляхом надання можливості тим, хто шукає допомоги, робити власні внески в прийняття рішень, які змінять його/її життя;
- Надати можливість робити низку виборів, які були розглянуті та погоджені між користувачем/клієнтом та соціальним працівником і які є найкращими варіантами в задоволенні індивідуальних оцінених потреб конкретної людини, і які можуть
- Сприяти покращенню взаємодій між організаціями завдяки тому, що ці підходи були спеціально пристосовані для України, а також завдяки роз’ясненню певних ролей та відповідальностей.

Проект FRSSU є спрямованим на “підтримку покращення прямого зв’язку між надавачами та користувачами послуг, включаючи навчання та розвиток потенціалу для:

- *Управління випадком* – оцінка індивідуальних потреб та розробка пакетів послуг, спрямованих на задоволення даних потреб; та
- *Фокусування на користувачеві* – концентрування всього процесу розробки та надання послуг навколо визначених потреб та поглядів користувача послуг, яке базується на опитуванні, а не на уявленні того, що йому потрібно”.

Такий підхід призвів до проведення цілої низки семінарів у пілотних районах проекту FRSSU. Результати цих семінарів по “збільшенню потенціалу” створюють основу для проведення аналізу та наданні рекомендацій, які містяться у цьому документі.

В результаті дискусій було висловлено декілька альтернативних підходів, притаманних конкретно для України, які направлені на розвиток сфокусованих на користувачеві соціальних послуг. Це еволюційні підходи і тому, якщо вони скоро будуть внесені в районні, муніципальні, міські та обласні стратегії, що розробляються у партнерстві з проектом FRSSU, їх втілення може розтягнутися на певний час у майбутньому.

Ключовим фактором тут є те, щоб усі, хто проходив навчання на згаданих семінарах, сприймали б сфокусовані на користувачеві послуги як головний компонент реформування соціальних послуг в Україні. Таким чином, місцеві підходи добре співпадали би з концепцією, яку розробило міністерство праці та соціальної політики.

Визначення та методологія

Цей документ визначає концепції, погляди та оцінку підходу фокусування уваги на користувачеві, наводить приклади з досвіду ЄС, поєднує фокусування на клієнті з децентралізацією, ефективністю та стандартами, а також, в результаті внесків зацікавлених осіб, адаптує п’ять головних принципів, необхідних для управління цим підходом “залежно від користувача” / “концентрування на потребах клієнта”, а саме:

- Забезпечення та підтримка незалежності шляхом надання людям можливості жити у громаді, якщо це взагалі можливо;
- Намагання запобігти або мінімізувати наслідки інвалідності та хвороби у людей будь якого віку;
- Відношення з повагою до людей, хто потребує послуг, та надання рівних можливостей для всіх;
- Підтримка індивідуального вибору та само-спрямованості шляхом збільшення існуючих сильних сторін; та
- Сприяння партнерським відносинам між користувачами послуг, піклувальниками та надавачами цих послуг.

Процеси та методології

Підхід “залежно від користувача” або “концентрування на потребах клієнта” містить в собі три чітко сформованих процеси: оцінка; розробка плану дій для кожної окремої людини, яка шукає підтримки; виконання з моніторингом.

Цілі цього документу та процеси, які його стосуються

Ціллю є допомогти місцевим планувальникам та надавачам соціальних послуг в рамках концепції реформи соціальних послуг, підготовленою міністерством праці та соціальної політики:

‘Розробити підходи на принципі “залежно від користувача”, що сприятимуть створенню моделей майбутньої оцінки та впровадження соціальних послуг силами професійних та адміністративних працівників в Україні’.

Ця записка базується на матеріалах, які готувалися для семінарів, або розроблялися на самих семінарах під час їх проведення в пілотних регіонах проекту FRSSU в Харківській та Хмельницькій областях.

Серія з трьох семінарів за участю місцевих представників з усіх секторів, задіяних в оцінці та наданні соціальних послуг, було проведено в м.Харків та в Дергачівському районі. В м.

Хмельницький серія з трьох спільних семінарів було проведено із залученням подібних представників соціальних послуг з Кам'янець Подільського та Красилівського пілотних регіонів проекту.

Цей підхід до проведення практичних семінарів сприяє створенню моделей, які:

- Є розробленими “знизу-до гори” та погоджені через процес консультування з місцевими фахівцями;
- Забезпечують участь місцевих сил через дискусії та консенсус;
- Використовують та нарощують існуючі місцеві знання та практики не нав’язуючи зовнішні моделі, а визнаючи специфічні риси, що є притаманними тільки для України;
- Визначають, що нового має створитися у відносинах та завданнях всіх тих, хто є задіяним у наданні соціальних послуг в Україні;
- Визначають, що можна зробити у короткостроковому та середньостроковому планах; та
- Деталізують, що треба змінити на практиці та в законодавстві для сприяння поширенню даної ініціативи.

Ці процеси визначають природу даного документу та забезпечують урахування поглядів багатьох з широкого кола зацікавлених осіб і таким чином додають до концепції соціальних реформ міністерства праці та соціальної політики найкращі практичні досягнення ЄС.

Цей документ аналізує існуючі підходи до користувачів послуг та у погодженні з місцевими зацікавленими особами встановлює, що треба змінити у поточних підходах персоналу, шляхом застосування різних методів, включаючи рольові ігри, діаграми або письмові описи. Це дозволило:

- Виділити сильні та слабкі сторони поточного підходу;
- Створити спільне підґрунття, на якому можна нарощувати можливості; та
- Розробити поточні місцеві практики за міжнародними стандартами.

Етичні принципи, що лежать в основі підходу “фокусування на користувачеві”, виражають місцеві підходи, як встановлено в законі про соціальні послуги, а також показують, як їм треба розвиватися.

Потім зацікавлені особи пропонують втілювати місцеві підходи на принципі “фокусування на користувачеві”, а також визначають практичні кроки, яких необхідно вжити для втілення підходів на практиці з урахуванням моделі, розробленої на базі консенсусу та внесків з боку зацікавлених осіб.

Ця модель на базі консенсусу може створити основу для проведення політичного діалогу з приводу концепції соціальних послуг для розробки рамок майбутньої української моделі надання соціальних послуг на основі принципу “фокусування на користувачеві”, що підкреслює принцип залучення людей до самостійної роботи у цьому напрямку.

Короткострокові заходи для досягнення цієї мети:

- До кожної людини треба ставитися індивідуально, як до незалежної особистості;
- Особа, яка шукає допомогу, потребує приватної кімнати для проведення інтерв'ю і для забезпечення конфіденційності;
- Людей оцінюють індивідуально незалежно від їх помешкання, будь то їх власні домівки у громаді або стаціонарні заклади догляду;
- Послуги надаються залежно від кожної людини, з урахуванням її потреб, а не в залежності від тих послуг, що мають у наявності;
- Різні види допомоги в різних умовах залежать від оцінених потреб певної людини;
- Клієнти мають отримувати повну та точну інформацію;
- Інформація має надаватися на простій мові, без зайвого використання професійного жаргону та спеціальних термінів;

- Ця інформація має сприяти прийняттю незалежних рішень; треба переконатися, що клієнт є повністю залученим у процес прийняття рішень;
- До людей треба ставитися як до рівних, без дискримінації щодо віку, походження, стану здоров'я або інших характеристик;
- Постійний аналіз та зворотній зв'язок від клієнта стосовно його оцінених потреб;
- Пріоритет надається індивідуальним планам дій для задоволення оцінених потреб індивідуальної особи;
- Більший вибір для задоволення цих індивідуальних потреб;
- Децентралізована структура керівництва; та
- Має бути вибір між соціальними послугами, що надаються урядом та НУО .

Семінари фокусувалися на визначенні концепції Потреби, а також на плануванні майбутніх потреб.

Етапи процесу просування в розробці підходу на основі принципу “фокусування на користувачеві”

Визначення етапів

В результаті семінару основними етапами на шляху побудови підходу на принципі “фокусування на користувачеві” були спільно визначені наступні:

Етап 1 – Розповсюдження інформації

- Майбутні клієнти та їх піклувальники отримують інформацію про наявність певних послуг, які надаються різними інституціями, що задіяні в наданні соціальних послуг.
- Ця інформація надається в легко доступному та зрозумілому форматі і всі інституції з надання соціальних послуг беруть на себе відповідальність надавати допомогу та низку послуг, які в даний час мають в наявності.

Етап 2 – Визначення рівню оцінки

- Попередній відбір запитів на інформацію або на консультаційну підтримку призводить до того, що збирається базова інформація про потреби індивідуальної особи, яка шукає підтримки; детальність зібраної інформації є достатньою для визначення типу необхідної оцінки.

Етап 3 – Оцінка потреб

- Якщо запит про надання допомоги вважається достатньо важливим, щоб вимагати надання соціальної послуги, то необхідно призначити професійного практика у сфері соц.послуг, щоб він/вона оцінив потреби особи таким чином, щоб виявити сильні сторони цієї особи та її прагнення.
- Для врахування всіх релевантних потреб, оцінка може поєднати внески інших інституцій, як наприклад, агенції з охорони здоров'я, освіти, міліції, інше.
- Учасники семінару пропонували, щоб професійні практики, яких призначать для ведення певної справи, брали на себе роль ключового, або зв'язуючого працівника протягом періоду активного залучення служби соціальної підтримки у справі конкретного користувача послуг.

Етап 4 – Індивідуальний план догляду

- Після узгодженої оцінки потреби, яка прямо стосується особи, що шукає допомоги, її родини та інших піклувальників, професійний практик розробляє план дій для задоволення узгоджених потреб.

- Потенційний користувач послуг та професійний практик розглядають ресурси, що є наявними в уряді, НУО, в приватних або громадських джерелах, для найкращого задоволення індивідуальних потреб.
- Роль професійного практика полягає у тому, щоб допомогти клієнту зробити вибір серед наявних ресурсів та скласти узгоджений індивідуальний план догляду.

Етап 5 – Виконання плану

- План може вимагати від професійного практика забезпечити наявність необхідних ресурсів для виконання даного плану. Це може включати проведення переговорів з різними організаціями з деталізацією типу та якості необхідної послуги, та забезпечення того, щоб послуги були скоординованими між різними організаціями.

Етап 6 - Моніторинг

- Через те, що обставини постійно змінюються, необхідно провадити постійний моніторинг розробленого плану та вносити в нього корективи, якщо необхідно. .

Етап 7 – Аналіз процесу та покращення дій

- Через узгоджені інтервали часу виконання плану має бути формально перевіреном. Ця перевірка має забезпечувати переконання, що:
 - Послуги та дії продовжують фокусуватися на визначених стратегічних потребах та пріоритетах;
 - Обрані послуги залишаються релевантними для потреб клієнта; та
 - Послуги оцінюються як частина постійного процесу покращення.

Виконання етапів на практиці

На основі етапів, про які йшлося вище, учасники семінару розглянули чіткі дії та складові частини процесу на місцевому рівні, щоб розробити власний місцевий підхід на принципі “фокусування на користувачеві”. Це знайшло своє вираження в моделях та плані дій.

На кожному з етапів є недоліки в існуючій ситуації, які вже були названі, і які треба долати. Про це йдеться у головній частині документу.

Узгоджені наступні кроки

Учасники отримали подяку за їх продуктивні та інтересні ідеї, які стали основою цього документу. Було також погоджено, що:

- Всі ці ідеї можна застосовувати на місцевому рівні при підтримці з боку місцевої ради та голів різних відділів адміністрації, а також з боку організацій, які зараз надають соціальні послуги;
- Всі результати серії семінарів, включаючи рекомендації із всіх пілотних районів, будуть відображені у фінальному звіті. Всі учасники, а також партнери, які приймали участь в проєкті “Сприяння реформі соціальних послуг в Україні” (FRSSU) як на національному, так і на місцевому рівнях, отримають копію цього звіту.
- Проєкт FRSSU продовжуватиме використовувати результати цих семінарів та запропонує низку локалізованих моделей управління випадком, які можна буде застосувати в інших областях; та

Розроблений підхід, який фокусується на потребах клієнта, допоможе пілотним містам та районам у розробці стратегій надання соціальних послуг.