



Мапа послуг

з психосоціальної підтримки
та психічного здоров'я у громаді.
Перенаправлення клієнтів

(рекомендації для працівників на місцях)



Виконавець:



**ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ КЛІЄНТІВ.
МАПА ПОСЛУГ З ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я
ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ
У ГРОМАДІ**

Пам'ятка для працівників на місцях

Київ 2023



УДК 364.62
П11

Укладачі

Оксана Басенко, магістр соціальної роботи»

Оксана Бойко, д-р філософії (PhD) з соціальної роботи, канд. пед. наук

Загальна редакція Оксани Бойко

П 11 Перенаправлення клієнтів. Мапа послуг з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки у громаді : Пам'ятка для працівників на місцях / уклад. О. Бойко, О. Басенко ; за ред. О. Бойко ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НАУКМА, 2023. 16 с.

У виданні представлено основні принципи укладання мапи послуг з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки для здійснення перенаправлення різних груп населення залежно від їхніх потреб; описано основні етапи перенаправлення та етичні принципи втілення на основі Керівних принципів Міжвідомчого постійного комітету ООН з психічного здоров'я та соціально-психологічної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. Матеріали призначено для соціальних працівників, психологів, інших фахівців та активних членів громади, які надають підтримку населенню в умовах надзвичайних ситуацій.

Буклет видано за підтримки проекту «Розбудова структур надання послуг та освітнього потенціалу для психосоціального забезпечення в Україні», який впроваджується GIZ за дорученням уряду Німеччини. Відповідальність за зміст несуть укладачі, погляди яких можуть не збігатися з поглядами GIZ та уряду Німеччини.

© Бойко О., Басенко О., 2023

© НАУКМА, 2023



ЗМІСТ

ПІРАМІДА ВТРУЧАНЬ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ	4
СИСТЕМА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ	8
ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ	10
МАПА ПОСЛУГ З ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ	11
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	13



ПІРАМІДА ВТРУЧАНЬ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Міжвідомчий постійний комітет Організації Об'єднаних Націй 2007 року оприлюднив «Керівництво з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки у надзвичайних ситуаціях (ПЗПСП)»¹. Цей документ дозволив скоординувати стратегії та дії з психосоціальної підтримки на різних рівнях, для різних категорій осіб, відповідно до різних потреб та уніфікувати першочергові заходи реагування як основу для комплексної допомоги тим, хто її потребує.

В основу документу закладено принцип комплексного надання допомоги і перенаправлення залежно від потреб і проблем. Під час надзвичайної ситуації населення зазнає різного впливу і тому потребує різних видів психосоціальної допомоги. Що більше людина постраждала від наслідків надзвичайної ситуації, то вищого рівня послуг вона потребуватиме (спеціалізована психічна допомога). Натомість інші люди можуть почуватися краще і для відновлення їхньої резилієнс достатньо лише базових послуг – постачання води, їжі, засобів першої необхідності тощо (перший рівень піраміди) – або підтримки сім'ї, громади: відновлення зв'язків з рідними, можливість працювати тощо (другий рівень піраміди). Нижче представлено цей принцип у вигляді так званої піраміди втручань у сфері психічного здоров'я і психосоціальної підтримки (рис. 1)².

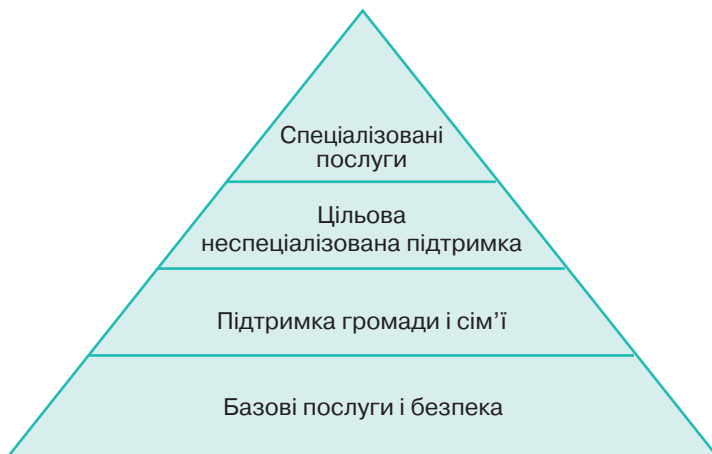


Рис. 1. Піраміда інтервенцій у сфері психічного здоров'я і психосоціальної підтримки

1 Керівні принципи МПК з психічного здоров'я та соціально-психологічної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017.

2 Там само. С. 23



При цьому одна особа (група) може мати одночасно або послідовно потреби на різних рівнях піраміди: отримати допомогу на базовому рівні, але також (згодом) потребувати сфокусованої / спеціалізованої підтримки. Завдання кожного рівня полягає у тому, аби визначити та активізувати ресурси постраждалих і можливості до відновлення стану психосоціального благополуччя.

Перший рівень піраміди інтервенцій пов'язаний з наданням базових послуг та відновлення безпеки. На цьому рівні необхідно гарантувати благополуччя населення шляхом встановлення та відновлення відчуття безпеки, забезпечення належної системи управління і надання послуг, що задовольняють базові фізичні потреби в їжі, житлі, підтримці здоров'я (медична допомога), юридичній і непродовольчій підтримці. Ці послуги можуть надаватися як кваліфікованими працівниками, так і волонтерами, але в такий спосіб, що сприяє покращенню психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Соціальним працівникам та іншим фахівцям необхідно розуміти, які організації в місцевій громаді можуть надавати такі види послуг: непродовольча допомога; харчування; житло; фінансова допомога; працевлаштування; юридична допомога; освіта; медична допомога. Для цього вони повинні здійснювати картування відповідних послуг на місцевому рівні та перенаправляти / координувати процес надання відповідних послуг клієнтам .

Другий рівень піраміди інтервенцій стосується підтримки сім'ї та громади. Така допомога може стосуватися осіб, які здатні підтримувати власне психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя за умови, що вони отримують допомогу та мають доступ до основних видів підтримки на рівні громади та сім'ї. Під час більшості надзвичайних ситуацій спостерігаються значні порушення родинних та суспільних зв'язків через переміщення, втрату зв'язку між членами родини, суспільні страхи і недовіру. Крім того, навіть якщо родинні й суспільні зв'язки не порушені, в надзвичайних ситуаціях люди виграють від більшої підтримки від громади і сім'ї. Ефективне реагування на цьому рівні передбачає пошук та возз'єднання сім'ї, офіційні і неофіційні заходи, інформацію про можливість працевлаштування, безпечні місця для дітей та їхніх родин, жіночі організації та молодіжні клуби. Такі послуги можуть надаватися кваліфікованими працівниками або волонтерами під супервізією кваліфікованих соціальних працівників, які спеціалізуються на роботі з сім'ями та/або роботі в громаді. Соціальним працівникам та іншим фахівцям необхідно розуміти, які організації в місцевій громаді можуть надавати такі послуги: налагодження взаємодії між переміщеними особами та місцевими громадами, організація громадських / культурних заходів, надання освітніх послуг, організація простору для дитячого та сімейного розвитку, надання захисту (у випадку гендерно зумовленого насильства, насильства в

3 Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посіб. з провед. трен. / Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко; за заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. С. 62.



сім'ї, насильства над дітьми). Інтервенції на цьому рівні надаються людям, які здатні підтримувати власне психічне здоров'я і психічне благополуччя, але мають проблеми з резилієнс у питаннях налагодження або відновлення сімейних зв'язків або зв'язків із близьким оточенням (через втрату, переміщення, поділ сім'ї, страхи, недовіру тощо).

Послуги можуть включати:

- пошук і воз'єднання сім'ї;
- підтримку в горі;
- масові комунікації на тему конструктивних коупінгових стратегій;
- програми підтримки виховання;
- офіційні й неофіційні освітні заходи;
- інформація про можливості заробітку;
- активація соціальних зв'язків⁴.

Третій рівень піраміди стосується надання цільової неспеціалізованої підтримки людям, яким додатково потрібна більш цілеспрямована індивідуальна, родинна і групова допомога. Такої підтримки потребує значно менша кількість осіб, яким додатково необхідні більш цільові, індивідуальні, сімейні та групові інтервенції, що проводяться компетентними працівниками (соціальними працівниками, лікарями тощо) під відповідним наглядом (проте в таких працівників може і не бути багаторічного досвіду чи навчання з надання спеціалізованої допомоги). До цього рівня також належить надання першої психологічної допомоги (ППД), базової психіатричної допомоги працівниками первинної охорони здоров'я. Основними видами послуг, які надаються на цьому рівні, є: базові психологічні консультації для окремих осіб, груп, родин (групова підтримка, психоедукація для груп / окремих осіб, гаряча лінія психологічної підтримки); захист (гендерно зумовлене насильство, насильство в сім'ї, насильство над дітьми); організація груп самопомоги; ППД; ведення конкретного випадку (з орієнтацією на потреби особи) та перенаправлення / координація надання послуг спеціалістів, які працюють на 4-му рівні піраміди інтервенцій / втручань; профілактика зловживання психоактивними речовинами; послуги з психічного здоров'я, що надаються медичними працівниками. До заходів третього рівня піраміди втручань належать також інтервенції, розраховані на вразливі групи (жінки, підлітки, люди з особливими потребами, літні люди). Цей рівень включає також надання ППД і базової психіатричної допомоги працівниками первинної медико-санітарної допомоги. Такі послуги спрямовані в тому числі на допомогу клієнтам у розвитку базових навичок психосоціального відновлення, а саме: розвиток позитивного мислення, менеджмент стресу,

4 Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посіб. з провед. трен. / Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко; за заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. С. 63.



розвиток навичок розв'язання проблем, відновлення соціальних зв'язків та контактів підтримки, відновлення функціонування⁵.

На четвертому рівні надають спеціалізовані послуги, спрямовані на допомогу невеликому відсоткові людей, які, незважаючи на отримані послуги, зазнають значних труднощів у щоденному функціонуванні. Ця допомога передбачає психологічну або психіатричну допомогу людям із серйозними розладами психіки одразу, коли їхні потреби перевищують обсяг основних / загальних послуг охорони здоров'я. Такі проблеми вимагають (а) направлення до спеціалізованих служб, якщо вони існують, або (б) ініціювання довгострокової підготовки та супервізії людей, які надають первинні / загальні послуги охорони здоров'я. Хоча спеціалізованих послуг потребує лише незначний відсоток населення, в більшості масштабних надзвичайних ситуацій ця група може становити тисячі людей. Саме тому ці послуги повинні надавати фахівці у сфері психічного здоров'я (психіатри, клінічні психологи та інші спеціалісти), які мають належну освіту, тривалий досвід навчання і супервізії⁶.

5 Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посіб. з провед. трен. / Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко; за заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. С. 63.

6 Там само. С. 63–64



СИСТЕМА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Задля ефективної адресної допомоги особам, що зазнали впливу екстремальних подій, у межах комплексної моделі психосоціальних послуг діє система перенаправлення між різними рівнями піраміди інтервенцій. Це означає, що клієнт має змогу отримати допомогу відповідно до своїх потреб: доступ до питної води, спеціалізована психологічна підтримка тощо. При цьому організація, що надає послуги, наприклад, постачання харчових наборів, може перенаправити людину, яка потребує допомоги, до іншої організації, яка має необхідні ресурси для розв'язання інших проблем клієнта, як-от: симптоми депресії або ПТСР.

Система перенаправлення об'єднує різні організації, що мають різні сфери відповідальності, обов'язки та повноваження і взаємодіють для надання допомоги тим, хто її потребує. Це можуть бути державні, недержавні організації та у разі потреби представництва міжнародних організацій. Такі організації мають перебувати у постійній комунікації, співпрацювати та обмінюватися інформацією.

Головне завдання системи перенаправлення – ефективно адресне задоволення потреб клієнта завдяки 1) визначенню його проблеми та 2) скеруванню до відповідного надавача послуг для розв'язання цієї проблеми (організації, що має необхідні ресурси та повноваження).

Важливим для ефективності дії такої системи є розроблення механізму перенаправлення, що визначає алгоритм дій та процедур. Такий механізм має бути чітко прописаний покроково з зазначеними відповідальними особами та організаціями. В свою чергу, працівники, які проводять прийом осіб, що потребують допомоги, мають знати, які організації на локальному / державному рівні надають ті чи інші послуги і за потреби перенаправляти клієнтів залежно від специфіки кожної конкретної ситуації. Такий механізм також дає змогу організаціям діяти у межах своїх повноважень і водночас забезпечити надання всебічної допомоги клієнту завдяки скеруванню до інших надавачів послуг з відповідними компетенціями та ресурсами.

Згідно з Настановою з міжвідомчого перенаправлення МПК ООН **механізм перенаправлення** має передбачати наступні кроки:

- 1) виявити та оцінити проблему клієнта (групи людей), а також які можливості і ресурси має в цій ситуації сам клієнт (група людей);
- 2) визначити, яка організація може розв'язати цю проблему / надати необхідну послугу, сформувати перелік відповідних надавачів (постачальників) послуг на місцевому рівні (в разі потреби на регіональному або державному);
- 3) зв'язатися з надавачем послуг для з'ясування спектру послуг, їхньої відповідності критеріям надання таких послуг, а також для підтвердження права клієнта на отримання цих послуг;



- 4) поінформувати клієнта про наявні послуги, надавачів цих послуг та пояснити причину перенаправлення;
- 5) отримати письмову поінформовану згоду клієнта (опікуна клієнта) про перенаправлення;
- 6) заповнити форму перенаправлення (у 3-х примірниках: для клієнта, організації, що перенаправляє, та організації, що приймає), надати клієнтові контактну інформацію приймаючої організації та супроводжувати (за потреби);
- 7) проконтролювати надання послуг за наступними критеріями: а) чи отримав клієнт потрібні послуги; б) який результат; в) чи задоволений клієнт здійсненим перенаправленням;
- 8) забезпечити збереження конфіденційної інформації про клієнта (тримати документи в сейфі, не поширювати інформацію про клієнта незалученим до процесу перенаправлення суб'єктам)⁷.



Рис. 2. Схема перенаправлення

7 Керівні принципи МПК з психічного здоров'я та соціально-психологічної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. С. 4–5.



ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Варто зазначити, що важливим у перенаправленні та загалом наданні психосоціальної підтримки є дотримання етичних принципів і повага до особистості клієнта, тому варто мати на увазі та приймати той факт, що клієнт може / має право відмовитися від перенаправлення.

Люди, постраждалі внаслідок надзвичайних ситуацій, зазнають різного виду та рівня травм, поневірянь, втрат, ушкоджень і відповідно потребують різної допомоги: медичної, психологічної, соціальної, юридичної тощо. У певних випадках є потреба в отриманні спеціалізованої психіатричної допомоги (відповідно до верхнього шару піраміди інтервенцій). Проте якщо у регіоні, де трапилася надзвичайна ситуація, немає спеціалізованих закладів та служб, які надають спеціалізовану психіатричну допомогу, працівникам, що працюють з такими клієнтами, не слід проводити оцінку для визначення рівня розладу. Такі дії можуть спричинити ускладнення вже наявних проблем цієї людини (групи людей).

Для з'ясування того, якого виду перенаправлення потребує постраждала людина (група осіб), слід насамперед визначити наявні у неї симптоми. Так, клієнт очевидно потребуватиме перенаправлення до:

- а) психолога, якщо виявляє ознаки таких проблем: тривоги, пригніченого настрою, безсоння, замкненості, роздратування тощо;
- б) психотерапевта, якщо вже виявляє ознаки розладів: ПТСР, депресії, адаптаційні розлади тощо;
- в) психіатра – у разі неконтрольованих психотичних станів, ризику скоєння самогубства.

Для з'ясування наявності / відсутності у клієнта проблем психічного здоров'я та планування подальшої допомоги, у тому числі перенаправлення, потрібно провести відповідне оцінювання за допомогою визначених і затверджених інструментів, зокрема, структурного клінічного інтерв'ю⁸ (SCID), скринінгу психічного здоров'я КМА-УДХ, MhGAP алгоритмів тощо⁸.

8 Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посіб. з провед. трен. / Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко; за заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. С. 154–155.



МАПА ПОСЛУГ З ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Для ефективного функціонування системи перенаправлення та надання ефективної комплексної та адресної психосоціальної підтримки постраждалим внаслідок надзвичайних ситуацій і всім, хто її потребує, доцільно і необхідно скласти карти психосоціальних послуг, або мапи ПЗПСП.

Мапа ПЗПСП містить актуальну та оновлену інформацію про наявні організації та послуги у сфері соціальної, психологічної та спеціалізованої психіатричної допомоги. Вона може об'єднувати інформацію про ресурси не лише на локальному рівні (місцева громада), а й регіональному та державному (а також міжнародному за потреби). Ключовими тут є потреби клієнта, що визначають пошук потрібних ресурсів та надавачів відповідних послуг.

Мапа ПЗПСП – інструмент, який використовується задля коректного та результативного перенаправлення клієнта. Мапа має містити такі дані: розподіл установ / організацій відповідно до надаваних послуг, назви установ / організацій, що надають потрібні послуги, контактні дані, особливості надання послуг (за наявності) та іншу важливу для клієнтів і фахівців інформацію. Інформація про психосоціальні послуги має постійно оновлюватися відповідно до потреб фахівців та клієнтів.

Перелік послуг потрібно формувати з дотриманням рекомендацій керівництва МПК з ПЗПСП в умовах надзвичайної ситуації, зокрема щодо багаторівневої підтримки: базові послуги та безпека – підтримка суспільства і сім'ї – цільова неспеціалізована підтримка – спеціалізовані послуги (піраміда інтервенцій ПЗПСП, див. рис. 1).

Визначивши за допомогою актуальної мапи ПЗПСП необхідні для клієнта послуги та надавачів цих послуг, а також отримавши підтвердження про готовність ці послуги надати, фахівець з психосоціальної підтримки здійснює перенаправлення клієнта та контролює весь процес надання допомоги.

Обов'язковим етапом укладання та підтримки карт психосоціальних послуг є валідація даних. Усі дані карти треба перевірити та уточнити з надавачами послуг будь-яким зручним для обох сторін способом (наприклад, за допомогою телефонного інтерв'ю або під час особистої зустрічі). Щодо обмежень, пов'язаних із картуванням, варто згадати про актуальність інформації в карті психосоціальних послуг. Зміст послуг і порядок їх надання може змінюватися під впливом зовнішніх обставин (наприклад, реформування медичної системи в країні / регіоні), переїзд офісу за новою адресою та часткова або повна зміна переліку послуг організації. Усі ці зміни треба внести до карти психосоціальних послуг задля можливості коректного перенаправлення клієнтів до потрібних їм сервісів.

Картування послуг базується на наявній у доступі довідковій інформації з розташування послуг, довідниках та базах даних. Після аналізу цих ресурсів, телефонних, онлайн та особистих зустрічей з представниками організацій,



що їх підготували, укладачі (представники місцевих відомств, міжнародних організацій, спільних проєктів тощо) формують базу даних (карту) та оприлюднюють її, попередньо узгодивши на робочих зустрічах з ключовими партнерами. Карта розробляється таким чином, аби всі представлені в ній послуги були згруповані відповідно до основних груп клієнтів і типових проблем кожної з цих груп, а також розподілялися за категоріями «основні / рекомендовані» та «інші / додаткові».

Картування наявних послуг психосоціальної підтримки також має на меті допомогти особам, відповідальним за впровадження програм та проєктів, критично проаналізувати стан забезпечення постраждалих осіб та груп підвищеного ризику послугами, визначити прогалини в доступності та використати цю інформацію для планування і розширення послуг.

Представництвом Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) ініційовано створення мапи ПЗПСП для кожної країни на державному рівні. В Україні розробкою та оновленням такої карти займається Технічна робоча група з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (за підтримки ВООЗ та Міжнародного Медичного Корпусу), що об'єднує представників різних установ та організацій (державних, громадських, міжнародних), які працюють у цій сфері послуг. Технічна робоча група на постійній основі актуалізує інформацію про наявні на місцевому, регіональному та державному рівнях організації та послуги відповідно до багаторівневої піраміди інтервенцій МПК ООН⁹.

9 Див.: Mental Health and Psychosocial Support Technical Working Group. URL: <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/mental-health-and-psychosocial-support>



СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Картування послуг для груп, вразливих до інфікування ВІЛ, у п'яти областях України: Дніпропетровській, Львівській, Миколаївській, Одеській та Чернігівській / О. Дорошенко, Н. Калягіна, К. Паркер, І. Шваб. Київ : РАСТ, 2014. 120 с.
2. Керівні принципи МПК з психічного здоров'я та соціально-психологічної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 216 с.
3. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах. Практичні рекомендації. Київ : [Б. в.], 2019. URL: <https://naiu.org.ua/posibnyk-iz-vyznachennya-potreb-naselennya-ob-yednanoyi-terytorialnoyi-gromady-u-sotsialnyh-poslugah-praktychni-rekomendatsiy/>
4. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посіб. з провед. трен. / Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко; за заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. 174 с.
5. Референтна група Міжвідомчого постійного комітету ООН з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Форма та настанова з міжвідомчого перенаправлення. 2017. URL: <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2022-05/Inter-Agency%20Referral%20Guidance%20Note%20for%20MHPSS%20%28Ukrainian%29.pdf>
6. Всесвітня організація охорони здоров'я. Керівництво mhGAP для ведення психічних, неврологічних розладів і розладів, пов'язаних зі вживанням психоактивних речовин, у неспеціалізованих закладах охорони здоров'я. Копенгаген : Європейське Бюро ВООЗ, 2020. URL: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/334239>
7. Mental Health and Psychosocial Support Technical Working Group. URL: <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/mental-health-and-psychosocial-support>



A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.



A series of horizontal dotted lines for taking notes.



A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.

