

## **Галузевий стандарт надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах**

### **I. Загальні положення**

1.1. Примірний галузевий стандарт надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі – Стандарт) – визначає основні вимоги до рівня якості, процесу надання, змісту та обсягу послуг, визначає перелік закладів та установ, які можуть надавати послуги сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Визначений в даному Стандарті мінімальний гарантований перелік послуг не є перешкодою для надання розширеного переліку послуг та розвитку інноваційних послуг.

У Стандарті використовуються терміни, що подані в Сімейному кодексі України, Законах України „Про соціальні послуги”, „Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю”, „Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування”, „Про охорону дитинства”, „Про державні соціальні стандарти і державні соціальні гарантії”, „Про стандартизацію”. Крім того, нижченаведені терміни застосовуються у такому значенні:

*термінове втручання* – термінове реагування та екстрені дії, спрямовані на захист членів сім'ї і забезпечення їх безпеки в сім'ї;

*постпрограмна підтримка* – разові послуги фахівців, які надаються колишньому отримувачу послуг в разі його звернення про допомогу для вирішення тимчасових проблем.

1.2. Стандарт є обов'язковим для виконання центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (далі – Центри) та закладами соціального обслуговування, які знаходяться у сфері управління Мінсім'ямолодьспорту.

Рекомендується до виконання іншими державними, комунальними і недержавними суб'єктами соціальної роботи (далі – надавачі послуг), які здійснюють соціальну роботу з сім'ями з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.

1.3. Метою надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах є усунення причин, які заважають членам родини самостійно подолати складну життєву ситуацію, попередження вилучення дітей з родин, створення сприятливих умов для подальшого самостійного розв'язання проблем, що виникатимуть, та для розвитку й виховання дітей.

Надання соціальних послуг ґрунтується на принципах виявлення ресурсів сім'ї та сприяння формуванню у членів сім'ї навичок і умінь для подолання складної життєвої ситуації. Відповідальність за використання таких навичок і умінь несе сім'я.

Стандарт визначає основні напрямки, зміст, обсяги, процес надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, принципи надання послуг зазначеній категорії та вимоги до надання послуг.

## **II. Основні напрями, зміст та обсяги надання послуг сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах**

### **2.1. Напрями надання послуг.**

Відповідно до видів та змісту соціальних послуг, визначених Законом України «Про соціальні послуги» надання послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах передбачає:

1. Вирішення соціально-економічних та побутових питань: відновлення житла, розв'язання житлово-побутових проблем, в тому числі поліпшення житлово-побутових умов, сприяння в отриманні реєстрації, сприяння працевлаштуванню, отриманню натуральної (гуманітарної) допомоги, оформленню матеріальної допомоги, залучення спонсорів, благодійних фондів та недержавних організацій до вирішення матеріальних проблем сімей, забезпечення продуктами харчування та тимчасовим житлом в закладах соціального обслуговування.
2. Роз'яснювально-інформаційну роботу: надання членам сім'ї інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації, інформування про наявні пільги та соціальні виплати відповідної категорії, надання контактів служб, установ, організацій, до яких можна звернутися по відповідну допомогу, про заклади, які можуть надати послуги сім'ям з дітьми та дітям, умови отримання соціальних послуг, про реабілітаційні програми, діючі групи взаємопідтримки та взаємодопомоги тощо.
3. Психологічну допомогу: надання психологічних консультацій з метою покращення мікроклімату сім'ї, збереження психологічного здоров'я членів сім'ї, набуття впевненості в своїх силах, адаптація до середовища, поліпшення взаємин з оточуючими, обговорення наявних проблем з членами сім'ї та надання рекомендацій щодо їх вирішення, формування навичок подолання труднощів та конфліктів з оточенням, організація та координація психотерапевтичних груп та груп самопомоги, психологічна діагностика корекція та реабілітація.
4. Соціально-педагогічну допомогу: планування спільно з родиною дій щодо усунення причин, які спричинили складні життєві обставини, моніторинг виконання запланованих дій, виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів членів родини, педагогічне консультування та формування навичок самопредставництва, захисту прав, ведення домашнього господарства, догляду та виховання дітей,

розвиток комунікативних навичок, посередництво в організації дозвілля, спортивно-оздоровчої, творчої діяльності, залучення до спортивних змагань, художньої самодіяльності, волонтерської роботи, діяльності громадських організацій, профорієнтація, сприяння в отриманні послуг з професійної перепідготовки, професійного навчання членів сім'ї, які не працювали або втратили професійні навички внаслідок складної життєвої ситуації, допомога у пошуку роботи.

5. Збереження та відновлення здоров'я: формування здорового способу життя й подолання залежностей, навичок захищених статевих відносин, профілактики ВІЛ/СНІДу та інших інфекційних захворювань збереження репродуктивного здоров'я, сприяння в підтримці й охороні здоров'я, посередництво у здійсненні профілактичних, лікувальних та оздоровчих заходів.
6. Правова допомога: надання юридичних консультацій, проведення бесід з питань чинного законодавства, гарантій та пільг, здійснення заходів, спрямованих на захист прав та інтересів членів сім'ї, захист прав дітей, оформлення правових документів, представництво інтересів.

Послуги надаються із залученням суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю (далі – суб'єкти соціальної роботи) в залежності від потреб членів сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Суб'єкти надають допомогу у розв'язанні лише тих проблем сім'ї, що призвели до потрапляння сім'ї у складну життєву ситуацію і з якими родина не може справитися самостійно.

## 2.2. Соціальна робота здійснюється шляхом:

- проведення бесід, консультувань;
- надання психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, соціально-економічних, соціально-побутових, юридичних послуг;
- проведення інформаційно-просвітницьких, навчальних та реабілітаційних заходів з метою попередження та профілактики складних життєвих обставин;
- термінового втручання;
- соціального супроводу;
- постпрограмної підтримки.

### 2.2.1. Бесіди та консультування.

Бесіди здійснюються надавачами послуг від 15 хвилин. Консультування з однією сім'єю здійснюється протягом 40 хв.-1 год.

Види консультацій:

- одноразові – за зверненням одного з членів родини або перед початком роботи з сім'єю;
- регулярні, повторні – в ході роботи з родиною;
- індивідуальні – одному з членів сім'ї;
- групові – з усією сім'єю.

2.2.2. Психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, соціально-побутові, юридичні послуги надаються шляхом реалізації конкретних заходів та дій під час роботи з сім'ями з дітьми при залученні інших суб'єктів соціальної роботи.

Надання послуг може бути індивідуальним і груповим та повинне мати послідовний, комплексний характер.

### 2.2.3. Інформаційно-просвітницькі, навчальні та реабілітаційні заходи.

Інформаційно-просвітницькі, навчальні та реабілітаційні заходи передбачають попередження та профілактику складних життєвих обставин, відновлення емоційного, психічного стану членів родини та функцій сім'ї.

Форми проведення:

- лекція (від 45 хв.);
- бесіда (30 - 45 хв.);
- тренінг (не менше 16 год.);
- відеолекторій (не менше 45 хв.);
- групи взаємопідтримки та взаємодопомоги (не менше 4-5 год. 1 раз на місяць або 2-3 год. 2 рази на місяць);
- семінар (не менше 4 год.);
- поширення інформаційних матеріалів.

### 2.2.4. Термінове втручання.

Термінове втручання передбачає термінове реагування та екстрені дії, спрямовані на усунення або мінімізацію обставин, які загрожують безпеці членів сім'ї та захист членів сім'ї, забезпечення їх безпеки в сім'ї.

Здійснюється у разі повідомлення про підозру або факт насильства в сім'ї або реальної загрози його вчинення, жорстокого поведіння з дитиною, залишення її без піклування батьків, яке може надійти в усній та письмовій формі.

Починається з оперативного інспектування у термін, який не перевищує 24 годин з моменту повідомлення чи виявлення та реєстрації повідомлення.

При наявності загрози життю чи здоров'ю дитини, інформація негайно (не пізніше ніж протягом 24 години з моменту отримання) передається до відповідної служби у справах дітей та до органів внутрішніх справ.

Перед початком роботи необхідно здійснити дії для забезпечення безпеки членів сім'ї, якими, у разі необхідності, можуть бути: сприяння у негайному вилученні дитини з родини, розміщення членів сім'ї у заклад соціального обслуговування тощо.

Заходи термінового втручання не повинні тривати більше 2 тижнів, після чого для подолання складної життєвої ситуації сім'я отримує необхідні послуги або соціальний супровід.

Після завершення заходів термінового втручання обов'язково здійснюється моніторинг ситуації для планування та проведення подальшої

роботи з сім'єю.

2.2.5. Соціальний супровід сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Соціальний супровід сім'ї з дітьми, яка перебуває в складних життєвих обставинах, здійснюється згідно з наказом Мінсім'ямолодьспорту від 25.04.08 № 1795 «Про затвердження Порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах».

Соціальний супровід передбачає визначення головної проблеми, що провокує неблагополуччя, вирішення якої дозволить родині в подальшому нормалізувати становище.

Термін здійснення соціального супроводу визначається індивідуально для кожної сім'ї і може тривати до шести місяців. У разі необхідності термін соціального супроводу може бути подовжено до одного року.

На початкових етапах соціального супроводу кількість годин індивідуальної роботи соціального працівника з кожною сім'єю повинна бути не менше 2-х годин на тиждень. По мірі виконання заходів плану соціального супроводу та вирішення окремих проблем, інтенсивність роботи соціального працівника щодо супроводу однієї родини може зменшитися до 1 години індивідуальної роботи на тиждень.

Записи щодо виконаних дій та запланованих кроків в особовій справі сім'ї здійснюються соціальним працівником не пізніше, ніж через 48 годин після індивідуальної зустрічі або іншого контакту з членами сім'ї, проведення роботи із різними установами, організаціями, закладами, спрямованої на вирішення проблем сім'ї.

На одного фахівця (координатора роботи з сім'єю) передбачається ведення від 5 до 10 соціальних супроводів сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

## 2.2.6. Постпрограмна підтримка.

Постпрограмна підтримка надається у випадку, коли здійснення соціального супроводу завершено, а сім'я на певний період потребує підтримки. Постпрограмна підтримка передбачає подальше надання соціальних послуг та необхідну підтримку членам сім'ї.

Постпрограмна підтримка надається у разі звернення сім'ї, яку знято з соціального супроводу, без укладення окремого договору.

В ході надання постпрограмної підтримки можуть бути надані наступні види послуг: представництво інтересів членів сімей, допомога в оформленні документів і запитів до відповідних інстанцій, участь в тренінгах та заходах, консультації соціального працівника, психолога, юриста, соціального педагога, допомога у вирішенні конфліктів.

Фахівець із соціальної роботи повинен повідомити сім'ю, яку знято з соціального супроводу про можливість отримання періодичної допомоги та роз'яснити різницю між соціальним супроводом та постпрограмною

підтримкою.

Термін постпрограмної підтримки сім'ї визначається індивідуально для кожної сім'ї (але не менше 2-х місяців).

### 2.3. Форми надання соціальних послуг.

Соціальні послуги надаються:

- індивідуально з кожним членом родини;
- спільно з усіма членами родини;
- індивідуально чи в групі з особами, які складають оточення сім'ї;
- в групах взаємопідтримки та взаємодопомоги.

Надання соціальних послуг може здійснюватися на регулярній або періодичній основі у спеціальних закладах чи службах, а також на дому.

## **III. Зміст надання послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах**

### 3.1. Критерії початку та закінчення надання послуг.

Критерії початку надання послуг:

- звернення одного з членів сім'ї з дітьми, яка перебуває у складних життєвих обставинах;
- інформування суб'єктами соціальної роботи надавача послуг про наявність складної життєвої ситуації в родині, яка становить ризик для життя, здоров'я, розвитку дитини, її виходу з сім'ї;
- визнання родини (за результатами соціального інспектування) неспроможної самотійно розв'язати проблеми самотійно;
- рішення дорадчого органу.

Критеріями завершення надання соціальних послуг є:

- досягнення поставлених цілей згідно з планом роботи з сім'єю;
- відмова повнолітніх членів сім'ї від отримання соціальних послуг, яка ґрунтується на впевненості родини в спроможності самотійно подолати проблеми (якщо відсутній ризик для життя, здоров'я, розвитку дитини, її виходу з сім'ї);
- недотримання членами родини умов договору про здійснення соціального супроводу. В даному випадку інформується відповідна служба у справах дітей для вирішення питання щодо захисту прав дитини.

### 3.2. Етапи надання соціальних послуг.

Основними етапами процесу надання соціальних послуг є:

- отримання інформації про ситуацію в сім'ї, реєстрація інформації;
- вивчення ситуації, в т.ч. соціальне інспектування;
- термінове втручання (якщо є потреба), реалізація заходів термінового втручання;

- визначення потреб сім'ї, кожного її члена;
- початок соціального супроводу, за потреби його здійснення, визначення спеціаліста, відповідального за соціальний супровід; або періодичне надання послуг членам сім'ї за Карткою отримувача соціальних послуг, форма якої затверджується наказом Держсоцслужби;
- завершення надання соціальних послуг, перенаправлення.

Суб'єкт, що надає соціальні послуги, узгоджує з членами сім'ї правила виконання дій на кожному з етапів процесу, орієнтуючись на вимоги даного стандарту, визначає відповідальних осіб за кожний з етапів та прогнозує результати їх виконання.

### 3.2.1 Отримання інформації про сім'ю.

Для ефективного та оперативного реагування на виникнення складної життєвої ситуації суб'єкт, що надає соціальні послуги, забезпечує процедуру отримання, реєстрації та передачі інформації.

Отримана інформація повинна бути одразу письмово зафіксована у журналі, форма якого затверджена наказом Держсоцслужби від 18.06.2008 № 35.

### 3.2.2. Соціальне інспектування

Соціальне інспектування сім'ї здійснюється згідно з наказом Мінсім'ямолодьспорту від 31.03.2008 р. № 1278 «Про затвердження Порядку здійснення соціального інспектування центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинились у складних життєвих обставинах» з метою з'ясування причин, які призвели до виникнення складних життєвих обставин, та забезпечення права на отримання своєчасної допомоги.

Результатом соціального інспектування має бути підготовка висновків щодо необхідності або відсутності необхідності проведення подальшої роботи з сім'єю (акт соціального інспектування).

### 3.2.3. Комплексне обстеження та здійснення оцінки потреб сім'ї.

Рішення щодо змісту та обсягу послуг приймається після комплексного обстеження та оцінки потреб сім'ї під час візитів соціального працівника в родину.

Перший візит з метою здійснення оцінки здійснюється протягом 7 днів після проведення соціального інспектування. Початковий етап комплексного обстеження та здійснення оцінки потреб передбачає налагодження контакту з сім'єю та надання інформації щодо умов отримання послуг, кваліфікації фахівців та забезпечення конфіденційності соціальних послуг.

Оцінка здійснюється за місцем проживання (перебування) сім'ї. На підставі результатів оцінювання відбувається складання плану соціального супроводу.

Для збору інформації у ході здійснення оцінки потреб сім'ї фахівець

може застосовувати наступні методи: інтерв'ю, опитування, спостереження, тестування, офіційні звернення до установ, підприємств, організацій, закладів.

Комплексне обстеження та здійснення оцінки потреб сім'ї є обов'язковим у разі необхідності взяття сім'ї під соціальний супровід.

### 3.2.4. Здійснення соціального супроводу.

#### 3.2.4.1. Договір про здійснення соціального супроводу.

Соціальний супровід здійснюється на підставі Договору, що регулює взаємні відносини, визначає відповідальності сторін та фіксує згоду й обов'язкову участь членів сім'ї у виконанні плану соціального супроводу. Форма Договору про здійснення соціального супроводу затверджена наказом Держсоцслужби від 18.06.2008 № 35.

Договір укладається між дорослим представником сім'ї та Центром й підписується обома сторонами перед початком надання послуг.

Договір визначає:

- мету й завдання соціальних послуг та умови їх надання/отримання;
- обсяг та зміст послуг, які надаватимуться дитині та родині на безоплатній основі;
- права та обов'язки членів сім'ї (осіб, які потребують соціальних послуг) та суб'єкта, що надає соціальні послуги, а також відповідальність у випадку порушення умов договору;
- умови припинення надання соціальних послуг;
- термін дії договору.

Перед підписанням Договору фахівець повинен переконатись, що члени сім'ї усвідомлюють призначення та функції документу, права та обов'язки сторін, розуміють значення термінів. У разі необхідності роз'яснюються положення Договору.

#### 3.2.4.2. Планування надання соціальних послуг.

Надання соціальних послуг сім'ї з дітьми здійснюється згідно зі складеним планом, що визначає зміст та форми роботи для досягнення поставлених цілей.

План соціального супроводу складається спільно з членами сім'ї (після підписання договору) на основі інформації, отриманої під час комплексного обстеження та здійснення оцінки потреб сім'ї.

План повинен містити конкретні заходи, які передбачають участь спеціалістів, залучених до здійснення соціального супроводу, та членів сім'ї, яка перебуває під соціальним супроводом.

Перед підписанням плану соціальний працівник, який здійснює соціальний супровід дає роз'яснення членам сім'ї щодо пунктів плану.

План аналізується та переглядається соціальним працівником не рідше 1 разу на місяць та за потреби корегується. При цьому враховуються результати супервізії, обставини, які виникають в процесі роботи надавача послуг з сім'єю.



У разі відсутності у суб'єкта, що працює з сім'єю, можливості надання необхідних для членів сім'ї послуг, питання щодо залучення відповідних фахівців може бути винесене на розгляд дорадчого органу.

Підставою для завершення роботи за планом є досягнення цілей.

У разі відмови сім'ї від соціального супроводу, але бажання періодично (за необхідності) отримувати соціальні послуги, робота з сім'єю здійснюється за Карткою отримувача послуг.

#### 3.2.4.3. Проміжне оцінювання.

Проміжне оцінювання випадку (під час моніторингового інспектування) проводиться з метою відстеження зміни ситуації в сім'ї та ефективності роботи фахівців. Проміжне оцінювання здійснюється в залежності від визначеного терміну роботи з сім'єю, але не рідше, 1 разу на 3 місяці.

Результати проміжного оцінювання випадку фіксуються в спеціальній формі, яка затверджена наказом Держсоцслужби від 18.06.2008 № 35.

#### 3.2.6. Завершення здійснення соціального супроводу, перенаправлення.

##### 3.2.6.1. Завершення здійснення соціального супроводу.

Рішення про завершення здійснення соціального супроводу обговорюється з усіма членами родини. Запис з висновками та обґрунтуванням прийняття рішення щодо завершення надання соціальних послуг здійснюється в особовій справі сім'ї та виноситься на розгляд дорадчого органу або керівника Центру (у випадку, коли є письмова відмова сім'ї від винесення її питання на розгляд дорадчого органу).

Завершення роботи з сім'єю на підставі відмови членів сім'ї від подальшого отримання соціальних послуг підтверджується письмовою заявою отримувача послуг. У випадку, коли відмова від надання соціальних послуг може призвести до погіршення стану дитини, Центр повинен повідомити про це службу у справах дітей та винести на розгляд дорадчого органу питання про подальшу роботу з сім'єю.

##### 3.2.6.2. Перенаправлення.

Надавач послуг співпрацює з державними та недержавними організаціями, що дозволяє розширити перелік послуг, доступних членам сімей та збільшити потенціал надавача послуг щодо вирішення проблем сім'ї.

З метою забезпечення доступу сімей до послуг, які надають різні заклади, установи та організації, надавач послуг може здійснювати перенаправлення сім'ї з дітьми до них. Перенаправлення здійснюється за погодженням з членами сімей та після надання їм повної і достовірної інформації про мету перенаправлення та умови отримання послуг в інших організаціях.

При цьому фахівець надає супроводжувального листа, в якому визначено

суть проблеми сім'ї та становища дитини, вказано контакти надавача послуг і відповідального соціального працівника. Надавач послуг повинен перевірити результати свого звернення і впевнитись, що отримувачу послуг приділено увагу та вона знаходиться під захистом відповідних органів.

Надавач послуг створює та постійно поновлює базу даних організацій та установ, які можуть бути залучені до подолання складних життєвих обставин сімей з дітьми. До таких організацій та установ належать профілактичні, навчальні, виховні заклади, навчально-реабілітаційні центри, центри соціальної та медико-соціальної реабілітації, територіальні центри соціального обслуговування, інші організації та установи, що надають соціальні послуги за місцем проживання сім'ї. Для підвищення ефективності співпраці надавач послуг може укласти договори з постійними партнерами, до яких здійснюється направлення, перенаправлення.

#### **IV. Принципи надання послуг сім'ям з дітьми та вимоги до роботи надавача послуг.**

##### **4.1. Принципи надання послуг.**

Робота з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, здійснюється з дотриманням таких принципів:

повага до особистості отримувача послуг незалежно від походження, статі, віку ;

гарантія захисту гідності та прав членів сімей;

добровільність в отриманні чи відмові від отримання соціальних послуг;

доступність та відкритість;

конфіденційність;

здійснення лише тих заходів, які не можуть зашкодити особі, яка потребує соціальних послуг;

забезпечення права отримувача послуг на зміну власних переконань і життєвих уподобань без застосування будь-якого тиску (крім ситуацій, коли отримувачі послуг не усвідомлюють небезпеки для себе та близького соціального оточення);

рівність в отриманні допомоги;

підтримання права членів сім'ї на взаємодію, яка ґрунтується на довірі;

формування активної позиції у членів сімей щодо вирішення власних проблем;

формування у членів сімей здатності брати на себе відповідальність за свої особисті дії;

вирішальна роль отримувача послуг у прийнятті рішень, які стосуються вирішення його питань;

надання повної та достовірної інформації;

партнерство фахівців у наданні соціальних послуг;

відповідальність за надані послуги.

##### **4.2. Вимоги до надавачів послуг.**

Фахівці, які залучені до надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, повинні мати відповідну фахову підготовку, знання та навички, необхідні для роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Працівник Центру повинен мати відповідну професійну підготовку/спеціалізацію, регулярно вдосконалювати свою компетенцію шляхом підвищення кваліфікації, навчання на курсах, семінарах, тренінгах, тощо.

Роботу з членами сім'ї можуть здійснювати фахівці, які мають освіту за фахом соціального працівника, соціального педагога, психолога, педагога, вищу освіту з інших спеціальностей та сертифікат (свідоцтво) про проходження навчання за Програмою підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді щодо соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах (наказ Мінсім'ямолодьспорту від 30.10.2007 № 3880).

Знання та навички, які повинні мати фахівці для роботи з сім'ями: навички збору інформації і виявлення потреб дитини та сім'ї, ведення інтерв'ю з членами сім'ї, складання індивідуальних планів, заповнення відповідної документації, дотримання принципів соціальної роботи, базові знання щодо специфіки роботи з сім'ями з дітьми, навичок консультивання та надання інформації, використання ресурсів громади знання сімейного, цивільного, трудового, соціального законодавства.

Фахівець, який відповідає за здійснення соціального супроводу сім'ї, повинен, окрім вищезазначеного, володіти знаннями та навичками управління випадком/менеджменту.

Усі нові фахівці, які приймаються на роботу, повинні пройти обов'язкове ознайомче навчання упродовж 2-х тижнів до початку самостійної роботи з сім'ями. Якщо в організації працюють фахівці без відповідної освіти, вони повинні пройти спеціалізоване навчання або стажування на робочому місці з основ соціальної роботи з сім'ями обсягом не менше 40 год.

Усі фахівці перед початком роботи проходять вступний інструктаж, ознайомлюються з необхідними інструкціями і правилами внутрішнього розпорядку та підписують функціональні обов'язки.

Суб'єкт, що надає соціальні послуги відповідає за регулярне підвищення кваліфікації фахівців, що надають послуги сім'ям з дітьми.

До надання послуг сім'ям з дітьми можуть залучатись соціальні працівники, соціальні педагоги, психологи, медпрацівники, юристи.

Організація, що надає послуги, з метою попередження професійного вигорання фахівців, організовує та проводить заходи щодо підтримки персоналу.

До складу цих заходів належать: заходи з психологічного розвантаження та релаксації, профілактики професійного вигорання, консультації психолога, робочі зустрічі, індивідуальна та групова супервізія, підтримка ініціатив працівників, подяки, матеріальне заохочення.