

ГАЛУЗЕВИЙ СТАНДАРТ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

з соціальної адаптації учнів та випускників закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа

I. Загальні положення

1.1. Примірний галузевий стандарт надання соціальних послуг з соціальної адаптації учнів та випускників закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа (далі – Стандарт) – визначає основні вимоги щодо рівня якості, процесу надання, змісту та обсягу послуг, визначає заклади та установи, які можуть надавати послуги соціальної адаптації учням та випускникам закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування та осіб з їх числа.

Визначений в даному Стандарті перелік послуг з соціальної адаптації, відповідно до видів та змісту соціальних послуг Закону України „Про соціальні послуги”, не є перешкодою для надання розширеного переліку послуг та розвитку інноваційних послуг.

У Стандарті використовуються терміни, визначені Законами 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”, додатково нижченаведені терміни застосовуються у такому значенні:

послуги з соціальної адаптації – процес активного пристосування отримувача послуг до певних умов соціального середовища, формування адекватної системи відносин із соціальними об'єктами, інтеграція особистості у соціальні групи, діяльність, спрямована на пристосування до певних соціальних умов, прийняття норм і цінностей нового соціального середовища;

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

1.2. Цільовою групою отримувачів послуг даного Стандарту є діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, віком від 15 до 18 років з числа учнів старших та випускних класів інтернатних закладів, а також особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (далі – отримувачі послуг).

1.3. Вимоги даного Стандарту є обов'язковими для виконання центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та соціальними гуртожитками для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які знаходяться у сфері управління Мінсім'ямолодьспорту (далі – надавачі послуг).

Рекомендується до використання у роботі іншими державними, комунальними і недержавними суб'єктами соціальної роботи, які надають соціальні послуги цільовій групі отримувачів послуг.

1.4. Основною метою надання послуг з соціальної адаптації отримувачам послуг є допомога у набутті навичок самостійного життя у громаді, формування відповідальностей дорослої людини, попередження негативних явищ, підготовка до виконання відповідних соціальних функцій у суспільстві, повернення з закладу до біологічної родини, відновлення втрачених соціальних зв'язків.

1.5. Цей Стандарт визначає:
перелік, зміст та обсяги надання послуг з соціальної адаптації;
принципи надання послуг з соціальної адаптації та вимоги до роботи з отримувачами послуг;
вимоги до фахівців з соціальної роботи, які надають послуги з соціальної адаптації.

II. Перелік, зміст та обсяги надання послуг з соціальної адаптації

2.1. Відповідно до видів та змісту соціальних послуг, визначених Законом України „Про соціальні послуги” соціальна адаптація передбачає:

соціально-психологічну підтримку (індивідуальне та групове консультування, організація та ведення груп взаємодопомоги) - послуги спрямовані на формування стереотипів позитивної поведінки отримувача послуг, розвиток комунікативних навичок та навичок висловлювання власної думки, розвиток вміння брати на себе відповідальність та усвідомлювати значення та наслідки своїх вчинків, стимулювання розвитку позитивних рис характеру, формування впевненості в собі та позитивної самооцінки, набуття навичок планування власного майбутнього, усвідомленого ставлення до власного майбутнього, навичкам уникнення та розв'язання конфліктів, планування сім'ї, психологічні аспекти подружнього життя тощо;

соціально-правову допомогу (індивідуальна, групова робота) – консультування з питань трудового, житлового, цивільного, сімейного законодавства України, прав та пільг, передбачених законодавством для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування та осіб з їх числа, формування спроможності відстоювати свої права та діяти в межах правового поля та відповідальності, захист прав та інтересів отримувача послуг тощо;

допомога у працевлаштуванні або перекваліфікації, підвищенні кваліфікації, продовженні навчання (індивідуальна робота) – вжиття заходів щодо сприяння вирішення проблем зайнятості молоді, закріплення отримувача послуг на робочому місці, а також дії, спрямовані на досягнення змін (влаштування на нову роботу, перекваліфікації, продовженні навчання, постановці на облік в центр зайнятості тощо);

допомога у вирішенні житлових питань (індивідуальна робота) – вирішення таких складних соціальних проблем, як реєстрація, поставлення на квартирний облік, поновлення права на житло, погашення заборгованості за комунальні послуги тощо;

допомога з розвитку навичок самообслуговування (індивідуальна, групова робота) – формування соціально-побутових умінь та навичок у плануванні витрат сімейного бюджету отримувачів послуг, веденні домашнього господарства, придбанні продуктів харчування, догляді за тілом тощо;

робота з біологічною родиною (індивідуальна робота) – повернення отримувача послуг в сімейне оточення шляхом залучення батьків, родичів до реабілітаційних програм, посередництво між батьками отримувачів послуг та адміністрацією інтернатного закладу тощо.

Послуги надаються з залученням всіх суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах.

За наявності достатніх ресурсів перелік додаткових послуг може включати:

- сімейне консультування;
- організацію та підтримку діяльності групи взаємопідтримки;
- навчання догляду за дітьми та їх вихованню тощо.

2.2. Обсяг послуг

Рекомендована норма надання послуг з соціальної адаптації надавачем послуг становить:

для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування віком від 15 до 18 років протягом першого року не менше 2-х годин на тиждень індивідуальної роботи, в подальшому – за потребою;

для осіб з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування віком від 18 до 23 років кількість зустрічей залежить від їх потреб, однак не рідше одного разу на три тижні;

якщо отримувач послуг набув достатньо високий рівень навичок самостійного життя, і в його ситуації відсутні фактори ризику, кількість зустрічей може бути зменшено до однієї на місяць.

Для отримувачів послуг, які мають інтелектуальну недостатність, залежність від психоактивних речовин, схильність до девіантної поведінки, рекомендована кількість годин індивідуальної роботи соціального працівника з

отримувачем послуг становить не менше 4-ох годин і не рідше двох разів на тиждень.

III. Надання послуг з соціальної адаптації

3.1. Умови початку, завершення надання послуги, терміни надання послуг

Послуги з соціальної адаптації учням та випускникам закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, особам з їх числа надаються всім, хто виявив бажання отримувати такі послуги.

Підставою надання послуг є:

особисте звернення отримувача послуг до суб'єкта, що надає соціальні послуги;

направлення закладу, в якому перебував отримувач послуг;

укладання договору про співпрацю з інтернатними закладами щодо здійснення соціальної роботи з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування з числа учнів старших та випускних класів.

Термін надання послуг визначається відповідно до потреб отримувача послуг.

Надання послуг може бути припинено у випадках :

невиконання отримувачем послуг умов договору (у разі взяття отримувача послуг під соціальний супровід);

відмови від отримання послуг;

завершення максимального можливого терміну перебування у закладі надання соціальних послуг;

досягнення необхідного рівня адаптації для можливості самостійного проживання;

зміна отримувачем послуг постійного місця проживання.

3.2. Етапи надання послуг

Надання послуг центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді здійснюється відповідно до Картки отримувача послуг, форма якої затверджена наказом Держсоцслужби, координується надавачем послуг і передбачає такі етапи:

аналіз/оцінка становища та потреб отримувача послуг;

визначення основних заходів;

реалізація запланованих заходів;

оцінювання результатів наданих послуг;

корегування запропонованих заходів, в тому числі за результатами супервізій фахівця центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, фахівця закладу;

завершення роботи;

підтримка після проходження програми адаптації.

При прийнятті рішення про надання певного виду соціальних послуг, враховуються інтереси отримувача послуг, стан його здоров'я та життєвої ситуації, потреби в таких послугах та інші об'єктивні фактори.

Надання соціальних послуг в умовах соціального гуртожитку для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування здійснюється за Обліковою карткою особи, яка є мешканцем закладу, відповідно до Плану індивідуальної роботи, затвердженого наказом Держсоцслужби та координується соціальним педагогом закладу.

3.3. Оцінка становища отримувача послуг

Щодо кожного представника цільової групи, який звернувся про надання послуг, проводиться комплексний аналіз/оцінка його становища. Результати оцінювання враховуються під час складання індивідуального плану надання послуг з отримувачем послуг.

Оцінка становища та потреб отримувача послуг здійснюється надавачем послуг та, за необхідністю, із залученням суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю і отримувача послуг відповідно до віку.

Оцінювання потреб має три етапи: первинне оцінювання, проміжне, підсумкове.

Первинне оцінювання починається з моменту звернення отримувача послуг про отримання послуг і триває не більше 10 днів.

Проміжне та підсумкове оцінювання потреб проводиться з метою відстеження зміни ситуації отримувача послуг, корегування індивідуального плану та оцінки ефективності роботи фахівців. Проміжне оцінювання здійснюється не рідше, ніж один раз на три місяці, підсумкове оцінювання - впродовж останнього місяця роботи з отримувачем послуг.

Висновки, отримані під час підсумкового оцінювання, використовуються для подальшого планування роботи з отримувачем послуг, визначення обсягу соціальних послуг, необхідних на наступному етапі підтримки отримувача послуг або прийняття рішення про завершення надання послуг.

Методи, які застосовують для збору інформації про становище отримувача послуг:

- інтерв'ю з отримувачем послуг;

- інтерв'ю з працівниками закладу, в якому виховується/виховувався отримувач послуг (вихователями, класним керівником, соціальним педагогом, лікарем тощо);

- інтерв'ю із значимими особами в житті отримувача послуг (близькими родичами, сусідами тощо);

- інтерв'ю з персоналом закладу/установи, де навчається або працює отримувач послуг;

- бесіда;

- аналіз документів отримувача послуг;

- спостереження за поведінкою отримувача послуг;

- використання проєктивних методик;

- метод психологічного тестування.

Отримувача послуг (піклувальника) знайомлять з результатами оцінювання. При виникненні труднощів із розумінням тексту, надавач послуг, який здійснював оцінку, повинен надати необхідні роз'яснення.

3.4. Укладання договору та індивідуального плану надання соціальних послуг

В разі взяття отримувача послуг під соціальний супровід, соціальні послуги надаються на підставі договору, який укладається між надавачем та отримувачем послуг (його офіційним представником за умови, коли отримувач послуг є неповнолітнім або недієздатним) або заяви отримувача.

Договір є правовою підставою регулювання стосунків сторін і підтверджує згоду, відповідальність та обов'язки у виконанні заходів, спрямованих на вирішення проблем. Форма договору про здійснення соціального супроводу затверджується наказом Держсоцслужби.

Договір укладається і підписується після здійснення соціального інспектування та проведеного первинного оцінювання потреб отримувача послуг. Термін дії договору становить від 3 до 6 місяців. У разі необхідності термін дії може продовжуватись, із визначенням змін, обсягів та умов надання послуг.

У договорі визначається:

мета, зміст послуг, які надаються отримувачу послуг на безоплатній основі;

права та обов'язки сторін;

відповідальність сторін за невиконання зобов'язань;

перелік осіб, які матимуть доступ до конфіденційної інформації;

термін дії;

умови припинення надання послуг;

реквізити сторін.

Перед підписанням договору надавач послуг повинен роз'яснити його положення отримувачу послуг та переконатись, що він усвідомлює призначення та функції документу, розуміє значення термінів та норм договору. У випадку, якщо отримувач послуг має труднощі із розумінням, текст договору необхідно спростити відповідно до потреб.

Договір складається та підписується у двох примірниках, один з яких надається отримувачу послуг або його представнику, другий – залишається у надавача послуг.

Складання плану соціального супроводу.

Послуги надаються на основі плану соціального супроводу, який складається для кожного отримувача послуг (або його офіційного представника) і базується на результатах первинного оцінювання.

План соціального супроводу складається спільно з отримувачем послуг не пізніше ніж 10 днів після проведення первинного оцінювання потреб.

План складається у письмовому вигляді зрозумілою для отримувача послуг мовою, узгоджується та підписується отримувачем або його офіційним представником.

План соціального супроводу відображає:

проблему, яка потребує вирішення;

- заходи, які планується здійснити протягом терміну роботи з отримувачем;
- термін виконання кожного заходу;
- осіб, відповідальних за виконання кожного заходу;
- дату перегляду плану;
- умови дострокового перегляду плану.

Змістом плану соціального супроводу є заплановані заходи (відповідно до програми адаптації) щодо:

- підтримка здоров'я та ведення здорового/безпечного способу життя;
- освіта та/або працевлаштування;
- житло;
- забезпечення гарантованими законодавством пільгами, виплатами;
- ведення домашнього господарства;
- дозвілля;
- формування оточення й підтримка стосунків;
- розвиток особистості, навичок виконання соціальних ролей;
- інше.

До складання плану соціального супроводу отримувача послуг залучають:

- персонал закладу;
- піклувальника, братів або сестер, інших родичів, друзів та близьких людей.

План соціального супроводу, за потреби, але не рідше одного разу на місяць за участі отримувача послуг або його офіційного представника переглядається, при цьому враховуються результати супервізії фахівця центру, обставини, які виникають в процесі роботи з отримувачем послуг. За результатами перегляду вносяться зміни, що відображають зміни в потребах та становищі отримувача послуг.

3.5. Постпрограмна підтримка отримувача послуг після проходження програми адаптації

У разі потреби та з метою підтримки та сприяння самостійному проживанню отримувача послуг у громаді після проходження програми із соціальної адаптації йому може бути надано постпрограмну підтримку.

Постпрограмна підтримка може надаватись у разі звернення отримувача послуг, без укладання окремого договору та плану співпраці.

В межах постпрограмної підтримки можуть бути надані наступні види послуг: представництво інтересів, юридичне консультування, участь в окремих тренінгах та заходах, інформування, консультації соціального працівника, соціально-психологічна, соціально-економічна підтримка, допомога у вирішенні конфліктів, тощо.

Надавач послуг повинен інформувати отримувача послуг про можливість отримання періодичної допомоги після завершення курсу адаптації та роз'яснити різницю між виконанням плану соціальної адаптації та постпрограмною підтримкою.

Постпрограмна підтримка здійснюється на безоплатній основі.

3.6. Партнерство та перенаправлення отримувача послуг до інших організацій

Надавач послуг розвиває партнерство з державними, недержавними організаціями, що дозволяє розширити доступ отримувачів послуг до ресурсів громади та збільшити потенціал надавача послуг щодо задоволення потреб та вирішення проблемних питань цільової групи.

Направлення до інших організацій/установ/закладів надання послуг здійснюється надавачем послуг, за погодження з отримувачем послуг, після надання йому повної та достовірної інформації про мету направлення та умови отримання послуг в інших організаціях/установах. Надавач послуг створює та регулярно поновлює базу даних організацій/установ/закладів та фахівців, які можуть сприяти покращенню становища вихованців та випускників закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Надавач послуг може здійснювати направлення:

- до соціальних гуртожитків для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, інших закладів;

- до центрів зайнятості для працевлаштування або професійного навчання;

- центрів соціальної реабілітації, центрів та служб соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді, інших закладів та організацій/установ соціальної реабілітації;

- центрів реєстрації бездомних громадян;

- правозахисних організацій;

- до громадських або благодійних організацій;

- інших організацій/установ та закладів, які працюють з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування віком від 15 до 18 років, а також особами з їх числа.

У разі перенаправлення, надавач послуг надає отримувачу послуг супроводжувальний лист, в якому зазначаються обставини звернення, викладено суть проблеми та вказано контакти фахівця, який здійснив перенаправлення.

Надавач послуг, який здійснив перенаправлення, повинен переконатись, що отримувача послуг взято на облік для надання необхідних послуг.

За необхідністю, надавач послуг сприяє здійсненню супроводу отримувача послуг до установи, куди його перенаправлено.

IV. Принципи надання послуг з соціальної адаптації та вимоги до роботи з отримувачами послуг

4.1. Принципи надання послуг з соціальної адаптації

Надання послуг соціальної адаптації ґрунтується на таких принципах:
активне партнерство надавача і отримувача послуг;
орієнтація на отримувача послуг;

доступність та відкритість;
добровільність вибору в отриманні чи відмові від отримання соціальних послуг;
доброчинність;
конфіденційність;
дотримання етичних та правових норм;
диференційованість;
актуальність;
орієнтація на результат;
комплексний підхід;
активне партнерство фахівців у наданні соціальних послуг;
можливість корекції;
підзвітність.

4.2. Вимоги до змісту роботи з отримувачами послуг.

4.2.1. Інформування

Надавач послуг надає достовірну та вичерпну інформацію щодо послуг із соціальної адаптації та діяльності закладу/установи/організації, окрім інформації, що є конфіденційною та не підлягає розголошенню. Інформація повинна бути доступною для отримувачів послуг, їхніх представників та громадськості.

Інформаційні матеріали щодо переліку послуг з соціальної адаптації та умовами їх отримання повинні бути розміщені:

у державних закладах для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

в інших закладах/установах/організаціях, які надають соціальні послуги вихованцям та випускникам закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Інформація для отримувачів послуг має бути доступною та зрозумілою, може надаватись усно та письмово до моменту підписання договору про надання послуг.

У випадку надходження письмового запиту, надавач послуг зобов'язаний надати відповідь відповідно до чинного законодавства.

Отримувачі послуг мають доступ до записів, які стосуються його особистої ситуації та послуг, які йому надаються.

Для налагодження зв'язків з громадськістю та інформування громади про свою діяльність надавач послуг може використовувати будь-які доступні та не заборонені чинним законодавством засоби, які є найбільш ефективними для даного виду послуг.

4.2.2. Конфіденційність

Особиста інформація про отримувача послуг є конфіденційною і може бути надана іншій стороні лише з дозволу отримувача або у випадках, передбачених законодавством. При порушенні конфіденційності надавач послуг несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

Надавач забезпечує умови зберігання конфіденційної інформації та її використання.

Якщо отримувач послуг є неповнолітнім, надання конфіденційної інформації іншій стороні в інтересах отримувача може відбуватися за згодою його офіційного представника (піклувальника).

Доступ до конфіденційної інформації про отримувача послуг мають тільки працівники, які залучені до процесу надання послуг, отримувачі послуг та його офіційні представники (піклувальники).

4.2.3. Залучення отримувачів послуг

Послуги надаються за умови активної участі отримувача у виконанні плану адаптації. Кожен отримувач послуг незалежно від його попереднього досвіду, стану здоров'я, особливостей розвитку залучається до вирішення власних проблем і подолання труднощів, що ускладнюють його адаптацію.

Надання соціальних послуг ґрунтується на виявленні потенціалу, сильних сторін отримувача послуг, оцінки потреб й сприянні розвитку навичок та умінь самостійно розв'язувати власні проблеми. Соціальний працівник та інші члени команди допомагають отримувачу послуг в усвідомленні й вирішенні проблемних ситуацій.

Послуги з соціальної адаптації надаються на умовах партнерства, за яких отримувач послуг має право відмовитись від пропозицій надавача послуг або пропонувати власний варіант вирішення проблеми.

Надавач послуг створює умови та стимулює отримувача послуг до прийняття відповідальних рішень.

4.2.4. Прийняття рішень

Усі рішення, які стосуються отримувача приймаються надавачем послуг самостійно, спільно з ним, за необхідністю, можуть бути винесені на засідання Комісії з питань захисту прав дитини. Незалежно від готовності отримувача послуг до самостійного життя, рішення про отримання чи відмови від тієї чи іншої послуги, отримувачем послуг чи його піклувальника є вирішальним.

Отримувачу послуг надають максимально повну та об'єктивну інформацію щодо причин виникнення, наслідків існування та шляхів вирішення кожної проблемної ситуації, яка потребує прийняття рішення.

Якщо вік, рівень розвитку, наслідки інституційного виховання тощо ускладнюють прийняття рішень отримувачем послуг самостійно, то вони приймаються надавачем послуг виключно в інтересах отримувача, про що повідомляють отримувача послуг або його представника.

Будь-яке рішення вагітної випускниці закладу для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування щодо майбутнього народження/не народження дитини, після надання їй повної та правдивої інформації про можливі наслідки та проведення профілактичної роботи з метою запобігання можливої відмови від новонародженої дитини повинне бути враховане.

4.2.5. Захист та безпека отримувачів послуг

Надавач послуг використовує безпечні для отримувачів послуг форми та методи надання послуг та здійснює заходи із забезпечення їх безпеки.

У випадку наявності підозри чи факту жорстокого поводження, надавач послуг негайно ставить до відома уповноважені органи, заходи, вжиті у зв'язку з ними, документально фіксуються. Якщо у житті отримувача послуг існують наявні фактори ризику для його життя та здоров'я, в тому числі ті, які він недооцінює, надавач послуг повинен вжити заходи щодо їх усунення.

При виявленні факту жорстокого та/або зневажливого ставлення до отримувача послуг, соціальний працівник повинен бути негайно відсторонений від роботи керівником закладу/установи, якою надавались послуги з соціальної адаптації.

V. Вимоги до фахівців з соціальної роботи

Підбір персоналу здійснюється відповідно до кваліфікаційних вимог та фахової підготовки.

До надання послуг соціальної адаптації можуть бути залучені: соціальні працівники або соціальні педагоги, психологи, юристи, медпрацівники. Послуги з організації автономного проживання для вихованців закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, надає персонал зазначених закладів в межах функціональних обов'язків.

Усі фахівці перед початком роботи проходять вступний інструктаж, який проводиться керівником закладу/установи/організації, що надає послуги з соціальної адаптації, ознайомлюються з функціональними обов'язками, необхідними інструкціями та правилами внутрішнього розпорядку.

Вимоги до кваліфікації надавача послуг:

наявність базових знань, вмінь та навичок із соціальної роботи: навичок ведення випадку, проведення інтерв'ю, вивчення індивідуальних потреб, складання та моніторингу виконання індивідуального плану, представництво інтересів отримувача послуг, проходження навчання за Програмою адаптації дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, та осіб з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

специфічних знань, вмінь та навичок, які стосуються роботи з цільовою групою;

навичок консультування та надання інформації, знань про ресурси в громаді;

знання чинного законодавства з прав дитини, етичних принципів роботи з цільовою групою;

наявність досвіду роботи з цільовою групою, іншими соціально вразливими групами населення.

При здійсненні соціального супроводу надавач послуг повинен мати фахову освіту соціального педагога чи психолога на рівні бакалавра або фах, суміжний з соціальною роботою (соціальна педагогіка, психологія), володіти належними професійними якостями та досвідом роботи в соціальній сфері не менше одного року.

Надання послуг з соціально-психологічного консультування може здійснювати фахівець з вищою освітою в сфері соціальної роботи чи психології.

Юридичне консультування здійснює юрист, який має вищу освіту.

Надавач послуг забезпечує регулярне навчання та постійне підвищення кваліфікації працівників, залучених до надання послуг, відповідно до чинного законодавства.

До підтримки отримувачів послуг надавач послуг може залучати волонтерів та здійснює заходи для їх мотивації.

Надавач послуг організовує заходи з підтримки персоналу для запобігання професійного вигорання працівників та їх постійного професійного зросту.

Систему підтримки персоналу складають: індивідуальна та групова супервізія, наставництво, підтримка ініціатив працівників, заходи з психологічного розвантаження, професійного вигорання, індивідуальні та групові консультації психолога, надання змістовної консультації з правових питань, усні та письмові подяки, матеріальне заохочення тощо.