

ТИ ЯК?

Всеукраїнська програма
ментального здоров'я
за ініціативою Олени Зеленської

Адаптація послуг та розбудова мережі підтримки для жінок, чиї близькі служать

Покроковий гайд (PLAYBOOK)



Цей покроковий гайд (PLAYBOOK) є частиною проєкту «Адаптація послуг та розбудова мережі підтримки для жінок, чиї близькі служать».

Проєкт реалізується у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?» – ініціативи першої леді Олени Зеленської, й був розроблений за підтримки ЮНІСЕФ Україна та уряду Німеччини. Експертний та аналітичний супровід забезпечує Координаційний центр з психічного здоров'я Кабінету Міністрів України, технічну підтримку – ГО «Безбар'єрність».

Підготовка фахівчинь-фасилітаторок груп підтримки здійснюється за підтримки ГО «Громадський рух «Жіноча сила України».

ПРО PLAYBOOK

Цей документ – практичний путівник для органів місцевого самоврядування (ОМС) та Центрів життєстійкості, які планують або вже розпочали впровадження послуг підтримки для жінок, чиї близькі служать.

Playbook побудований на чотирьох Стандартних операційних процедурах (СОП), розроблених у рамках проєкту. Кожна СОП описує окремий тип послуги. Громада обирає один або кілька форматів залежно від наявних ресурсів, кадрового потенціалу і характеру місцевих потреб.

Чотири послуги – не ієрархія і не обов’язковий пакет. Кожна з них самодостатня. Але разом вони утворюють систему, де кожен рівень охоплює тих, кого не досягає інший.

Для кого цей документ

- Очільники/очільниці та фахівці ОМС, які ухвалюють рішення про запуск послуг
- Координатори центрів життєстійкості та центрів надання соціальних послуг
- Представники громадських організацій, що реалізують програми підтримки
- Партнерські організації: психологічні служби, ветеранські спільноти, НУО

Як користуватися Playbook

- Розділ 1: контекст і обґрунтування: чому ці послуги потрібні 4
- Розділ 2: чотири типи послуг: суть, цільова група, умови запуску 5
- Розділи 3–6: детальні операційні описи кожної послуги 8-22
- Розділ 7: як обрати послугу для своєї громади (матриця рішень) 23
- Розділ 8: наскрізні вимоги: безпека, конфіденційність, звітність 27
- Розділ 9: чекліст готовності до запуску 30

РОЗДІЛ 1. КОНТЕКСТ І ОБҐРУНТУВАННЯ

1.1 Чому саме жінки, чиї близькі служать

Повномасштабна війна в Україні спричинила глибокі та тривалі наслідки для всіх категорій населення. Проте особливе навантаження несуть жінки, чиї партнери, сини або брати служать у ЗСУ: дружини, матері, сестри, партнерки діючих військовослужбовців, поранених, зниклих безвісти та загиблих.

Ці жінки одночасно виконують кілька соціальних ролей: залишаються єдиними дорослими у родині, несуть повну відповідальність за дітей і побут, підтримують зв'язок з військовим і водночас долають власну тривогу й невизначеність. Це не тимчасовий стрес, це хронічне накопичення навантаження, яке без підтримки призводить до виснаження.

Виклик	Прояви
Хронічний стрес і тривога	Постійне очікування новин; страх за безпеку близького; безсоння; тілесне виснаження
Соціальна ізоляція	Відчуття, що «ніхто не розуміє»; уникання соціальних контактів; самотність у відповідальності
Побутове перевантаження	Одноосібне ведення господарства; ремонтні питання без чоловіка; фізично важкі завдання
Бар'єр перед зверненням по допомогу	Сором; переконання «треба тримати»; брак інформації про доступні послуги; недовіра до фахівців
Вплив на дітей	Емоційна нестабільність матері передається дітям; складнощі пояснення ситуації

1.2 Статистика

За результатами дослідження, [оприлюдненого в межах «Ти як?» та проведеного разом із ЮНІСЕФ](#), 40% жінок, чиї близькі служать, потребують психосоціальної підтримки. Більшість із них не звертаються по допомогу самотійно: через сором, відсутність інформації або переконання, що «інші мають гірше».

Разом з тим підтримка родин захисників безпосередньо впливає на якість реінтеграції ветеранів: сім'я, яка витримала, – це ресурс для повернення. Сім'я, яка виснажилась, – це додатковий виклик.

РОЗДІЛ 2. ЧОТИРИ ТИПИ ПОСЛУГ

2.1 Логіка системи

Чотири послуги охоплюють різні рівні потреб і різні способи виходу на цільову групу. Жодна з них не замінює іншу, вони доповнюють одна одну.

Тип послуги	Хто надає	На кого розрахована	Як виходить на жінку	Ключовий ефект
1. Координаційний центр підтримки цивільного населення (КЦ)	ОМС, ОВА/РВА, ТЦК та СП, ГО – колективний орган	Постраждалі особи зі складними, міжвідомчими потребами	Через служби першого контакту (соцзахист, ЦНАП, лікарня, ГО)	Розв'язання складних кейсів; ескалація системних проблем на рівень ОВА
2. Лінія підтримки назустріч від «Ти як?»	Психологи та кейс-менеджери громади	Родини, чії близькі служать, включно з тими, хто ніколи б не звернувся	Проактивний вихідний дзвінок від фахівця	Раннє виявлення потреб; психологічна підтримка; єдина точка входу
3. Групи підтримки для жінок	Дві психологині-ведучі (фасилітаторки) (жінки) на групу	Дружини, матері, партнерки, сестри, чії близькі служать	Реєстрація через анкету, запрошення від ОМС або ГО	Подолання ізоляції; практичні інструменти самопомоги; горизонтальні зв'язки
4. Швидка побутова допомога	Ветерани громади (оплачувано або волонтерськи)	Жінки, які не можуть самостійно вирішити побутові питання	Пряме звернення або направлення від Центру життєстійкості	Зниження щоденного навантаження; реінтеграція ветеранів; культура взаємодопомоги

2.2 Паспорти послуг

Послуга 1. Координаційний центр підтримки цивільного населення

Нормативна основа	Постанова КМУ від 09.05.2023 № 470 (зі змінами від 23.02.2024 № 198)
Хто впроваджує	ОМС та/або ОВА/РВА: обов'язковий орган згідно з законодавством
Сутність	Міжсекторальний управлінський майданчик. До КЦ надходять кейси від служб, а не звернення від громадян. КЦ ухвалює скоординовані рішення і, якщо не вистачає повноважень, ескалує на ОВА/РВА («ліфт»)
Ключовий персонал	Керівник КЦ (заступник голови ОВА/РВА), секретар, секторні координатори, представники ГО
Мінімальний ресурс	Розпорядження голови держадміністрації + 1 секретар + представники всіх секторів
Частота роботи	Засідання не рідше 1 разу на місяць; кризові: позапланово

Послуга 2. Лінія підтримки назустріч від «Ти як?»

Хто впроваджує	ОМС, центри надання соціальних послуг, Центри життєстійкості
Сутність	Психологи телефонують родинам першими. Лінія не чекає на звернення, фахівці лінії перші виходять на контакт. Є єдиною точкою входу для тих, хто ніколи б не звернувся самостійно
Цільова група	Дружини, матері, партнерки, сестри, бабусі, чиї близькі служать
Ключовий персонал	Координатор + психологи (1 на 30 тис. нас.) + кейс-менеджери (1 на 60–80 тис. нас.) + фахівець з моніторингу та оцінки
Техніка	Ноутбук, телефон, навушники, хмарна телефонія (Binotel або аналог)
Перший дзвінок	15–30 хвилин; регулярні: 10–20 хвилин; кризові без обмежень

Послуга 3. Групи підтримки для жінок, чиї близькі служать

Хто впроваджує	ОМС, НУО, центри психосоціальної підтримки, Центри життєстійкості
Сутність	Закрита група до 10 жінок, 5–6 зустрічей на тиждень по 2 години, 2 психологині-ведучі (жінки). Не терапія: простір взаємопідтримки. Можна мовчати, слухати або просто бути присутньою
Цільова група	Дружини та партнерки окремо; матері, сестри окремо
Ключовий персонал	2 психологині-жінки (1,5+ років досвіду; без особистого досвіду втрати)
Партнер з навчання	ГО «Громадський рух «Жіноча сила України», програма «Місце Сили»

Послуга 4. Швидка побутова допомога

Хто впроваджує	КУ «Центр надання соціальних послуг» або центр психосоціальної підтримки, ветеранський простір, Центр життєстійкості
Сутність	Безоплатна адресна допомога у дрібних ремонтних і господарських справах. Виконавці: ветерани громади або волонтери громади. Рекомендований ліміт: 5 послуг на одну отримувачку. Реалізує модель «жінка: ветеран: громада»
Цільова група	Жінки, чиї близькі служать, без можливості самотійно впоратись з побутовими потребами
Два формати	Оплачуваний (ветеран за трудовим договором або ЦПД) або волонтерський (запит до ветеранської спільноти)
Безпека	Захист від сексуальної експлуатації та зловживань, захист дітей, Кодекс поведінки виконавця: обов'язково до початку роботи
Пілоты	Овруцька МТГ (Житомирська обл.) та Бердичівська МТГ (Житомирська обл.)

РОЗДІЛ 3. КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР ПІДТРИМКИ ЦИВІЛЬНОГО НАСЕЛЕННЯ: ОПЕРАЦІЙНИЙ ОПИС

Координаційний центр: не установа для прийому громадян. Це управлінський майданчик. Постраждалі особи взаємодіють зі службами першого контакту (ДСНС, Нацпол, соцзахист, ЦНАП, лікарня, ГО тощо). Коли служба не може вирішити ситуацію самотужки, вона виносить кейс на КЦ. На засіданні КЦ немає постраждалих осіб: є представники секторів, що ухвалюють рішення.

3.1 Дві ключові функції КЦ

Функція	Зміст	Результат
Горизонтальна координація	Точка збору складних кейсів від служб першого контакту. КЦ ухвалює спільні рішення, які жоден сектор не може ухвалити самостійно	Скоординоване рішення з призначенням відповідальним і строком
Вертикальна ескалація: «ліфт»	Передача нерозв'язаних кейсів або системних проблем на рівень ОВА/РВА у вигляді структурованого Пакету ескалації	Рішення держадміністрації або зміна нормативної бази

3.2 Критерії для розгляду на КЦ

КЦ розглядає кейс, якщо виконується хоча б одна умова:

- ситуація охоплює 2+ сектори і потребує скоординованого рішення;
- сектор вичерпав повноваження і не може вирішити самостійно;
- між двома відомствами є нерозв'язаний конфлікт або суперечність;
- ситуація є системною і стосується великої групи постраждалих;
- вирішення вимагає рішення вищого рівня ОВА/РВА або КМУ.

Однопрофільна ситуація (наприклад, лише медична або лише житлова) вирішується на рівні профільного сектора без виходу на КЦ.

3.3 Склад КЦ

Роль	Хто обіймає	Ключова функція
Керівник КЦ	Заступник або радник голови ОВА/РВА	Головує; підписує протоколи та пакети ескалації; забезпечує виконання рішень
Секретар КЦ	Призначається керівником КЦ	Готує порядок денний; веде протоколи; відстежує виконання рішень; веде реєстр
Секторні координатори	Керівники підрозділів: соцзахист, охорона здоров'я, освіта, ЖКГ, зайнятість, ПСП, правова допомога	Ухвалюють рішення від імені свого сектора; виконують доручення КЦ
Керівник ТЦК та СП	За посадою	Координація кейсів щодо статусів, пільг, документів ЗСУ
Представники ГО та волонтерів	За згодою	Інформують КЦ про кейси від ГО; виконують рішення у своєму напрямку

3.4 Типовий порядок денний засідання

Пункт	Зміст	Час
1. Відкриття	Затвердження порядку денного; реєстрація присутніх	5 хв
2. Виконання рішень	Звіт секретаря: що виконано, що прострочено, причини	10–15 хв
3. Розгляд кейсів	Куратор представляє → сектори аналізують → КЦ ухвалює рішення або ескалує. Орієнтовно 15–20 хв на кейс	30–60 хв
4. Ескалація	Кейси поза повноваженнями КЦ: формування пакетів для ОВА/РВА	10–15 хв
5. Системні питання	Повторювані бар'єри, прогалини, пропозиції щодо змін	10 хв

6. Аналітика	Ключові показники ефективності за місяць	10 хв
7. Навчання (щоквартально)	Стратегічна гра або розбір показового кейсу	40–60 хв
8. Рішення і доручення	Відповідальні, строки, форма звіту	10 хв

3.5 Як кейс проходить КЦ

1. Куратор служби першого контакту заповнює Картку кейсу (Ф-КЦ-01) і надсилає секретарю КЦ не пізніше ніж за 5 робочих днів до засідання.
2. Секретар перевіряє відповідність критеріям (п.3.2). Якщо не відповідає, то повертає куратору з поясненням.
3. На засіданні: куратор представляє ситуацію → сектори аналізують потреби за 4 блоками (наприклад, житло / медицина-ПСП / соціально-правове / зайнятість) → КЦ ухвалює рішення.
4. Рішення КЦ: координаційне / перескерування / ескалація. Кожне рішення: конкретна особа-відповідальна і строк.
5. Моніторинг: секретар перевіряє виконання через 5–7 днів і звітує на наступному засіданні.

3.6 Механізм ескалації: «ліфт»

Якщо КЦ вичерпав повноваження, секретар формує Пакет ескалації (Ф-КЦ-05). Документ знеособлений, містить: суть проблеми, хронологію дій, висновки секторів, нормативний аналіз і конкретний запит до ОВА/РВА. Підписується керівником КЦ, надсилається голові держадміністрації.

3.7 Ключові показники ефективності Координаційного центру

Показник	Цільове значення
Час від надходження кейсу до рішення КЦ	≤ 14 календарних днів (планові); ≤ 48 годин (кризові)
Частка рішень, виконаних у визначений строк	≥ 80%
Частка ескалацій з відповіддю від ОВА/РВА ≤ 10 р.дн.	≥ 90%

Частка перескерувань з підтвердженням «теплого передання»	≥ 90%
Частота засідань: не рідше 1 на місяць	100%
Кількість стратегічних ігор на рік	≥ 4

РОЗДІЛ 4. ЛІНІЯ ПІДТРИМКИ НАЗУСТРІЧ: ОПЕРАЦІЙНИЙ ОПИС

Лінія не чекає на звернення, фахівці виходять на контакт першими. Це принципово: більшість родин не звернуться самостійно через сором, брак інформації або переконання, що «треба триматися самостійно». Лінія може бути єдиною точкою входу для тих, кому найважче.

4.1 Принципи роботи

Принцип	Зміст
Проактивність	Психолог телефонує першим. Не чекає на звернення
Добровільність	Родина має право відмовитись без пояснень у будь-який момент
Конфіденційність	Персональні дані захищені законодавством. База зберігається на захищеному сервері
Безперервність	Супровід без розривів між фахівцями. Вся історія: в системі обліку
Координація	Лінія є єдиною точкою входу з широкою мережею перенаправлень до інших послуг
Травмоінформованість	Робота з урахуванням можливого травматичного досвіду клієнта

4.2 Команда та навантаження

Роль	Функція	Норматив
Координатор послуги	Управління командою, звітність, контроль якості, щотижневі зустрічі з партнерами	1 особа на команду
Психолог	Первинний контакт, оцінка стану, підтримка, скерування до кейс-менеджера	1 особа на 30 тис. населення

Кейс-менеджер	Ведення складних випадків, міжвідомча координація, моніторинг	1 особа на 60–80 тис. населення
Фахівець моніторингу і оцінки	Система обліку, аналітика, звітність	0,5–1 ставки на команду

4.3 Формування бази сімей

Офіційні канали

- Відділи соціального захисту.
- ЦНАПи
- Школи та дитячі садки
- ТЦК та СП: за згодою та в межах законодавства

Активні канали

- Інформаційні кампанії в громаді (соціальні мережі, оголошення)
- Партнерство з ОСББ, старостами, церквами, ветеранськими організаціями
- Реферали від родин, що вже охоплені лінією
- QR-код або онлайн-форма для самозапису на сайті громади

4.4 Структура дзвінка: 7 етапів

Етап	Назва	Мета та зміст
1	Вихідний дзвінок	Встановити з'єднання. Представитися. Запитати, чи є 5–7 хвилин для розмови. Якщо ні, домовитись про час передзвінка
2	Встановлення контакту	З'ясувати обізнаність про послуги громади. Визначити загальний стан і готовність до розмови
3	Робота з емоціями та оцінка ризику	Активне слухання. Підтримка. Виявлення ознак кризи. При ознаках суїцидальних думок: прямі запитання (Розділ 4.7)
4	Психоедукація	Пояснити реакцію організму на тривалий стрес у доступній формі. Нормалізувати стан
5	Пошук ресурсу (BASIC Ph)	Виявити сильні сторони за 6 каналами моделі BASIC Ph: переконання, емоції, соціальна підтримка, уява, мислення, фізіологія. Активувати

		ресурс, на який людина може спертися прямо зараз
6	Сприяння активним діям	Спільно визначити один-два конкретних наступних кроки. Не більше: щоб не перевантажити
7	Підбиття підсумків	Узагальнити домовленості. Домовитись про наступний дзвінок. Залишити контакт лінії

Після завершення дзвінка: протягом 15 хвилин заповнити форму оцінки в системі обліку (усі 8 блоків) і встановити відповідні мітки.

4.5 Частота контактів

Категорія сім'ї	Частота дзвінків
Стабільна, без виражених потреб	1 раз на місяць
Є потреби, на супроводі	2 рази на місяць
Складна ситуація, але не кейс	1 раз на тиждень
Кейс-менеджмент (відкритий кейс)	Відповідно до індивідуального плану підтримки: не рідше 1 разу на тиждень
Дзвінок турботи після кризи	Наступного дня після кризової ситуації, далі: за планом

4.6 Кризові протоколи

Суїцидальні думки або наміри:

- Не залишати людину наодинці: продовжувати розмову.
- Прямо запитати: «Чи думаєте ви про те, щоб заподіяти собі шкоду?»
- Оцінити ризик: чи є план, засоби, чи були попередні спроби.
- При високому ризику: негайно залучити психіатра; за потреби 112.
- Повідомити координатора негайно. Залишити клієнту контакт цілодобової лінії.

Домашнє насильство:

- Забезпечити безпеку: «Ви зараз у безпеці?»
- Надати контакти: гаряча лінія 1547, найближчий притулок.
- Повідомити службу у справах дітей, якщо є ризик для дітей.

Після кризового дзвінка:

- Обов'язково повідомити координатора.
- Отримати супервізійну розмову протягом 24–48 годин.

- Зафіксувати у Протоколі кризового реагування (ПКР-01).

4.7 Відкриття кейсу: критерії

- Множинні переплетені потреби (3+ доменів одночасно).
- Кризова ситуація: суїцидальні думки, насильство, занедбаність дітей.
- Сім'я не може самостійно отримати послуги (документи, мобільність, стан здоров'я).
- Попередні перенаправлення не дали результату.
- Загибель або зникнення безвісти + відсутність підтримки.

Після закриття кейсу: обов'язковий моніторинговий дзвінок через 30 днів.

4.8 Ключові показники ефективності лінії підтримки назустріч від «Ти як?»

Показник	Цільове значення
Час від отримання контакту до першого дзвінка	≤ 5 робочих днів
Частка сімей, що відмовились від послуги	≤ 20%
Покращення стану після дзвінка (за оцінкою клієнта)	> 70%
Задоволеність спілкуванням	> 95%: «комфортно»
Частка успішних перенаправлень	> 70%

РОЗДІЛ 5. ГРУПИ ПІДТРИМКИ ДЛЯ ЖІНОК: ОПЕРАЦІЙНИЙ ОПИС

Групи підтримки: це не терапія. Це структурований простір для знайомства, взаємодії та взаємопідтримки, модерований двома психологинями-ведучими. Участь не передбачає обов'язкового говоріння: можна мовчати, слухати або просто бути присутньою.

5.1 Параметри групи

Кількість учасниць	До 10 (запрошувати 12–15 з урахуванням можливої неявки)
Ведучі	2 психологи-жінки, що мають спільний досвід співпраці
Кількість зустрічей	5–6 щотижневих зустрічей
Тривалість зустрічі	До 2 годин
Реєстрація	Через електронну анкету
Закритість групи	Закривається після 1–2 зустрічей; нові учасниці не приєднуються з 3-ї зустрічі
Чат учасниць	Створюється після першої зустрічі для підтримки між зустрічами
Простір для дітей	Суміжна кімната для матерів з малолітніми дітьми (за наявності)

5.2 Принцип гомогенності груп

Групи формуються за однорідним принципом: це ключова умова психологічної безпеки.

Група	Склад
Група А	Дружини та партнерки
Група Б	Матері, сестри, доньки

5.3 Вимоги до психологинь-ведучих

Обов'язкові критерії:

- Стать: виключно жінки.
- Відсутність особистого досвіду втрати, полону або зникнення члена родини.
- Відсутність активного процесу розлучення з партнером-військовослужбовцем.
- Завершена вища психологічна освіта.
- Досвід кризової психологічної підтримки + практичний стаж психолога не менше 1,5 року.
- Досвід ведення групових форматів (тренінги, майстер-класи тощо).
- Розуміння специфіки потреб жінок з родин захисників.
- Навички формування безпечної групової атмосфери, зокрема у складних ситуаціях.

Рекомендовано:

- Проходження програми «Місце Сили» від ГО «Громадський рух «Жіноча сила України» (www.syla.in.ua).

Принцип роботи у парі

Якщо учасниця переживає гостру емоційну реакцію і виходить: одна ведуча супроводжує її, інша продовжує роботу з групою. Ведучі повинні мати спільний досвід співпраці та узгоджений стиль роботи.

5.4 Алгоритм організації: від оголошення до першої зустрічі

1. Публікація оголошення і реєстраційної анкети (соціальні мережі, сайт ОМС, чати ОСББ, школи, медзаклади, місцеві ЗМІ тощо).
2. Зворотний зв'язок з зареєстрованими: протягом 3 днів після отримання анкети.
3. Телефонне знайомство: подяка за реєстрацію, орієнтовна дата старту, уточнення категорії (дружина / мама / інше) для визначення групи.
4. Формування списку групи та підтвердження участі.
5. Нагадування за 1–2 дні до першої зустрічі.
6. На першій зустрічі: правила конфіденційності та фото, заповнення ВООЗ-5, знайомство.

5.5 Скринінг ВООЗ-5

Індекс благополуччя ВООЗ (ВООЗ-5): стандартизований опитувальник для виявлення ризику депресії та відстеження динаміки стану. Заповнюється на першій і останній зустрічі. Без персональних даних: лише 4 останні цифри номера телефону.

Бали (з 25)	Рівень благополуччя	Дія ведучої
0–4	Дуже низький	Обов'язкова індивідуальна консультація психолога. Перенаправлення до фахівця.
5–9	Низький	Рекомендована індивідуальна підтримка. Посилена увага під час групи.
10–14	Помірний	Стандартна участь. Можливе надання додаткових ресурсів.
15–19	Хороший	Стандартна участь у групі.
20–25	Відмінний	Стандартна участь. Можливе залучення як неформального ресурсу для групи.

5.6 Підтримка після завершення циклу

Ведучі разом з учасницями визначають формат подальшої підтримки: щомісячні зустрічі (очно або онлайн), тематичні вебіари, групова арт-терапія, кіноклуби або літературні клуби. Чат групи залишається активним.

5.7 Документування

Документ	Коли заповнюється
Реєстраційна форма учасниць	Ведеться весь цикл; підписи присутності на кожній зустрічі
Форма згоди на фото/відео	Перша зустріч; фото показується учасницям до публікації
Скринінг ВООЗ-5	Перша і остання зустрічі
Анкета зворотного зв'язку	Анонімно на останній зустрічі
Звіт ведучих	Після завершення циклу

РОЗДІЛ 6. ШВИДКА ПОБУТОВА ДОПОМОГА: ОПЕРАЦІЙНИЙ ОПИС

Послуга реалізує модель «жінка: ветеран: громада»: жінка отримує практичну підтримку, ветеран застосовує навички і соціалізується, громада зміцнює внутрішній потенціал.

6.1 Суть і межі послуги

Швидка побутова допомога: безоплатна адресна послуга у дрібних ремонтних і господарських справах для жінок, чиї близькі служать. Виконавці: ветерани громади на оплатній або волонтерській основі. Послуга повністю безоплатна для отримувачки. Будь-яка пряма оплата між отримувачкою і виконавцем категорично заборонена.

Ліміт: не більше 5 послуг із затвердженого переліку на одну отримувачку.

Що входить до послуги (перелік послуг визначає громада)

Категорія робіт	Приклади	Орієнтовний час
Дрібний ремонт меблів	Фіксація/заміна петель, ручок, підтяжка кріплень	До 1 год
Сантехнічні роботи (прості)	Заміна змішувача, ремонт бачка унітазу	1–2 год
Електротехнічні (прості)	Заміна розетки, вимикача, патрону лампочки	До 1 год
Підключення побутової техніки	Пральна / посудомийна машина, холодильник	1–2 год
Замкові роботи	Ремонт або заміна замка	До 2 год
Монтажні роботи	Карнизи, полиці, дзеркала, кронштейн ТВ	До 2 год
Дрібні несправності	Скрип дверей, розхитані поверхні	До 1 год

Що не входить:

- Капітальний або складний ремонт, що вимагає ліцензованої діяльності.
- Роботи підвищеної небезпеки: газ, висотні роботи, складний електромонтаж.
- Роботи, що потребують значних матеріальних витрат або тривалого часу.
- Підміна комерційних сервісів або комунальних підприємств.
- Послуги дітям самотійно, без дорослого представника родини.

6.2 Два формати організації

Формат	Суть	Переваги	Обмеження
Оплачуваний	Ветеран офіційно залучений за трудовим договором або ЦПД. Після виконання підписується акт: підстава для оплати	Стабільна залученість; прогнозована якість; фінансова підтримка ветерана	Потребує бюджетного ресурсу громади
Волонтерський	Запит передається до ветеранської спільноти через визначені канали. Ветерани добровільно приймають рішення про виконання	Без фінансових витрат; розвиток спільноти; гнучкість	Нижча передбачуваність; складніший контроль якості

Спільне для обох форматів: підписання Кодексу поведінки до початку роботи; інструктаж з безпеки, захист від сексуальної експлуатації та зловживань, захисту дітей; ідентифікація виконавця перед візитом.

6.3 Покроковий механізм надання послуги

СОП	Дія	Відповідальний	Строк
1. Подання запиту	Жінка звертається по телефону або особисто. Адміністратор приймає звернення, пояснює умови, отримує згоду, формує заявку (Дод. 1)	Адміністратор	В день звернення або наступного робочого дня

2. Обробка запиту	Перевірка відповідності цільовій групі та переліку робіт. Визначення пріоритетності (термінова / планова). Реєстрація у журналі з унікальним номером	Адміністратор	1–2 р.дні
3. Підбір виконавця	Вибір ветерана за кваліфікацією. Перевірка: чинний договір, інструктаж, Кодекс поведінки. Узгодження часу з отримувачкою. Повідомлення ПІБ виконавця	Адміністратор	≤ 2 р.дні (термінові: до 24 год)
4. Виконання	Ідентифікація виконавця. Дотримання Кодексу поведінки. Виконання в межах заявки. Підписання акту (Дод. 2) у 2 примірниках	Виконавець + адміністратор (контроль)	≤ 5 р.дні від реєстрації
5. Зворотний зв'язок	Адміністратор зв'язується з отримувачкою протягом 1–3 р.дн. для збору відгуку. При низькій оцінці: розбір і коригування	Адміністратор	1–3 р.дні після виконання

6.4 Вимоги до виконавця-ветерана

- Відповідні практичні навички виконання ремонтних робіт.
- Відсутність медичних або психоемоційних протипоказань.
- Підписаний Кодекс поведінки (включно з захистом від сексуальної експлуатації та зловживань та захистом дітей).
- Пройдений інструктаж з техніки безпеки та охорони праці.
- Відсутність незакритих судимостей за злочини проти осіб та дітей (самодекларація).

6.5 Безпека та захист дітей

Нульова толерантність: будь-який факт або підозра на сексуальну експлуатацію, насильство щодо дитини, корупцію або шахрайство повідомляється координатору та фіксується у Повідомленні про інцидент (Дод. 6). Неповідомлення є самостійним порушенням.

Вимога	Зміст
Захист від сексуальної експлуатації та зловживань	Абсолютна заборона будь-яких сексуальних натяків або пропозицій обміну. Принцип «відкритих дверей» у кімнатах, де є діти
Захист дітей	Виконавець не залишається з дитиною наодинці без дорослого. Заборонена фото/відео без згоди. Ознаки жорстокого поводження: обов'язкове повідомлення координатору
Ідентифікація	Отримувачка заздалегідь отримує ПІБ виконавця і опис ідентифікатора (бейдж/посвідчення)
Присутність третьої особи	На прохання отримувачки: обов'язково

6.6 Ключові показники ефективності Побутової допомоги

Показник	Цільове значення (рік 1)
Кількість унікальних отримувачок	≥ 100 жінок
Середній час від реєстрації заявки до виконання	≤ 5 робочих днів
Частка заявок з оцінкою ≥ 4/5	≥ 85%
Кількість активних виконавців-ветеранів	≥ 10 осіб
Кількість підтверджених інцидентів захист від сексуальної експлуатації та зловживань	0
Частка заявок із зібраним зворотним зв'язком	≥ 70%

РОЗДІЛ 7. ЯК ОБРАТИ ПОСЛУГУ ДЛЯ СВОЄЇ ГРОМАДИ (МАТРИЦЯ РІШЕНЬ)

7.1 Самооцінка громади перед вибором послуги

Перш ніж звертатися до матриці рішень, громаді варто оцінити власний стан за кількома напрямками: організаційна спроможність, кадровий ресурс, наявність запиту від цільової групи та готовність супровідної інфраструктури, зокрема каналів зв'язку, протоколів безпеки та форм документів. Ця самооцінка потрібна не лише для того, щоб визначити, яка послуга відповідає наявним ресурсам, а й для того, щоб зрозуміти, у якому форматі її варто запускати.

За результатами самооцінки громада опиняється в одному з трьох станів.

- Повний запуск. Виконано і базові, і специфічні передумови для обраної послуги: є кадри, приміщення, документи, налагоджені канали зворотного зв'язку. Послугу можна впроваджувати у повному обсязі.
- Пілотний запуск. Базові передумови виконано, специфічні перебувають у процесі формування. Послугу варто запускати обмежено, наприклад з одним фахівцем або на частині території громади, поки не підтвердиться стабільність процесів.
- Підготовчий етап. Ключові умови ще відсутні: немає узгодженого маршруту супроводу, протоколів безпеки або каналу для скарг. У такому разі запуск послуги варто відкласти до завершення підготовки, інакше виникає ризик розчарувати цільову групу або перевантажити наявних фахівців.

Приклад 1. У громаді є психолог, але немає карти перенаправлень і зрозумілого каналу контактів. Запуск проактивної лінії підтримки в такому стані створює ризик розчарування для жінок, які звернуться, та перевантаження єдиного фахівця. Лінію варто запускати лише після того, як буде підготовлено маршрут перенаправлення та розподілено навантаження між фахівцями.

Приклад 2. У громаді активна ветеранська спільнота, готова долучитися до побутової допомоги, але відсутні правила безпеки для домашніх візитів і канал подання скарг. Швидку побутову допомогу варто запускати тільки після підготовки цих умов, оскільки вони безпосередньо стосуються безпеки виконавців і отримувачів послуги.

Логіка ухвалення рішення

Стан готовності	Що це означає	Рекомендований формат старту
Базові й специфічні передумови виконано	Кадри, приміщення, документи та канали зв'язку узгоджені й перевірені	Повний запуск послуги
Базові передумови виконано, специфічні в процесі	Ресурс є, але маршрути, протоколи чи канали ще формуються	Пілотний запуск з обмеженим обсягом
Базові передумови не виконано	Немає рішення ОМС, координатора або навченого персоналу	Підготовчий етап, запуск відкласти

7.2 Матриця рішень

Громада не зобов'язана впроваджувати всі чотири послуги. Вибір і послідовність визначаються місцевим контекстом, ресурсами і кадровим потенціалом. Матриця допомагає співвіднести послугу з наявними ресурсами, а самооцінка з підрозділу 7.1 підказує, у якому форматі цю послугу варто запускати.

Якщо у громаді...	Рекомендований старт	Мінімальний ресурс
Є складні кейси з міжвідомчими бар'єрами; є структури ОМС та кілька секторів	Координаційний центр	Розпорядження голови держадміністрації + 1 секретар + представники секторів
Велика кількість родин військових; є база контактів або канали залучення; є хоча б 1 психолог	Лінія підтримки назустріч	1 психолог + телефонія (Binotel або аналог) + система обліку

Є навчені психологи або партнерська НУО; є приміщення; є запит від жінок	Групи підтримки	2 психологи-жінки з відповідними кваліфікаціями + приміщення + реєстраційна анкета
Є активна ветеранська спільнота; є КУ ЦНСП або центр підтримки; є запит на побутову допомогу	Швидка побутова допомога	Координатор + 2–3 ветерани + бюджет або волонтерська мережа

7.3 Ознаки готовності громади

Базові: для будь-якої послуги:

- Є рішення ОМС або ОВА/РВА про впровадження.
- Визначено відповідального координатора.
- Весь персонал, що матиме контакт з вразливими групами, пройшов навчання з захисту від сексуальної експлуатації та зловживань та захисту дітей до початку роботи.
- Визначені канали зворотного зв'язку та скарг (механізм зворотного зв'язку та скарг).
- Підготовлені або адаптовані форми документів.

Специфічні: для кожної послуги

Послуга	Додаткові передумови
Координаційний центр	Погоджено склад учасників від усіх секторів; перший порядок денний підготовлено
Лінія підтримки	Сформована база контактів сімей; телефонія налаштована; скрипти підготовлені; проведені тренувальні дзвінки
Групи підтримки	Пара психологів підібрана та пройшла спеціалізоване навчання; приміщення визначено; анкета реєстрації готова
Побутова допомога	Перелік робіт затверджений рішенням ОМС; договори з виконавцями підписані; кодекси

	поведінки підписані; гаряча лінія або канал подання запитів визначено
--	---

7.4 Типовий графік запуску

Тижні	Ключові дії	Результат
1–2	Організаційне рішення; призначення координатора; аналіз наявних ресурсів і кадрів	Затверджений план впровадження
3–4	Підбір персоналу/виконавців; навчання (захист від сексуальної експлуатації та зловживань, захист дітей, конфіденційність)	Підготовлена команда
5–6	Адаптація форм документів; налаштування системи обліку; інформаційна кампанія	Готова операційна інфраструктура
7–8	Перші звернення/дзвінки/зустрічі/заявки: пілотний запуск	Перші кейси або групи
9–10	Аналіз перших результатів; супервізія; коригування процедур	Актуалізований СОП

РОЗДІЛ 8. НАСКРІЗНІ ВИМОГИ: БЕЗПЕКА, КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ, ЗВІТНІСТЬ

8.1 Захист від сексуальної експлуатації та захист дітей

Принцип поширюється на всі чотири послуги та на весь персонал: штатних працівників, психологів, ветеранів-виконавців, волонтерів. Нульова толерантність.

Вимога	Зміст
Навчання до початку роботи	Кожен фахівець або виконавець проходить навчання з захист від сексуальної експлуатації та зловживань, захисту дітей, принципу «не нашкодь» та механізм зворотного зв'язку та скарг до першого контакту з отримувачами
Кодекс поведінки	Підписується кожним виконавцем або волонтером до початку роботи. Для побутової допомоги: обов'язково включає захист від сексуальної експлуатації та зловживань, захист дітей та заборону прийняття винагороди
Повідомлення про інциденти	Будь-який факт або підозра фіксується у Повідомленні про інцидент протягом 24 годин. Неповідомлення: самостійне порушення
Захист дітей	Жоден виконавець не залишається з дитиною наодинці. Ознаки жорстокого поводження: негайне повідомлення координатора та служби у справах дітей

8.2 Конфіденційність та захист персональних даних

- Обробка персональних даних: лише на підставі інформованої згоди (підписана форма).
- Збирається лише мінімально необхідний обсяг даних.
- Доступ до даних: лише уповноважені особи за принципом «необхідно знати».

- Паперові носії: у зачиненій шафі; електронні: у системі з паролем.
- Пакети ескалації та публічна звітність: знеособлені.
- У разі витоку: негайне повідомлення координатора та особи, чії дані постраждали.
- Нормативна основа: Закон України «Про захист персональних даних».

8.3 Підзвітність перед отримувачами

- Кожна послуга має визначені канали зворотного зв'язку та скарг.
- Отримувачі поінформовані про свої права, умови послуги та канали скарг.
- Результати аналізу відгуків обговорюються на командних нарадах і враховуються при перегляді СОП.
- Щоквартальна публічна звітність: знеособлена: для громадськості.

8.4 Стандарти документування

- Записи вносяться протягом 24–48 годин після контакту або події.
- Мова: ділова українська; без скорочень, незрозумілих третій стороні.
- Стиль: факти без оцінок: «клієнт повідомив про...», а не «клієнт важкий».

8.5 Профілактика вигорання персоналу

Захід	Частота
Групова супервізія (для психологів та кейс-менеджерів)	2 рази на місяць
Індивідуальна супервізія (після кризових випадків)	Протягом 24–48 годин після події
Командна нарада (для всього персоналу)	Щомісяця
Перегляд навантаження кейс-менеджерів	Не більше 20–25 активних кейсів на одного фахівця
Психологічна підтримка виконавців (для побутової допомоги)	За потребою; індивідуальні консультації

8.6 Навчання персоналу

Навчання	Аудиторія	Частота
Захист від сексуальної експлуатації та зловживань, захист дітей, Кодекс поведінки, принцип «не нашкодь», підзвітність перед постраждалим населенням, механізм зворотного зв'язку та скарг	Весь персонал і виконавці	До початку роботи; щорічне повторення
Перша психологічна допомога (ППД)	Психологи, кейс-менеджери	До початку роботи
Травмоінформований підхід	Весь персонал	1 раз на рік
Нормативна база: пільги, виплати, статуси ЗСУ, ВПО	Кейс-менеджери, секторні координатори КЦ	Щоквартально
Конфіденційність і захист персональних даних	Весь персонал	1 раз на рік
Гендерна чутливість	Весь персонал і виконавці	1 раз на рік
Техніка безпеки та охорона праці	Виконавці побутової допомоги	Кожні 6 місяців

РОЗДІЛ 9. ЧЕКЛІСТ ГОТОВНОСТІ ДО ЗАПУСКУ

9.1 Спільний чекліст

	Умова готовності	Так / Ні / В процесі
1	Є рішення ОМС або ОВА/РВА про впровадження послуги	
2	Визначено відповідального координатора з реальними повноваженнями	
3	Весь персонал пройшов навчання з захист від сексуальної експлуатації та зловживань та захисту дітей	
4	Підписані Кодекси поведінки з усіма виконавцями та волонтерами	
5	Визначені канали зворотного зв'язку та скарг і повідомлені отримувачам	
6	Форми документів адаптовані та роздруковані або внесені до системи	
7	Система обліку (паперова або цифрова) налаштована і протестована	
8	Карта партнерів заповнена: контакти всіх служб перенаправлень	
9	Проведена інформаційна кампанія серед цільової групи	
10	Визначено дату першого засідання/дзвінка/зустрічі/прийому заявок	

9.2 Специфічний чекліст: Координаційний центр

	Умова готовності	Так / Ні
1	Є розпорядження голови держадміністрації про склад КЦ	
2	Секторні координатори: керівники підрозділів, а не виконавці	
3	Секретар призначений і ознайомлений з СОП	
4	Перший порядок денний підготовлено; дата першого засідання визначена	
5	Реєстр рішень КЦ (Ф-КЦ-03) налаштований	
6	Алгоритм подання кейсів від служб першого контакту (Ф-КЦ-01) доведений до всіх служб громади	

9.3 Специфічний чекліст: Лінія підтримки

	Умова готовності	Так / Ні
1	Хмарна телефонія (Binotel або аналог) налаштована і протестована	
2	База контактів сімей сформована (хоча б початковий список)	
3	Скрипти дзвінків підготовлені; психологи провели тренувальні дзвінки	
4	Система обліку (8 блоків оцінки після дзвінка) налаштована	
5	Кризові протоколи доведені до кожного психолога	
6	Контакти партнерів для перенаправлень внесені в систему	

9.4 Специфічний чекліст: Групи підтримки

	Умова готовності	Так / Ні
1	Дві психологи-ведучі підібрані; відповідають усім критеріям відбору	
2	Психологи пройшли або заплановано спеціалізоване навчання	
3	Приміщення визначено; стільці розставлені в коло або півколо	
4	Реєстраційна анкета опублікована у визначених каналах	
5	Форма ВООЗ-5 готова (QR-код або роздруківка)	
6	Анкета зворотного зв'язку підготовлена	

9.5 Специфічний чекліст: Побутова допомога

	Умова готовності	Так / Ні
1	Перелік побутових робіт затверджений рішенням ОМС	
2	Щонайменше 2–3 ветерани підібрані; договори або згода на волонтерство підписані	
3	Усі виконавці підписали Кодекс поведінки і пройшли інструктаж	
4	Заявки (Дод. 1) і акти (Дод. 2) роздруковані або внесені в систему	
5	Гаряча лінія або канал подання запитів оголошений цільовій групі	
6	Процедура повідомлення про інцидент (Дод. 6) доведена до всіх виконавців	

Приклади додаткових пунктів у чекліст:

- Команда може пояснити послугу мовою потреб жінки, а не лише мовою установ.
- Протестовано перший контакт або сценарій звернення з 2–3 фахівцями/потенційними користувачками.
- Є короткі фрази для пояснення добровільності, конфіденційності, відмови та перенаправлення.
- Є зрозумілий маршрут для жінки: що буде після першого контакту, хто і коли з нею зв'яжеться.
- Команда знає, що робити, якщо жінка не довіряє, не формулює потребу або боїться звернення.

СЛОВНИК СКОРОЧЕНЬ

Скорочення	Розшифрування
Підзвітність перед постраждалим населенням	Accountability to Affected Populations: підзвітність перед постраждалим населенням
BASIC Ph	Модель ресурсів: переконання, емоції, соціальна підтримка, уява, мислення, фізіологія
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ГО	Громадська організація
ЖКГ	Житлово-комунальне господарство
ЗСУ	Збройні сили України
КЦ	Координаційний центр підтримки цивільного населення
КУ ЦНСП	Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг»
Моніторинг і оцінка	Моніторинг і оцінка
НУО	Неурядова організація
ОВА	Обласна військова адміністрація
ОМС	Орган місцевого самоврядування
ОСББ	Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку
ОТГ / МТГ	Об'єднана / Міська територіальна громада
ПСП	Психосоціальна підтримка
ПТСР	Посттравматичний стресовий розлад
ПНД	Перша психологічна допомога
Захист від сексуальної експлуатації та зловживань	Protection from Sexual Exploitation and Abuse: захист від сексуальної експлуатації та зловживань
РВА	Районна військова адміністрація

СОП	Стандартна операційна процедура
ТЦК та СП	Територіальний центр комплектування та соціальної підтримки
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦБВПД	Центр безоплатної вторинної правової допомоги
Механізм зворотного зв'язку та скарг	Complaint and Feedback Mechanism: механізм зворотного зв'язку та скарг
Механізм зворотного зв'язку та скарг	Механізм зворотного зв'язку та скарг
Ключові показники ефективності	Key Performance Indicators: ключові показники ефективності
ВООЗ-5	Індекс благополуччя ВООЗ (5 запитань)