

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 2022 р. №

**ПОРЯДОК ТА УМОВИ**

надання психологічної допомоги особам, які звільняються або звільнені з військової служби з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб та членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України відповідно до Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”

**Загальні питання**

1. Ці Порядок та умови визначають організацію процесу та умови надання психологічної допомоги особам, які звільняються або звільнені з військової служби з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб та членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України відповідно до Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”.

2. У цих Порядку та умовах терміни вживаються в такому значенні:

замовник послуг — центральний чи місцевий орган виконавчої влади чи орган місцевого самоврядування, що здійснює залучення на договірній основі суб’єктів надання послуг для задоволення потреб цільових категорій у наданні психологічної допомоги за рахунок бюджетних коштів;

кейс-менеджер — член мультидисциплінарної команди, відповідальний за координацію дій такої команди щодо надання отримувачу послуг повного обсягу послуг із психологічної реабілітації відповідно до його індивідуальних потреб, зокрема за проведення первинного психодіагностичного обстеження, визначення цілей, планування та проведення реабілітаційних заходів, проведення оцінки результатів психологічної реабілітації;

кейс-менеджмент (“ведення випадку”) — метод організації надання психологічної допомоги, який передбачає оцінку ситуації та потреб отримувача послуг, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів психологічної допомоги;

мультидисциплінарна команда — організаційно оформлена, функціонально виокремлена група фахівців суб’єкта надання послуг, які об’єднані спільними метою та завданнями психологічної реабілітації та надають психологічну допомогу;



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат

58E2D9E7F900307B04000008ACF3000F3858D00

Підписувач Лапугіна Юлія Анатоліївна

Дійсний з 28.12.2020 0:00:00 по 28.12.2022 0:00:00

Міністерство у справах ветеранів  
України



№ 4521/01/11.1-22 від 13.07.2022

отримувач послуг — особа, яка звернулася за психологічною допомогою;

психічне здоров'я — складова загального здоров'я та стан добробуту, а не тільки відсутність психічних та поведінкових розладів, при якому кожна людина може реалізувати свій власний потенціал, впоратися з життєвими стресами, складними життєвими обставинами, продуктивно та плідно працювати, а також робити внесок у життя своєї спільноти та громади;

психологічна допомога — діяльність, спрямована на професійну допомогу фізичній особі, яка має ризик розвитку розладів психіки та поведінки, сприяння особі у психосоціальной адаптації до зміненої життєвої ситуації, осмисленні її досвіду, розширенні самоусвідомлення та можливостей самореалізації, а також допомогу з метою вирішення психологічних проблем, пов'язаних з психосоціальними, емоційними, поведінковими та іншими складнощами, зумовленими складними життєвими обставинами, кризовим станом, надзвичайною ситуацією та/або катастрофою, воєнними діями;

психологічна реабілітація — діяльність, спрямована на відновлення та підтримку функціонування особи у фізичній, емоційній, інтелектуальній, соціальній та духовній сферах із застосуванням методів психологічної та психотерапевтичної допомоги у формах психотерапії, психологічного консультування або першої психологічної допомоги;

Реєстр постачальників послуг із психологічної реабілітації для ветеранів і членів їх сімей (далі — Реєстр) — інформаційно-комунікаційна система, що забезпечує збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення даних щодо фахівців, а також суб'єктів надання послуг, які мають право надавати психологічні послуги отримувачам послуг відповідно до цих Порядку та умов;

суб'єкт надання послуг — юридична особа незалежно від форми власності та організаційно-правової форми, фізична особа — підприємець, з якою перебувають у трудових відносинах фахівці у сфері психічного здоров'я з вищою медичною освітою або фахівці у сфері психічного здоров'я з вищою немедичною освітою, які опанували застосування методів психологічної допомоги;

фахівець із надання послуг (далі — фахівець) — особа, яка безпосередньо надає психологічну допомогу, за своїм рівнем освіти, кваліфікацією, компетентністю та досвідом практичної роботи має право здійснювати практичну діяльність в обсягах та на умовах, що передбачені цими Порядком та умовами;

якість життя — сприйняття особою своєї життєвої позиції в контексті культури та системи цінностей, в яких вона живе, а також у зв'язку з її цілями, очікуваннями, стандартами та проблемами.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у Законах України “Про соціальні послуги”, “Основи законодавства України про охорону здоров’я”, “Про психіатричну допомогу”, “Про реабілітацію у сфері охорони здоров’я” та інших законодавчих актах України.

Мета і завдання  
психологічної допомоги, види послуг

3. Метою психологічної допомоги є:

збереження та відновлення психічного здоров’я, загального благополуччя та якості життя, профілактика/попередження розвитку психічних та поведінкових розладів отримувачів послуг;

подолання складних життєвих обставин;

зниження частоти та тяжкості наслідків пережиття травматичних подій для психічного здоров’я особи;

попередження інвалідності.

4. Основними завданнями психологічної допомоги є:

1) діагностика психологічного стану отримувача послуг психометричними методами, які є валідними;

2) підтримка та відновлення функціонування особи у фізичній, емоційній, інтелектуальній, соціальній сферах;

3) психотерапія психічних та поведінкових розладів та станів, які виникли внаслідок хвороби/травми, участі у бойових діях, надзвичайних ситуаціях, полону, відбування покарання тощо;

4) психологічна просвіта та інформування, психосоціальна підтримка отримувача послуг та членів його сім’ї.

5. Психологічна допомога передбачає надання таких послуг:

1) групова робота — проведення психологічних тренінгів, занять із психологічної просвіти та інформування для груп підтримки із застосуванням стандартизованих процедур, спрямованих на саморозкриття учасників таких груп, актуалізацію наявного досвіду і пошук шляхів розв’язання власних психологічних проблем, формування навичок самопізнання та саморозвитку, опанування нових комунікативних і поведінкових стратегій;

2) психологічна діагностика — оцінка актуального психологічного стану та індивідуально-психологічних особливостей отримувача послуг, контроль за його психічним станом, визначення потреби та оптимальних методів психологічної реабілітації;

3) психологічна просвіта та інформування (психоедукація) — інформаційно-просвітницька робота фахівців з метою профілактики та попередження розвитку психічних та поведінкових розладів, формування

загального розуміння про власне психічне здоров'я та навичок турботи про нього;

4) психологічне консультування — різновид психологічної допомоги, який полягає у цілісному, свідомому та планомірному застосуванні науково-обґрунтованих методів психологічної допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, пережили надзвичайні події, мають емоційні, поведінкові та інші складнощі, які не відповідають діагностичним критеріям психічних розладів, а також можуть бути супутніми при психічних розладах;

5) психотерапія — різновид психологічної допомоги, який полягає у цілісному, свідомому та планомірному застосуванні науково-обґрунтованих методів психотерапії з метою профілактики та/або подолання психічних та поведінкових розладів, розв'язання особистісних та міжособистісних проблем, відновлення або компенсації психічних функцій та покращення якості життя отримувача таких послуг.

6. Психологічні послуги можуть надаватися в індивідуальній, сімейній або груповій формі.

7. Надання психологічної допомоги здійснюється з урахуванням таких принципів етичної та безпечної поведінки:

поваги до прав людини, до честі та гідності;

компетентності, наукової обґрунтованості застосування методів психологічної та психотерапевтичної допомоги;

добровільності, що передбачає неможливість надання психологічних послуг без добровільної згоди отримувача послуг;

конфіденційності — гарантування особистісної та соціальної безпеки отримувача послуг і збереження в таємниці всіх відомостей, отриманих в ході надання психологічної допомоги. Повідомлення даних про факт звернення, характер проблеми і результати психологічної допомоги третім особами можливе або за згодою отримувача послуг, або в умовах виникнення загрози життю і безпеці самого отримувача послуг або інших осіб.

#### Рівні надання психологічної допомоги

8. Надання психологічної допомоги відбувається на трьох організаційних рівнях:

психосоціальна підтримка та супровід (перший рівень);

психологічна реабілітація (другий рівень);

комплексна медико-психологічна реабілітація (третій рівень).

9. Рівень, на якому отримувачу послуг мають бути надані психологічні послуги, визначається за результатами психологічної

діагностики з урахуванням соціальної ситуації отримувача послуг та стану його здоров'я, психічного стану.

Психологічні послуги психологічної просвіти, психологічної діагностики, групової роботи, психологічного консультування, які проводяться на всіх рівнях, змінюється лише їхнє наповнення, а психотерапія проводиться на другому і третьому рівнях (психологічної і комплексної медико-психологічної реабілітації).

Психологічна діагностика обов'язково проводиться на початку та наприкінці надання психологічної допомоги, а також за потреби у процесі її надання відповідно до стану отримувача послуг. Психологічна діагностика здійснюється психометричними методами, які є валідними.

Перелік валідних методів психологічної діагностики, які можуть використовуватись для психологічної діагностики та оцінки якості психологічної реабілітації затверджується МОЗ.

На кожному рівні отримувачі послуг можуть потребувати невідкладної психологічної допомоги (комплекс заходів, що здійснюються у випадку гострої стресової реакції чи гострого переживання кризи) з метою стабілізації психічного стану, відновлення попереднього рівня функціонування, попередження розладів адаптації.

10. Надання психологічної допомоги першого рівня має на меті сприяння соціальній адаптації (реадаптації) отримувачів послуг, їх психосоціальну підтримку та супровід.

Перший рівень психологічної допомоги включає сприяння психічному здоров'ю та психосоціальному благополуччю, а також профілактичні заходи з особливим акцентом на групах, сім'ях та окремих особах, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

11. Психологічна допомога першого рівня надається надавачами соціальних послуг відповідно до Закону України "Про соціальні послуги".

Для надання психологічної допомоги першого рівня можуть залучатися особи, які не є фахівцями у сфері психічного здоров'я, але пройшли відповідну підготовку, у тому числі, члени громадських об'єднань ветеранів та осіб з інвалідністю, фахівці із соціальної роботи, працівники закладів охорони здоров'я та закладів освіти, працівники органів військового обліку, зокрема центрів комплектування та соціальної підтримки, соціальних служб, інші громадські та благодійні організації відповідного напрямку діяльності, релігійні організації та церкви.

Надання психологічної допомоги першого рівня вказаними особами і організаціями здійснюється за рахунок позабюджетного фінансування.

Психологічна допомога першого рівня надається також службами охорони психічного здоров'я, інтегрованими в систему первинної медичної

допомоги, а саме лікарями загальної практики в рамках програми медичних гарантій.

12. На другому рівні психологічна реабілітація отримувачів послуг спрямована на розв'язання актуальних або специфічних психологічних проблем отримувача послуг, які виникли, зокрема, внаслідок психологічного травмування в екстремальних ситуаціях (участь у бойових діях, полон, відбування покарання тощо), в надзвичайних ситуаціях (пожежі, руйнування будинків тощо), в ситуаціях втрати тощо.

Робота з отримувачем послуг спрямовується на відновлення відчуття безпеки, стабілізацію; побудову корисних стратегій подолання; опрацювання та осмислення психотравмивного досвіду; зменшення інтенсивності емоційного переживання; відновлення зв'язку з повсякденним життям; сприяння посткризовому зростанню.

Другий рівень включає профілактичні та лікувальні заходи для осіб і сімей, які мають психологічний стрес, а також для осіб із підвищеним ризиком розвитку психічних розладів.

Психологічна реабілітація із застосування методів психологічного консультування надається особам, стан яких не відповідає діагностичним критеріям психічних та поведінкових розладів, але які мають підвищений ризик їх формування.

У такому разі отримувачам послуг надаються індивідуальні та/або сімейні консультації. Кожна сесія зазначених консультацій є завершеною формою роботи з отримувачем послуг.

13. Психологічна реабілітація із застосування методів психотерапії проводиться для осіб:

- 1) у яких за результатами психологічної діагностики та/або психіатричного огляду встановлено психічні та поведінкові розлади;
- 2) які мають психосоматичні розлади, важкі хвороби (онкологія, туберкульоз, гепатити, діабет, нефрит тощо), однак у момент звернення не потребують або відмовляються від медичної допомоги;
- 3) які мають психічні та поведінкові розлади внаслідок вживання психоактивних речовин та не перебувають у невідкладному або гострому стані (делірій, абстинентний синдром, тощо);
- 4) з агресивними проявами;
- 5) з інвалідністю, чия інвалідність спричинена важкими пораненнями, травмами, контузійми, оперативним втручанням;
- 6) які є жертвами катувань та жорстокого поводження;
- 7) які були жертвами чи свідками насильства;
- 8) які притягувалися до відповідальності за свої агресивні дії, вчиняли насильство в сім'ї, мали суїцидальні наміри або спроби;

9) яким під час психологічної допомоги першого рівня було проведене кризове втручання.

14. Індивідуальна психотерапія проводиться одним і тим же фахівцем регулярно та безперервно, окрім випадків, якщо отримувач послуг побажав змінити фахівця.

До заходів психотерапії доцільно залучати членів сім'ї, якщо це погоджено отримувачем послуг.

Кількість необхідних психотерапевтичних годин визначається станом особи, яка проходить психотерапію, видом розладу та клінічним протоколом. Психотерапія надається у специфічному методі, рекомендованому до застосування у міжнародних клінічних настановах та протоколах.

15. Психологічна допомога другого і третього рівня надається суб'єктами надання послуг та фахівцями із надання послуг, інформація про яких внесена до Реєстру.

Порядок формування, ведення та доступу до Реєстру затверджується Мінветеранів.

16. Третій рівень психологічної допомоги реалізується як комплексна медико-психологічна реабілітація, яка передбачає терапію розладів психічного здоров'я і здійснюється за комплексною програмою із застосуванням психологічних, психотерапевтичних, за потреби медикаментозних методів та методів фізичної реабілітації на засадах мультидисциплінарної команди із застосуванням кейс-менеджменту.

Робота з отримувачем на цьому рівні спрямована на відновлення або компенсацію порушених психічних функцій, особистісних властивостей і системи стосунків отримувачів послуг, створення умов для повноцінного виходу із психологічної кризи з метою збереження їхнього здоров'я, відновлення боєздатності або працездатності, психічних і соціальних механізмів адаптації, що впливає на ефективність соціальної поведінки та якість життя, та сприяння їх посткризовому зростанню.

17. Комплексна медико-психологічна реабілітація здійснюється мультидисциплінарною командою для надання допомоги отримувачам послуг:

із психосоматичними розладами;

з невиліковними або хронічними захворюваннями в стадії декомпенсації;

із сильним болем;

які пожелали отримати психологічну допомогу одночасно зі стаціонарним лікуванням;

з важким перебігом психічних та поведінкових розладів, у тому числі, високим ризиком суїцидальної, агресивної поведінки, самоушкодження та рецидиву;

які мають онкозахворювання, ВІЛ/СНІД, інші соціально небезпечні хвороби.

18. До психологічної допомоги третього рівня відносять також психологічну допомогу як складову комплексних або спеціалізованих реабілітаційних послуг, які надаються реабілітаційними закладами та закладами охорони здоров'я в амбулаторних або стаціонарних умовах.

Суб'єкти, які беруть участь  
у процесі надання психологічних послуг

19. Отримувачами послуг є особи, яким установлено один із таких статусів:

учасника бойових дій — відповідно до пунктів 19—21 частини першої статті 6 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” (далі - Закон);

особи з інвалідністю внаслідок війни — відповідно до пунктів 10—14 частини другої статті 7 Закону;

учасника війни — відповідно до пункту 13 статті 9 Закону;

постраждалого учасника Революції Гідності - відповідно до статті 16<sup>1</sup> Закону;

члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни — відповідно до абзацу четвертого пункту 1 статті 10 Закону;

члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України — відповідно до статті 10<sup>1</sup> Закону.

До отримувачів послуг належать також члени сімей осіб, зазначених в абзацах другому — п'ятому цього пункту, а саме їх дружина (чоловік), повнолітні діти і батьки.

На період воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення або скасування до отримувачів послуг належать також військовослужбовці (резервісти, військовозобов'язані, добровольці Сил територіальної оборони) Збройних Сил, Національної гвардії, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Держприкордонслужби, Держспецтрансслужби, військовослужбовці військових прокуратур, поліцейські, особи рядового, начальницького складу, військовослужбовці МВС, Управління державної охорони, Держспецзв'язку, ДСНС, Державної кримінально-виконавчої служби, співробітники Служби судової охорони, особи, які входили до складу добровольчого формування територіальної громади, інших утворених відповідно до законів військових формувань, які брали безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони



України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, та члени їх сімей.

20. Отримувачі послуг мають право:

відмовитися від певних або всіх видів психологічних послуг із зазначенням причини такої відмови;

вибирати та змінювати суб'єкта надання послуг;

отримувати інформацію про психологічні послуги, зокрема про результати психологічної діагностики, мету та зміст психологічної допомоги;

отримати послуги належної якості.

21. Фахівці, які надають психологічну допомогу другого та третього рівнів, мають відповідати таким кваліфікаційним вимогам:

мати вищу освіту за спеціальністю “Психологія” або “Медицина” (спеціалізація за фахом “медична психологія”, “психотерапія”, “психіатрія”, “психофізіологія”);

мати досвід практичної роботи в закладах охорони здоров'я та/або реабілітаційних закладах не менше одного року та/або досвід практичної роботи за фахом не менше двох років;

повинні пройти атестацію відповідно до чинного законодавства та/або формальне чи неформальне професійне навчання протягом останніх двох років, що підтверджується особистим освітнім портфоліо з результатами проходження безперервного професійного розвитку.

Вимоги до проходження безперервного професійного розвитку фахівців затверджуються Мінветеранів.

22. У разі психотерапії психічних та поведінкових розладів, які виникли внаслідок травми, участі у бойових діях або надзвичайних ситуаціях, полону, перебування в місцях позбавлення волі, інших станів здоров'я, що можуть призвести до обмеження повсякденного функціонування, фахівець повинен мати обов'язкову додаткову спеціалізацію (сертифікацію) за одним з методів психотерапії з доведеною ефективністю, що мають сильну доказову базу міжнародних досліджень та рекомендовані міжнародними протоколами.

Перелік методів психотерапії з доведеною ефективністю затверджується МОЗ.

23. Проходження фахівцями супервізії є обов'язковою умовою надання ними психологічних послуг.

Порядок організації супервізії фахівців затверджується Мінветеранів.

24. Суб'єктом надання послуг другого рівня є юридична особа незалежно від форми власності та організаційно-правової форми, фізична

особа — підприємець, що використовує працю фахівців на умовах трудового договору (контракту) чи за цивільно-правовими договорами та має кабінет (кабінети) для надання індивідуальної/групової психологічної допомоги або обладнане робоче місце у разі дистанційного надання послуг.

25. Суб'єктами надання послуг третього рівня можуть бути юридичні особи незалежно від форми власності та організаційно-правової форми, фізичні особи — підприємці, які:

1) здійснюють діяльність на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики;

2) мають у своєму складі окремий структурний підрозділ (центр психологічної реабілітації та/або травматерапії або відділення медико-психологічної реабілітації), укомплектований працівниками, що виконують роботу на підставі трудового або цивільно-правового договору, який забезпечує здійснення мультидисциплінарною командою стаціонарної, та/або амбулаторної та/або дистанційної психологічної реабілітації;

3) мають щонайменше один кабінет для прийому отримувачів послуг членами мультидисциплінарної команди та обладнане робоче місце у разі дистанційного надання послуг.

26. До складу мультидисциплінарної команди психологічної реабілітації мають входити щонайменше чотири особи з переліку: лікар-психіатр (щонайменше одна особа на структурний підрозділ), лікар-психолог або лікар-психотерапевт або психолог (щонайменше три особи), фахівець із соціальної роботи, який виконує функції кейс-менеджера.

27. Суб'єкти надання послуг третього рівня можуть утворювати мережу, що складається з головного суб'єкта (закладу охорони здоров'я) та одного або кількох супутникових суб'єктів другого рівня (фахівців, що працюють віддалено від закладу на рівні районів/територіальних громад), які додаються для задоволення потреб отримувачів послуг у психологічних послугах на місцевому рівні.

У разі виникнення складнощів, які вимагають втручання, що виходять за рамки послуг, що надаються на другому рівні в супутникових суб'єктах надання послуг, отримувачі послуг направляються до головного суб'єкта надання послуг, який надає послуги третього рівня.

28. Для включення до Реєстру юридична особа, фізична особа — підприємець (далі — заявник) подає Мінветеранів:

1) заяву про включення до Реєстру за формою, встановленою Мінветеранів;

2) інформацію про найменування юридичної особи та її організаційно-правову форму або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи — підприємця, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки

платника податків та інших обов'язкових платежів чи серія та номер паспорта громадянина України (для фізичної особи — підприємця, який через свої релігійні переконання відмовився від прийняття такого номера та повідомив про це відповідному контролюючому органу і має відмітку в паспорті; місцезнаходження (місце реєстрації) юридичної особи або зареєстроване місце проживання фізичної особи — підприємця; фактичну адресу надання послуг (зазначається у разі, коли фактична адреса відрізняється від місцезнаходження юридичної особи, зареєстрованого місця проживання фізичної особи — підприємця); номери контактних телефонів; адресу електронної пошти; адресу веб-сайту або іншого інформаційного ресурсу (за наявності); банківські реквізити для перерахування бюджетних коштів);

3) перелік психологічних послуг, що можуть надаватися отримувачу послуг;

4) інформацію та документи, що підтверджують відповідність кваліфікації фахівців заявника вимогам, а саме найменування посад та персональні дані фахівців (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), освіта/кваліфікація, стаж роботи за фахом, інформація про післядипломну освіту, атестацію, формальне та/або неформальне професійне навчання та супервізію протягом останніх двох років) (за згодою) та інформацію про включення відомостей про них до Реєстру;

5) інформацію про наявність кабінету (кабінетів) для надання індивідуальної/групової психологічної допомоги.

Заявники, які мають намір надавати психологічну допомогу третього рівня, додатково надають інформацію про наявність: ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики; окремого структурного підрозділу, який забезпечує здійснення мультидисциплінарними командами психологічної реабілітації.

29. Заяви з необхідними документами приймаються у разі надсилання їх засобами поштового зв'язку або за наявності технічної можливості в електронній формі (через офіційний веб-сайт Мінветеранів, інтегровані з ним інформаційні системи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування або Єдиний державний вебпортал електронних послуг).

Мінветеранів у строк, що не перевищує десяти календарних днів з дати надходження заяви разом з документами від заявника, розглядає їх та приймає рішення про включення або відмову у включенні заявника до Реєстру.

Мінветеранів протягом трьох робочих днів після прийняття рішення про включення або відмову у включенні заявника до Реєстру інформує його про це, надіславши повідомлення на зазначену адресу електронної пошти заявника або його поштову адресу.

30. Відомості про суб'єктів надання послуг, включених до Реєстру, оприлюднюються протягом трьох робочих днів на офіційному веб-сайті Мінветеранів, а також викладаються та оновлюються на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних.

Суб'єкт надання послуг після включення до Реєстру повідомляє Мінветеранів про будь-які зміни в його облікових даних, зокрема зміни в кадровому складі фахівців чи зміни в матеріально-технічному забезпеченні, що можуть призвести до невідповідності суб'єкта надання послуг вимогам, протягом п'яти робочих днів з дня їх виникнення з наданням документів, що підтверджують такі зміни, із зазначенням дати, характеру та підстав для зміни таких даних.

31. Мінветеранів приймає рішення про виключення суб'єкта надання послуг з Реєстру у разі:

- 1) надходження заяви суб'єкта надання послуг;
- 2) зміни в кадровому складі фахівців чи змін в матеріально-технічному забезпеченні, що призвели до невідповідності суб'єкта надання послуг вимогам;
- 3) встановлення факту неналежного надання послуг, зокрема порушення договорів про відшкодування вартості наданих послуг із психологічної реабілітації (далі — договір) або надання суб'єктом надання послуг недостовірної інформації про надані послуги, що підтверджено актом перевірки, проведеної Мінветеранів, або результатами щорічної оцінки якості послуг;
- 4) відмови суб'єкта надання послуг від проведення перевірки Мінветеранів, зокрема недопущення до перевірки та/або ненадання відповідних матеріалів і документів;
- 5) припинення діяльності суб'єкта надання послуг або набрання законної сили судовим рішенням щодо заборони провадити відповідну діяльність.

32. Суб'єкт надання послуг здійснює перенаправлення отримувачів послуг до інших суб'єктів надання послуг, інформація про які є в Реєстрі у таких випадках:

зазначений суб'єкт не може в межах своєї компетенції, зокрема, через відсутність у нього права надавати послуги певного рівня або відсутність необхідної спеціалізації, або через стан отримувача чи з інших умотивованих причин надати йому психологічні послуги необхідного виду та рівня;

отримувач послуг заявляє про бажання отримувати психологічні послуги від іншого суб'єкта надання послуг.

Суб'єкт надання послуг перенаправляє отримувача послуг до іншого суб'єкта надання послуг, який письмово, електронною поштою або в

телефонній розмові підтвердив суб'єкту надання послуг, який перенаправляє отримувача послуг, свою готовність надати отримувачу послуг психологічну допомогу необхідного йому рівня, з урахуванням результатів психологічної діагностики, а також послуг, вже наданих зазначеним суб'єктом надання послуг.

Перед видачею направлення суб'єкт надання послуг, який здійснює перенаправлення, визначає суб'єкта надання послуг, до якого буде направлено, й узгоджує з ним місце надання послуг, зокрема за місцезнаходженням суб'єкта надання послуг чи отримувача послуг будуть надаватися послуги, а також узгоджує дату та час прибуття отримувача послуг до суб'єкта надання послуг або суб'єкта надання послуг до отримувача послуг.

33. Якщо суб'єкт надання послуг достроково припиняє надання психологічних послуг отримувачам послуг, зокрема у зв'язку з припиненням своєї діяльності, зазначений суб'єкт не пізніше ніж за 5 календарних днів до дня такого припинення організує перенаправлення отримувачів до інших суб'єктів надання послуг.

34. Потребу у психологічних послугах першого рівня визначають місцеві органи соціального захисту населення за місцем проживання (перебування) отримувачів послуг.

Суб'єктами, які забезпечують замовлення психологічних послуг для отримувачів та оплачують зазначені послуги, є:

за рахунок бюджетних коштів — визначаються відповідно до Бюджетного кодексу України порядками використання коштів, передбачених у державному або місцевому бюджеті для надання психологічної допомоги;

за рахунок небюджетних коштів — міжнародні організації, благодійники та інші спонсори, юридичні та фізичні особи, які фінансують надання психологічних послуг отримувачам послуг.

Замовлення психологічних послуг першого рівня за рахунок коштів місцевих бюджетів здійснюється відповідно до Порядку надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 450 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 47, ст. 1489).

35. Потребу у психологічних послугах другого і третього рівня визначає Мінветеранів, яке:

- 1) забезпечує формування і ведення Реєстру;
- 2) координує надання психологічних послуг другого-третього рівня, здійснює моніторинг та оцінку якості послуг, що надаються суб'єктами

надання послуг, реагує на скарги щодо якості наданих послуг та аналізує якість їх надання;

3) забезпечує замовлення психологічних послуг для отримувачів послуг та оплату зазначених послуг;

4) веде облік отримувачів послуг.

36. Порядок використання коштів державного бюджету для надання психологічної допомоги другого-третього рівня затверджується Кабінетом Міністрів України.

#### Порядок звернення отримувачів послуг за психологічною допомогою

37. Для отримання психологічної допомоги першого рівня отримувач послуг може звернутись безпосередньо до надавача соціальних послуг.

38. Для отримання психологічної допомоги другого рівня отримувач послуг може звернутись безпосередньо до суб'єкта надання послуг або звернутися із заявою до Мінветеранів у електронній формі через систему інформаційних сервісів "e-Ветеран".

39. Підставою для отримання послуг третього рівня є:

направлення лікаря з надання первинної медичної допомоги, якому отримувач послуг подав декларацію про вибір лікаря, або направлення лікуючого лікаря в разі надання психологічної допомоги одночасно з наданням медичної допомоги в стаціонарних умовах;

направлення суб'єкта надання послуг другого рівня;

особисте звернення отримувача послуг.

Направлення до суб'єктів надання послуг лікарем або суб'єктом надання психологічної допомоги другого рівня здійснюється за результатами первинного психологічного скринінгу отримувача послуг.

40. Інформація про суб'єктів надання послуг, які надають психологічні послуги другого і третього рівня, оприлюднюється на офіційному веб-сайті Мінветеранів та веб-сайтах зазначених суб'єктів. Зазначена інформація також розміщується в доступних для відвідувачів місцях у приміщеннях суб'єктів надання послуг, а також у приміщеннях місцевих органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування. В інформації обов'язково зазначається, яким категоріям отримувачів послуг та за рахунок яких коштів кожен суб'єкт надає психологічні послуги.

41. Під час першого звернення до суб'єкта надання послуг (крім звернення за екстреною психологічною допомогою), отримувач послуг звертається з письмовою заявою, яка складається ним в довільній формі, або надає направлення та пред'являє оригінали таких документів:

1) паспорта громадянина України та/або паспорт громадянина України для виїзду за кордон, сформований засобами Єдиного державного демографічного реєстру;

2) реєстраційного номера облікової картки платника податків (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, — паспорта громадянина України з відміткою відповідного контролюючого органу);

3) посвідчення учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, постраждалого учасника Революції Гідності або посвідчення члена сім'ї загиблого, члена сім'ї загиблого Захисника чи Захисниці України (у разі їх наявності);

4) свідоцтва про народження учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, постраждалого учасника Революції Гідності — якщо отримувачем послуг є його батько або мати;

5) свідоцтва про шлюб — якщо отримувачем послуг є дружина (чоловік) учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, постраждалого учасника Революції Гідності;

6) свідоцтва про народження дитини — якщо отримувачем послуг є дитина учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, постраждалого учасника Революції Гідності;

7) свідоцтва про смерть учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, постраждалого учасника Революції Гідності — якщо отримувачами послуг є члени сім'ї зазначеного учасника.

Звертатися до суб'єкта надання послуг та виконувати інші дії і правочини, пов'язані з отриманням психологічної допомоги, мають право законні представники отримувачів.

42. При виборі суб'єкта, до якого направляється отримувач послуг послідовно визначаються:

рівень, на якому отримувачу мають бути надані психологічні послуги;

спеціалізація суб'єкта, що надає психологічні послуги необхідного рівня;

місце надання послуг.

При визначенні необхідного рівня психологічної допомоги враховується таке:

отримувачі, які вперше звертаються за психологічною допомогою або мають соціальні проблеми і не заявляють про наявність спеціальних потреб, а саме, інвалідність, алкогольну залежність або залежність від психоактивних речовин, схильність до насилля, направляються до надавачів соціальних послуг першого рівня;

у разі наявності у отримувача спеціальних потреб, він направляється на другий рівень, при цьому пріоритетним є вибір суб'єкта надання послуг, який спеціалізується на наданні психологічних послуг отримувачам послуг із визначеною потребою.

43. Перед початком надання психологічної допомоги необхідна інформована згода особи відповідно до вимог законодавства. Суб'єкт надання послуг інформує отримувача послуг про мету та зміст процесу і психологічних послуг, а також про те, що інформація щодо надання психологічної допомоги є конфіденційною, і законодавством передбачена відповідальність за її незаконне поширення.

У разі згоди на отримання психологічної допомоги, отримувач послуг дає письмову згоду на її отримання, а також на використання і обробку своїх персональних даних відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”.

#### Організація надання психологічної допомоги другого рівня

44. Психологічна допомога другого рівня надається суб'єктами надання послуг амбулаторно, у тому числі шляхом організації виїзного обслуговування, та/або дистанційно за бажанням отримувача послуг і можливістю суб'єкта надання послуг.

45. Обсяг психологічних послуг, який суб'єкт надання послуг зобов'язується надавати за договором із замовником послуг відповідно до індивідуальних потреб отримувача послуг, включає в себе:

- 1) проведення первинного психодіагностичного обстеження;
- 2) визначення психологічної проблеми або психічного розладу, рівня психосоціальної дезадаптації, можливості чи необхідності отримувача послуг отримувати послуги з психологічної реабілітації амбулаторно чи дистанційно;
- 3) формування із залученням отримувача послуг та/або його/її законного представника індивідуального плану психологічної допомоги (далі — індивідуальний план) з використанням специфічних для конкретних проблем/розладів міжнародних стандартизованих інструментів обстеження та оцінки (шкали/тести/опитувальники);
- 4) визначення прогнозу за результатами психодіагностичного обстеження для переведення отримувача послуг на інший рівень психологічної допомоги;
- 5) надання амбулаторної психологічної допомоги отримувачам послуг, у тому числі шляхом організації виїзного обслуговування (за бажанням отримувача послуг) відповідно до складеного індивідуального плану та поточний моніторинг стану отримувача послуг;



- б) надання психологічної допомоги отримувачам послуг дистанційно (із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій);
- 7) проведення необхідних психодіагностичних тестів в динаміці;
- 8) застосування методів психологічного впливу та/або психотерапевтичних інтервенцій;
- 9) формування висновку-прогнозу психологічної допомоги, що містить інформацію про надані психологічні послуги та подальші рекомендації.

46. Надання психологічних послуг дистанційно здійснюється із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій синхронно з кількома сторонами, що спілкуються в режимі реального часу (інтерактивні відеоконференції, телефон).

Надання послуг із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій може доповнювати послуги, що надаються очно, або використовуватись як самостійні послуги.

Вибір форми надання послуг залежить від бажання та можливостей отримувача послуг, можливостей та рекомендацій суб'єкта надання послуг, сутності проблеми та змісту втручання.

#### Організація надання психологічної допомоги третього рівня (послуг із психологічної реабілітації)

47. Послуги із психологічної реабілітації надаються у стаціонарних умовах, в амбулаторних умовах за бажанням отримувача послуг та/або дистанційно з дотриманням принципу розмежування контингентів:

перша група — особи, у яких є підвищений ризик розвитку психічних та поведінкових розладів, або особи, які перебувають у складних життєвих обставинах;

друга група — особи, у яких наявні розлади психіки і поведінки, які відповідають діагностичним критеріям МКХ-10, МКХ-11.

48. Психологічній реабілітації, що проводиться стаціонарно, підлягають особи з другої групи та особи з першої групи, які одночасно проходять лікування у закладі охорони здоров'я-суб'єкті надання послуг.

Психологічна реабілітація інших осіб з першої групи здійснюється в амбулаторних умовах або дистанційно.

49. Вимоги до організації надання послуг:

- 1) створення за наказом керівника суб'єкта надання послуг окремого структурного підрозділу, укомплектованого працівниками відповідної кваліфікації, що виконують роботу на підставі трудового або цивільно-правового договору;

2) створення у складі підрозділу необхідної кількості мультидисциплінарних команд, до яких входять щонайменше чотири особи з переліку: лікар-психіатр (щонайменше одна особа на підрозділ), лікар-психолог або лікар-психотерапевт або психолог (щонайменше три особи), для надання психологічної/психотерапевтичної допомоги та/або у разі потреби психіатричної допомоги отримувачам послуг;

3) визначення з числа членів кожної мультидисциплінарної команди кейс-менеджера;

4) наявність щонайменше одного кабінету для прийому отримувачів послуг членами мультидисциплінарної команди;

5) взаємодія, за згодою отримувача послуг, з метою оцінки соматичного та психічного стану з лікарем з надання первинної медичної допомоги (лікарем загальної практики-сімейним лікарем, лікарем-терапевтом, лікарем-педіатром), якому отримувач послуг подав декларацію про вибір лікаря, а також з лікуючим лікарем в разі надання послуг одночасно з наданням медичної допомоги в стаціонарних умовах;

6) взаємодія з іншими надавачами психологічної допомоги, медичних послуг, надавачами соціальних послуг, в тому числі неурядовими та благодійними організаціями, правоохоронними органами, підприємствами, установами та організаціями, органами місцевого самоврядування на території обслуговування для забезпечення комплексного спостереження та реабілітації отримувача послуг;

7) дотримання прав людини суб'єктом надання послуг у відповідності до рекомендацій Національного превентивного механізму, Уповноваженого із прав людини Верховної Ради України та положень Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, Конвенції про права осіб із інвалідністю.

50. Обсяг психологічних послуг, який суб'єкт надання послуг зобов'язується надавати за договором із замовником послуг відповідно до індивідуальних потреб отримувача послуг, включає в себе:

1) проведення первинного психодіагностичного обстеження членами мультидисциплінарної команди;

2) визначення психологічної проблеми або психічного розладу, рівня психосоціальної дезадаптації, можливості чи необхідності отримувача послуг отримувати послуги з психологічної реабілітації стаціонарно, амбулаторно чи дистанційно;

3) формування із залученням отримувача послуг та/або його/її законного представника індивідуального плану з використанням специфічних для конкретних проблем/розладів міжнародних стандартизованих інструментів обстеження та оцінки (шкали/тести/опитувальники);

4) визначення реабілітаційного прогнозу мультидисциплінарною командою за результатами психодіагностичного обстеження для переведення отримувача послуг на інший рівень психологічної допомоги;

5) надання стаціонарної психологічної допомоги отримувачам послуг, які перебувають на лікуванні у закладі охорони здоров'я, в амбулаторних умовах (за бажанням отримувача послуг) відповідно до складеного індивідуального плану та поточний моніторинг стану отримувача послуг;

6) надання психологічної допомоги отримувачам послуг дистанційно (із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій);

7) забезпечення психіатричного огляду отримувача послуг у разі потреби з визначенням важкості розладу психіки та поведінки;

8) здійснення поточного контролю за виконанням та коригування індивідуального плану з оцінюванням прогресу в досягненні намічених мети та завдань психологічної реабілітації за результатами психодіагностичного обстеження;

9) психологічна підтримка членів родини отримувача послуг (законних представників та осіб, які здійснюють догляд), навчання технік самопомоги, інформування та роз'яснення про проблеми з психічним здоров'ям та їх вплив, психоедукація та інші науково-обґрунтовані методи психологічної підтримки.

10) проведення необхідних психодіагностичних тестів в динаміці;

11) застосування методів психологічного впливу та психотерапевтичних інтервенцій;

12) визначення потреби отримувача послуг у фармакотерапії, призначення медикаментозного лікування і слідкування за дотриманням призначеного лікування, моніторинг побічної дії призначеного лікування та його корекція в разі потреби;

13) формування висновку-прогнозу психологічної реабілітації, що містить інформацію про надані психологічні послуги та подальші рекомендації;

14) надання своєчасної невідкладної медичної допомоги при виникненні станів, що загрожують життю і виникли під час надання послуг із психологічної реабілітації отримувачу послуг, а також виклик бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги та надання невідкладної медичної допомоги отримувачу послуг до її прибуття, в тому числі у разі потреби психіатричного лікування у стаціонарних умовах.

51. Послуги із психологічної реабілітації повинні надаватися на основі методологічно коректного застосування комплексу заходів з науково доведеною ефективністю та доцільністю відповідно до міжнародних науково обґрунтованих протоколів надання психологічної допомоги

(лікування психічних розладів) та рекомендацій в залежності від стану отримувача послуг.

52. Проводити реабілітацію фахівці можуть як у складі мультидисциплінарної команди, так і надавати психологічну допомогу самостійно відповідно до мети, зазначеної в індивідуальному плані, у формах, не заборонених законодавством.

#### Документальне оформлення надання психологічної допомоги

53. Для фіксації перебігу та результатів процесу надання психологічних послуг другого-третього рівня суб'єкт надання послуг веде таку документацію:

- 1) індивідуальний план;
- 2) картка психологічного супроводу отримувача послуг (далі — картка психологічного супроводу);
- 3) акт наданих послуг;
- 4) зведений щомісячний звіт суб'єкта надання послуг про надані психологічні послуги (далі — зведений звіт).

54. Індивідуальний план складається за результатами психологічної діагностики у разі, якщо отримувач потребує психологічної реабілітації і визначає психологічні послуги, які мають бути надані отримувачу послуг суб'єктом надання послуг, та чітку послідовність психологічних заходів, які мають бути здійснені, із зазначенням кількості годин, необхідних для кожної послуги та заходу. Суб'єкт надання послуг має ознайомити отримувача послуг з індивідуальним планом та роз'яснити його зміст.

Індивідуальний план складається відповідно до потреб конкретного отримувача послуг з урахуванням протоколів надання психологічних послуг.

Індивідуальний план складається в двох примірниках, один з яких залишається у отримувача послуг, а другий вноситься до картки психологічного супроводу отримувача послуг.

55. Картка психологічного супроводу містить інформацію про результати психодіагностичних обстежень отримувача послуг та всі психологічні послуги, які йому були надані.

У разі відмови отримувача послуг від певних або всіх видів послуг із психологічної реабілітації суб'єкт надання послуг робить відповідні позначки в індивідуальному плані та картці психологічного супроводження.

Після завершення психологічної реабілітації суб'єкт надання послуг складає висновок-прогноз психологічної реабілітації, який є складовою картки психологічного супроводження отримувача послуг.

Висновок-прогноз містить інформацію про:

фактично надані психологічні послуги та проведені заходи, які дають змогу проаналізувати психологічний стан отримувача послуг до їхнього надання і після;

необхідність або доцільність продовження надання психологічних послуг отримувачу послуг із зазначенням видів психологічних послуг, яких отримувач послуг потребуватиме надалі;

направлення до лікаря або закладу охорони здоров'я;

відмову отримувача від отримання психологічних послуг;

направлення його до іншого суб'єкта надання послуг та підставу такого направлення;

рекомендації щодо застосування в повсякденному житті навичок, отриманих у процесі психологічної реабілітації.

Картка психологічного супроводження отримувача послуг є документом, що містить конфіденційну інформацію. Суб'єкт надання послуг відповідає за збереження відомостей, зокрема персональних даних, що містяться у картці, згідно із законодавством.

56. Акт наданих послуг складається для звітування про фактично надані психологічні послуги та проведені заходи, визначені індивідуальним планом. Акт засвідчується підписами суб'єкта надання послуг та замовника.

Акт наданих послуг складається після виконання індивідуального плану.

Якщо психологічні послуги надаються відповідно до договору про відшкодування вартості наданих послуг із психологічної реабілітації, акти наданих послуг є складовою звіту про надані психологічні послуги та є підставою для проведення замовником послуг розрахунків з суб'єктом надання послуг.

57. Зведений звіт складається щомісяця і містить інформацію за звітний період про загальний обсяг наданих психологічних послуг за їх видами та рівнями надання.

Зведений звіт подається до Мінветеранів до п'ятого числа місяця, наступного за звітним.

58. Форми індивідуального плану, угоди про здійснення психологічної реабілітації, картки психологічного супроводження отримувача послуг затверджуються Мінветеранів.

#### Моніторинг надання послуг із психологічної реабілітації та оцінка їх якості

59. Моніторинг надання послуг із психологічної реабілітації (далі — моніторинг) та оцінка їх якості (далі — оцінка) здійснюються Мінветеранів з метою:

визначення відповідності наданих послуг цим Порядку та умовам та потребам отримувачів послуг;

забезпечення надання отримувачам послуг якісних послуг;

підвищення ефективності роботи з організації та надання послуг;

підготовки звітів про надання послуг;

планування подальшої роботи з розвитку системи надання послуг.

60. Моніторинг та оцінка сприяють:

координації діяльності суб'єктів надання послуг;

отриманню інформації про діяльність суб'єктів надання послуг, їх методи роботи, кількість та кваліфікацію залучених фахівців.

61. Моніторинг передбачає систематичний збір та опрацювання статистичних, адміністративних, оперативних даних, проведення спеціальних опитувань або анкетувань щодо надання послуг.

Мінветеранів самостійно формує необхідні показники моніторингу, узагальнює дані та проводить їх порівняльний аналіз, визначає основні тенденції до зміни даних та визначає заходи для розвитку системи надання послуг із психологічної реабілітації.

Дані моніторингу збираються щокварталу.

62. Оцінка проводиться Мінветеранів не рідше ніж один раз на рік із залученням за згодою провідних фахівців-практиків у сфері надання психологічних послуг, представників органів виконавчої влади та громадських об'єднань.

Для оцінки застосовуються стандарти якості послуг, які затверджуються Мінветеранів.

63. Оцінка проводиться шляхом:

опитування/анкетування отримувачів послуг та/або їх законних представників;

спостереження за процесом надання послуг (за згодою отримувача послуг);

аналізу результатів психологічної діагностики після надання психологічної допомоги;

бесіди/співбесіди з персоналом суб'єкта надання послуг;

вивчення документації, зокрема звернень отримувачів послуг.

За результатами оцінки Мінветеранів може прийняти рішення про виключення суб'єкта надання послуг з Реєстру.

64. Звіт за результатами оцінки, який повинен містити інформацію про досягнення та у разі потреби рекомендації для покращення якості наданих

послуг або покращення організації роботи суб'єкта надання послуг, передається цьому суб'єкту.

Загальний звіт про стан якості послуг, що надаються суб'єктами надання послуг, оприлюднюється щороку на офіційному веб-сайті Мінветеранів.

---