

• Горизонтальна інтеграція

- Зосередження уваги на соціальній категорії / групі бенефіціарів (послуги для жінок, молоді, людей з інвалідністю тощо);
- Поєднання з персональними (індивідуальними) соціальними послугами(психологічна підтримка);
- Оцінка потреб домогосподарства/багатодітної сім'ї;
- Швидкий доступ до соціальних послуг (соціальний працівник+..);
- Близькість розташування за рівнем соціального обслуговування та підхід, орієнтований на клієнта;
- Співпраця між різними секторами у сфері забезпечення (приватний, некомерційний, місцева влада);

• Вертикальна інтеграція

- Центральний уряд встановлює стандарти якості, дотримання / перевірка (критерії);
- Центральне державне (часткове) розподілення відповідних коштів залежно від делегованої юридичної відповідальності;
- Координація та взаємодія з програмами грошових виплат (надаються державними децентралізованими установами);

• Місцева/регіональна звітність перед громадянами

- З метою покращити якість та задоволеність у громадах;
- Універсальний доступ (платня може вводитись для більш заможних категорій);
- Рівні соціальних служб на основі складності;
- Забезпечення, орієнтоване на клієнта;

Чому інтегровані соціальні послуги?

• Зовнішні чинники

- Технологічні зміни (інформаційні технології / ефективність),
- Зменшення тиску демографічних факторів,
- Орієнтація на послуги для соціальної реінтеграції / орієнтації на трудову зайнятість,
- Збільшення переміщень, міграції;

• Політика

- Політика, орієнтована на підтримку добробуту;
- Запобігання ризикам або взаємне вирішення персональних проблем;
- Вірменія (фізичне розміщення, розширення послуг, Бельгія (інтеграція за типом категорії (молодь, жінки, люди похилого віку)), Греція (повний набір послуг за категорією), Італія (інтеграція з планами зонування), Мальта (цілісна, координація спільні ресурси для послуг), Нідерланди (інтеграція з освітою та охороною здоров'я), Португалія (скоординоване реагування на комплексні проблеми), Великобританія (інтеграція зі службами охорони здоров'я)

• Переваги

- Координація активації послуг, пов'язування грошових виплат із послугами;
- Краща інтеграція на всіх етапах правового циклу: розробка, впровадження, моніторинг, оцінка;
- Координація обміну інформацією та синергія між різними соціальними службами;
- Відповідь на багаторівневі проблеми;
- Посилення інновацій;

Уроки, рекомендації

- 1) перехід від роздрібленої низхідної системи соціальних послуг **до** висхідної оцінки потреб; *обсяг/залученість/ефективність орієнтована на клієнтів;*
 - 2) перехід від декількох непов'язаних між собою відправних точок забезпечення соціальними послугами **до** єдиної системи соціальних послуг, що базується на інформації про бенефіціара/сім'ю/домогосподарство, програми фінансових виплат, оцінка специфічних обставин;
 - 3) перехід від візькоспеціалізованих послуг **до** мультидисциплінарних центрів з декількома рівнями (базові на рівні громади, основні послуги, що охоплюють кілька громад, спеціалізовані на регіональному рівні), + особисті соціальні послуги;
 - 4) перехід від лише державного та місцевого фінансування **до** фінансування державними та регіональними / місцевими органами влади, підхід об'єднання відповідних фондів;
 - 5) перехід від надання соціальних послуг лише за фізичної присутності **до** телекомунікаційних послуг, персоналізований підхід, поглиблена індивідуальна (домашня / сімейна) оцінка, надання послуг на місці, всебічне відстеження;
 - 6) від підходу розподілу та витрат на клієнта **до** міркувань щодо задоволеності, короткострокових та довгострокових результатів.
- Ключові джерела: Інтегровані соціальні послуги ЄС (2015 р.): РЄ, Інтегровані соціальні послуги в Європі (2009 р.), Система соціальних служб в Україні.