

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Исполнительного директора РК «Детские деревни – SOS»

№ 24-ОП-06 от 26.06.2013



Слабжанин Н.Ю.

ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЛУЧАЕМ В РАМКАХ ПРОГРАММ УКРЕПЛЕНИЯ СЕМЬИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Версия 1.2.

РАЗРАБОТАНО НА ОСНОВАНИИ КОНТИНЕНТАЛЬНОГО РУКОВОДСТВА
«РУКОВОДСТВО ПО ПРОЦЕДУРАМ УПРАВЛЕНИЯ СЛУЧАЕМ
В РАМКАХ ПРОЕКТОВ УКРЕПЛЕНИЯ СЕМЬИ»



Программный департамент/Укрепление семьи

Ноябрь 2012

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение	3
2 Управление случаем – дефиниция, цели и принципы.....	3
2.1 Дефиниция и цель управления случаем.....	3
2.2 Принципы.....	5
3 Сфера действия и роль проектов укрепления семьи SOS в процессе управления случаем	6
3.1 Роль и сфера действия.....	6
3.2 Функции в управлении случаем.....	8
4 Процедуры управления случаем	11
4.1 Идентификация случая.....	11
4.2 Стадии управления случаем.....	11
4.2.1 Стадия 1: Прием в проект.....	12
4.2.2 Стадия 2: Глубинная оценка семейной ситуации	14
4.2.3 Стадия 3: Планирование развития семьи	19
4.2.4 Стадия 4: Реализация ПРС и достижение целей	22
4.2.5 Стадия 5: Оценка динамики развития семьи	24
4.2.6 Стадия 6: Закрытие случая	26
4.3 Документирование процесса управления случаем.....	24
5 Справочный материал	31

1 Введение

Настоящий документ представляет обзор технологического процесса управления случаем (кейс-менеджмента) и процедур работы с детьми, находящимися под риском социального сиротства, в рамках программ укрепления семьи в Российской Федерации. Основная цель документа – установить общее понимание стандартов управления случаем как подхода к работе с детьми, рискующими потерять родительскую заботу, и определить основные стадии процесса и их характеристики. Дополнительной целью является унифицировать терминологию по управлению случаем внутри организации, определить роли и обязанности сотрудников программной деятельности, вовлеченных в процедуры управления случаем, и предоставить стандартизированный набор форм для документирования процесса управления случаем.

2 Управление случаем – дефиниция, цели и принципы

2.1 Дефиниция и цель управления случаем

Управление случаем является ключевым компонентом практики социальной работы. Следующие определения часто используются для описания управления случаем и его целей:

- Управление случаем необходимо при предоставлении услуг клиентам, которым требуются междисциплинарные профессиональные действия в рамках данной организации и за ее границами. В этом качестве оно считается эффективным и экономичным методом предоставления разнообразных, всесторонних и интенсивных услуг.
- Управление случаем – это способ повышения гибкости, непрерывности и оперативности предоставления услуг; обеспечения холистического подхода, когда планирование и оценка случая основывается на индивидуальных потребностях и на сильных сторонах ребенка и его семьи.
- Управление случаем в социальной работе воздействует как на микро-, так и на макро-уровне. Оно требует от социального работника развивать и поддерживать доверительные отношения с ребенком и его семьей, равно как и связывать ребенка/семью с доступными услугами, ресурсами и возможностями в сообществе.

Хотя не существует ни общепринятого определения управления случаем, ни универсальной модели управления случаем в практике социальной работы, приведенная ниже дефиниция объясняет природу управления случаем в рамках программ укрепления семьи.

Управление случаем – это подход к предоставлению услуг, способ организации и координации услуг. Управление случаем не является социальной услугой само по себе.

Будучи подходом к предоставлению услуг, управление случаем в работе с детьми, находящимися под риском социального сиротства, осуществляет следующие цели:

- удовлетворяет индивидуальные потребности ребенка в заботе, защите и поддержке;
- развивает сильные стороны ребенка/семьи и мобилизует существующие ресурсы ребенка/семьи;
- поддерживает и стимулирует самостоятельное функционирование ребенка/семьи в максимально возможной степени;
- предотвращает и уменьшает негативные эффекты неблагоприятных условий проживания/жизненной ситуации;
- создает сеть социальной поддержки в сообществе с целью уменьшения маргинализации и поддержки интеграции детей и семей;
- выступает от имени детей/семей для получения необходимых услуг и ресурсов;
- мобилизует и ликвидирует разрыв между существующими социальными услугами в сообществе для лучшей поддержки каждого отдельного ребенка/семьи;
- обеспечивает эффективное и рациональное использование всех доступных ресурсов.

2.2 Принципы

В рамках программ укрепления семьи подход управления случаем основывается на следующих принципах:

Ребенок в центре внимания

Ребенок должен быть в центре внимания всех действий по планированию и предоставлению услуг. Предоставляемые услуги должны учитывать нужды ребенка, а не требовать от ребенка/семьи приспособиться к существующему административному устройству или организации услуг.

Участие

Семьи и детей следует воспринимать как экспертов своей жизни. Их необходимо в полной мере вовлекать в процесс принятия решений, касающихся их ситуации.

Опора на сильные стороны

Работа с детьми/семьями должна опираться на их сильные стороны, равно как и на выявленные потребности. Выявленные сильные стороны и достижения ребенка/семьи часто могут быть основой для устойчивых изменений в их жизни.

Недискриминация и признание многообразия

К ребенку/семье следует относиться на недискриминационной, неосуждающей основе, чутко относясь к их культурным традициям. Социальные, культурные и экономические факторы, которые формируют восприятие, опыт, а также потребность клиентов в услугах, должны быть учтены и на них следует ответить посредством цикла предоставления услуг.

Подотчетность и прозрачность

Действия по управлению случаем должны адекватно документироваться. Работу с семьями следует основывать на честном и открытом сотрудничестве. Информированное согласие ребенка и/или его родителей/опекунов должно быть получено во всех случаях, когда это необходимо, если только это не подвергает ребенка риску причинения значительного вреда. Дети/семья должны быть в максимальной возможной степени проинформированы о всех действиях, которые могут их затронуть.

Достаточный объем информации

Работа с ребенком/семьей должна опираться на существующую информацию из максимально доступного количества достоверных источников. Информация должна оставаться актуальной и надежной на протяжении всех стадий.

Непрерывность

Работа с ребенком/семьей должна следовать определенному временному графику и быть ориентирована на решение проблемы и действия. Она должна быть непрерывным процессом, а не одноразовым мероприятием. Для обеспечения непрерывности по крайней мере один специалист должен быть постоянным с самого начала до конца предоставления услуг.

Подход, основанный на доказательствах

Работа с ребенком/семьей должна основываться на подкрепленных фактами знаниях и существующих исследованиях. Надлежащее документирование действий по оказанию услуг способствует накоплению знаний, а регулярный обзор документации улучшает практику и понимание того, какие подходы с какими клиентами наиболее эффективны.

3 Сфера действия и роль программ укрепления семьи в процессе управления случаем

3.1 Роль и сфера действия

Программы укрепления семьи принимают на себя одну из следующих двух функций в процессе управления случаем:

- **Общая ответственность за процесс управления случаем**

Эта модель наиболее комплексная и применяется в случаях, когда отсутствуют официальные органы по защите ребенка, или они не обладают достаточными ресурсами и/или волей, чтобы взять на себя ответственность за осуществление управления случаем. Согласно этой модели для каждого случая определяется кейс-менеджер Программы укрепления семьи (*caseworker*), который принимает на себя основную ответственность за оценку потребностей клиентов, разработку планов и поддержку семьи в ходе их реализации, мониторинг прогресса семьи, оценку самодостаточности семьи и принятие решения о закрытии случая. Кроме того, кейс-менеджер помогает семьям установить контакт с государственными и/или общинными ресурсами и координирует поставку необходимых услуг, предоставляемых из других источников, чтобы достичь целей, намеченных планом. Если определенные услуги отсутствуют, они могут быть предоставлены непосредственно Программой укрепления семьи, чтобы потребности семьи были удовлетворены в полной мере. Кейс-менеджер может рассматриваться как заступник, работающий с семьей и/или от ее имени для получения услуг и ресурсов, которые иначе не были бы предоставлены. Помимо этого, кейс-менеджер предоставляет семье и сообществу информацию, необходимую для того, чтобы справиться с проблемными ситуациями, и помогает им практиковаться использовать новые навыки и модели поведения.

- **Делегирование ответственности за часть процесса управления случаем**

Эта модель является менее комплексной, чем описанная выше, по отношению ответственности за принятие решений. В таких случаях осуществляется тесное сотрудничество между партнерской организацией (которая несет часть ответственности за предоставление социальных услуг семьям, за первичную оценку риска для детей, за мониторинг и оценку процесса развития случая) и кейс-менеджером программы укрепления семьи (который проводит всестороннюю оценку детей и опекунов, планирует, предоставляет и координирует услуги, а также осуществляет мониторинг прогресса семьи, о чем регулярно предоставляет отчеты партнерским организациям).

Являясь частью процесса координации работы со случаем, орган опеки и попечительства действует на стыке между программами укрепления семьи, семьей и другими поставщиками услуг и учреждениями, чтобы обеспечить координацию усилий всех заинтересованных сторон и направленность на выполнение общей цели, поставленной органом защиты ребенка. Органы опеки и попечительства несут ответственность за оценку того, как удовлетворяются потребности семьи и как разрешаются проблемы, стоящие перед ней, на основе регулярных отчетов организаций, которым был передан на субподряд или делегирован данный случай. Затем эта оценка используется органами опеки и попечительства как основание для принятия решения о продлении периода предоставления услуг, перенаправлении семьи другому поставщику услуг или закрытии случая.

Когда семья направлена в программу укрепления семьи партнерскими организациями, задачами по управлению случаем будет заниматься не один кейс-менеджер, а больше (например, специалист социальной работы Центра социальной помощи семье и детям и кейс-менеджер программы укрепления семьи). В этом случае, кейс-менеджер программы укрепления семьи должен взять на себя роль по регулированию и распределению задач и обязанностей между специалистами, вовлеченными в работу со случаем. Важно, чтобы ребенок/семья понимали распределение ролей и обязанностей между специалистами различных организаций.

В то время как вторая модель¹ снижает общий уровень ответственности Программ укрепления семьи за случай, участие партнерских организаций в процессе управления случаем не уменьшает объема работы персонала программ укрепления семьи. Такая организация работы лишь перенимает ответственность кейс-менеджеров программ укрепления семьи за принятие решений, но увеличивает их задачи по отчетности.

3.2 Функции в управлении случаем

Управление случаем¹ в Программах укрепления семьи осуществляется командой узкопрофильных специалистов. Ответственным за соблюдение и документирование технологического процесса является кейс-менеджер².

¹ В настоящем руководстве понятия «Управление случаем» и «Кейс-менеджмент» являются равнозначными.

- **Руководитель программы (Coordinator)**

Руководитель программы отвечает за координацию всего процесса управления случаем и за мониторинг качества предоставляемых социальных услуг специалистами программы.

Руководитель программы оказывает профессиональную поддержку, мониторинг и контроль над выполнением задач кейс-менеджерами на каждой стадии процесса управления случаем. Он согласовывает и подписывает следующие документы: соглашение о сопровождении, первичная оценка и результаты глубинной оценки, индивидуальный план развития семьи, отчет по результатам оценки динамики развития семьи, отчет о закрытии случая, отчеты органам защиты прав и законных интересов ребенка и другим поставщикам услуг.

Руководитель программы должен иметь высшее образование в области психосоциальной работы и/или педагогики и соответствующий опыт работы с детьми и мультипроблемными семьями. Он должен иметь широкие знания в области детского, семейного и социального развития, российского законодательства и системы защиты детства, обладать опытом применения различных техник социальной работы с семьями и опытом планирования, реализации, мониторинга и оценки.

- **Ведущий кейс-менеджер (Leading caseworker)**

Основная функция ведущего кейс-менеджера программы - управление случаем. Дополнительно ведущий кейс-менеджер отвечает за первичный мониторинг предоставляемых услуг в программе (соблюдение технологии управления случаем), проводит первичное консультирование клиентов целевой группы, распределяет случаи между кейс-менеджерами, учитывая рабочую нагрузку, несет ответственность за проведение интервизионных групп и междисциплинарных команд, за соблюдение процедур архивирования документации. Ведущий кейс-менеджер предоставляет Руководителю программы отчетные документы установленной формы.

Ведущий кейс-менеджер должен иметь высшее образование в области социальной работы, обладать опытом оказания социальных услуг, иметь высокий уровень профессиональной и личностной компетенции.

- **Кейс-менеджер (caseworker)**

Кейс-менеджер выполняет ряд задач с целью осуществления процедур управления случаем на всех стадиях. Действия, выполняемые на каждой стадии, основываются на индивидуальном подходе и активном участии детей и родителей/опекунов.

Кейс-менеджер должен иметь высшее образование в области социальной работы и опыт оказания социальных услуг детям и семьям. Кейс-менеджер может также иметь высшее образование в психосоциальной или социально-педагогической сфере (например, педагогика, психология, социология и др.) при условии прохождения дополнительного обучения в области управления случаем и работы под руководством опытного сотрудника команды и супервизора. Кейс-менеджер должен также обладать опытом проведения интервью и консультирования, хорошими знаниями в сфере детского развития и функционирования семьи, российского социального законодательства, устройства национальных систем защиты ребенка и социального обеспечения.

- **Психолог**

Психолог программы оказывает специализированные услуги клиентам целевой группы и несет ответственность за реализацию и достижение целей плана развития семьи, относящихся к его функциональным обязанностям. Психолог составляет диагностический минимум по установленным формам (заключение), участвует в управлении случаем на всех стадиях, руководствуясь запросом кейс-менеджера, ответственного за ведение случая. Психолог активно участвует в интервизионных и междисциплинарных командах, ведет индивидуальные и групповые формы деятельности.

При определенных обстоятельствах они тоже могут выполнять функцию кейс-менеджера ответственного за случай, но только если это не противоречит профессиональным и этическим стандартам консультирования, и в случаях, где не требуется компетентность в области социальной работы.

- **Другие профильные специалисты**

² В настоящем руководстве понятия «кейс-менеджер» и «специалист социальной работы» являются равнозначными.

Рекомендуется, чтобы другие специалисты в Программах укрепления семьи (например, педагог, юрист, психотерапевт и др.) концентрировались на предоставлении специализированных услуг, обладали знаниями в области социальной работы и соблюдали процедуры документирования процесса управления случаем и технологию кейс-менеджмента.

- **Ребенок и семья**

В то время как специалисты, работающие со случаем, являются экспертами в области программ и услуг, дети и семьи являются экспертами своей жизни. Они те люди, которые ежедневно испытывают на себе, как функционирует план развития семьи. Они также те люди, которые знают, эффективна координация услуг или нет. Поэтому дети/семьи должны быть как можно более полно вовлечены в процесс управления случаем. Степень участия может варьировать от получения информации о действиях, предпринимаемых от их имени, до участия в обсуждениях случая и встречах междисциплинарной команды.

Вовлечение ребенка/семьи в процесс управления случаем должно проводиться так, чтобы трудные жизненные ситуации могли трансформироваться в обучающий опыт. Такая форма участия позволит детям/семьям приобрести навыки, самостоятельность и уверенность, необходимые им для того, чтобы управлять своей собственной жизнью.

Важно учитывать, что участие ребенка в процессе управления случаем должно соответствовать его возрасту. Вовлечение ребенка на определенных этапах управления случаем должно основываться на профессиональном решении кейс-менеджера с согласия родителя/опекуна.

- **Интервизионная группа**

В процессе управления случаем сотрудники могут собирать интервизионные группы, которые служат цели обмена опытом между специалистами равных по опыту и статусу для разрешения профессиональных трудностей в работе с семьей. Данный процесс проводится под руководством специалиста, имеющего запрос на интервизионную группу и согласовывается с Руководителем программы.

- **Междисциплинарная команда (МДК)**

В процессе управления случаем хорошо скоординированная междисциплинарная команда гарантирует, что все, кто поддерживает ребенка/семью, работают сообща, не допуская дублирования или пробелов в предоставлении услуг. Команда обеспечивает рациональное распределение времени, эффективно использует ресурсы и создает солидарную ответственность и вклад. В рамках программ укрепления семьи МДК могут состоять из нескольких специалистов различного профиля – сотрудников программ (например, психолог, педагог и др.), а также сотрудников других учреждений или организаций, предоставляющих социальные услуги (например, органы защиты прав и законных интересов ребенка, школы, партнерские НПО).

Рекомендуется создавать МДК на самых ранних стадиях управления случаем вместе с разработкой плана управления случаем, согласованным со всеми участниками управления случаем. Со всеми участниками должно быть подписано официальное соглашение, в котором определяются рабочие отношения, права и обязанности участников в процессе управления случаем, а также политика конфиденциальности. По отношению к ребенку/семье все члены команды имеют определенные роли и ответственность, включая ответственность за принятие решений, касающихся их профессиональной сферы. При необходимости, на собрание МДК для обсуждения случая могут приглашаться другие профессионалы, обладающие специальными знаниями по данному случаю.

Важно, чтобы все члены МДК сосредоточили внимание на общих целях и результатах процесса управления случаем. В то время как индивидуальные знания, умения и компетентность членов команды будут способствовать реализации этих целей и результатов, упор должен быть сделан на создание таких отношений и процессов, в которых все члены команды могут сделать значительный вклад в улучшение ситуации ребенка/семьи.

Кейс-менеджер ответственный за случай действует как главное контактное звено для членов МДК и как координатор собраний команды. Участие ребенка/семьи в собраниях МДК возможно, но это необходимо обсудить с семьей и членами МДК в каждом конкретном случае. Даже если дети/семьи не всегда присутствуют на собраниях МДК, их следует поощрять давать обратную связь, формулировать свои потребности, предлагать решения, активно участвовать в разработке плана развития семьи и др. Есть несколько обстоятельств, когда участие детей/семей во встречах МДК было бы нецелесообразно:

- ребенок/семья могут быть отягощены многочисленными проблемами и это будет для них дополнительным грузом;
- у родителей разные интересы либо натянутые отношения между ними, поэтому разработать индивидуальный план развития семьи будет сложно;

- возраст и уровень развития ребенка/молодого человека, специфические потребности, способность понимать процесс, отношения между ребенком/молодым человеком и семьей, правовой статус и др.

4 Технология управления случаем

4.1 Идентификация случая

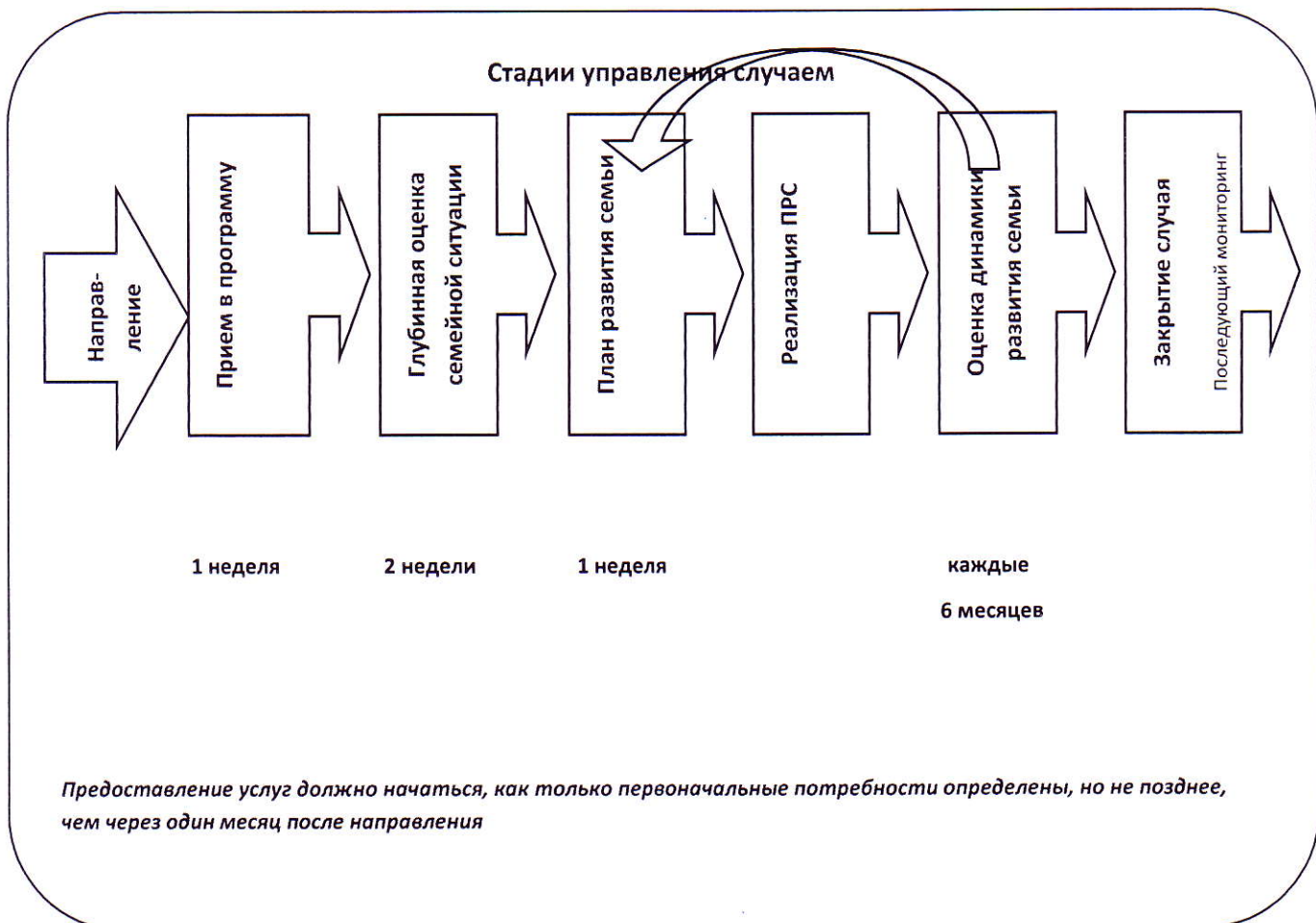
Процесс управления случаем начинается с идентификации случаев детей, которые находятся под угрозой потери заботы их биологической семьи. Идентификация случая – это результат либо направления, либо прямого обращения ребенка/семьи/члена семьи; а также собственные действия поставщика услуг (например, аутрич программа³). Все **идентифицированные случаи** должны быть записаны в *журнале регистрации обращений и контактов*.

4.2 Стадии управления случаем

Управление случаем при предоставлении прямых услуг детям и их семьям – это процесс, состоящий из следующих последовательно связанных стадий:

1. Прием в программу
2. Глубинная оценка ситуации семьи (ГОСС)
3. Планирование развития семьи
4. Реализация Плана развития семьи (ПРС) и достижение целей
5. Оценка динамики развития семьи
6. Закрытие случая

Схема ниже показывает связь между основными стадиями процесса управления случаем и сроки, которые обычно требуются для их реализации.

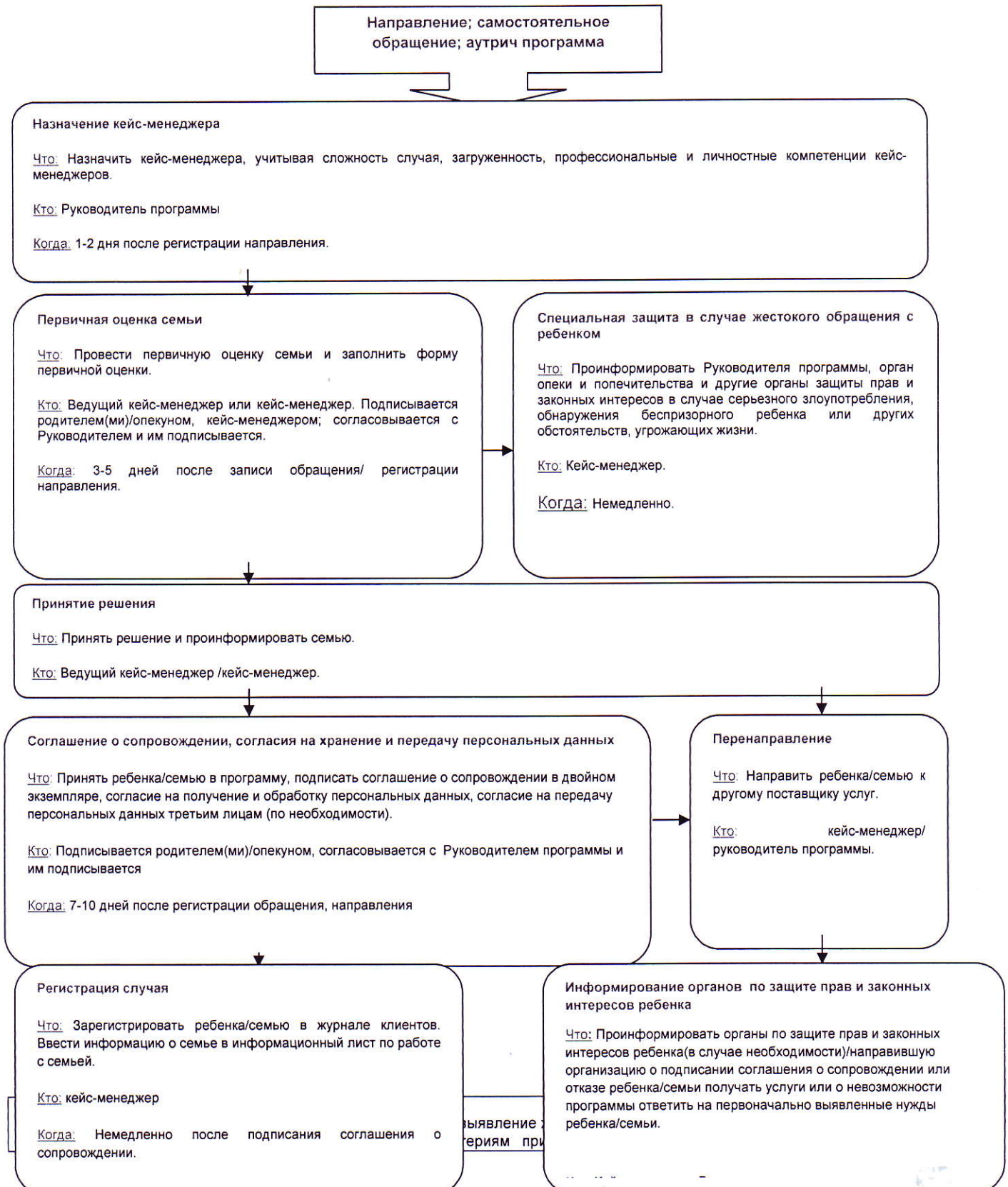


³ Аутрич – это метод, при котором сотрудники социальной программы проводят активную работу в местах проживания или встреч целевой группы для выявления клиентов, оказания им поддержки, проведения консультаций и др.

4.2.1 Стадия 1: Прием в программу

Эта стадия включает: установление доверительных отношений с семьями; проведение первичной оценки семьи, заключение соглашения о сопровождении, подписание согласия на получение и обработку персональных данных и согласия на передачу персональных данных третьим лицам, если семья соответствует критериям приема.

Схема процесса: Прием в программу



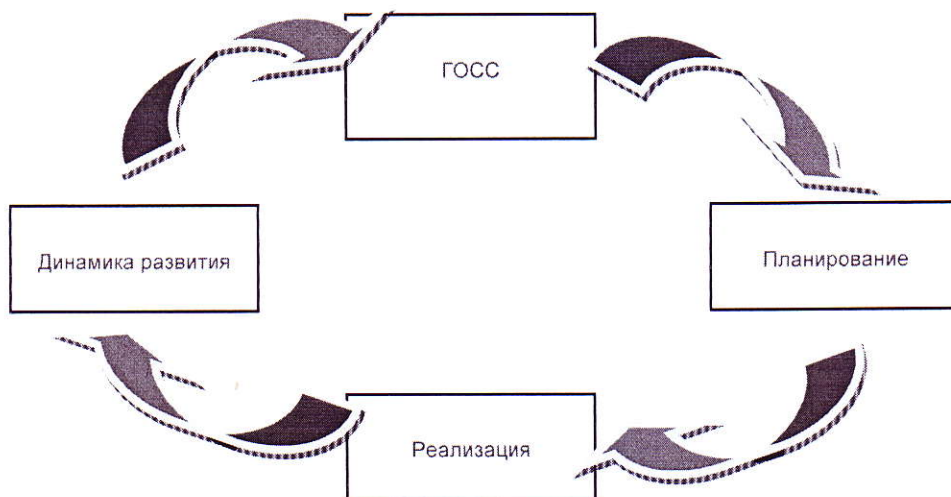
	первоначальный уровень риска.
	Первичная оценка в первую очередь фокусируется на непосредственных причинах направления семьи для получения услуг. Особое внимание необходимо уделять безопасности ребенка и его потребности в защите. Если необходимо, немедленная помощь семье/ребенку должна быть оказана на стадии первичной оценки.
	Первичная оценка семьи проводится с использованием различных источников : <ul style="list-style-type: none"> • информация, предоставленная непосредственно ребенком и членами семьи; • информация, предоставленная лицами или правительственными и неправительственными организациями, направившими семью; • собственные наблюдения кейс-менеджера во время встречи с ребенком/семьей; • посещение на дому; • документация, имеющаяся в наличии на этом этапе (удостоверение личности, решения суда, медицинские записи и др.).
	Первичная оценка семьи может быть сделана органами по защите прав и законных интересов ребенка и/или другой направляющей организацией. Кроме того, первоначальное посещение на дому может быть организовано совместно с представителями партнерских организаций, органов по защите прав и законных интересов ребенка и кейс-менеджером программы.
Соглашение о сопровождении	Как только принято решение о приеме семьи, кейс-менеджер информирует семью и соответствующим образом знакомит с их правами и обязанностями (если они подпишут соглашение о сопровождении), внутренними правилами, требованиями конфиденциальности, процедурами подачи жалоб.
	Родитель(и)/опекун(ы) должны быть проинформированы о статусе организации и легитимности ее услуг.
	Члены семьи должны быть проинформированы обо всех услугах и мероприятиях , которые программа предоставляет своим клиентам, а также об условиях и сроках пользования ими.

Контрольный лист:

	Результат
	Принадлежность /семьи к целевой группе программы подтверждена.
	Семья соответствуют критериям на получение услуг программы.
	Семья проинформирована о спектре услуг, предоставляемых программой, и условиях их оказания.
	Соглашение о сопровождении с семьей подписано.
	Органы по защите прав и законных интересов ребенка/направляющая организация проинформированы об участии семьи в программе (индивидуально, в зависимости от случая).

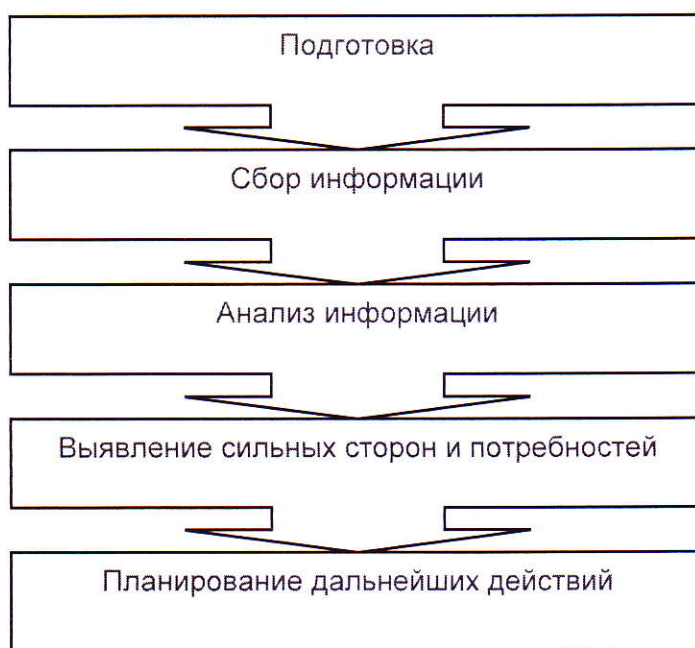
4.2.2 Стадия 2: Глубинная оценка ситуации семьи (ГОСС)

Глубинная оценка ситуации семьи является частью цикла, как показано ниже, хотя на практике этот цикл выглядит не так ясно оформленным. Результаты ГОСС обеспечивают информацию для планирования, затем план реализуется; следует провести обзор реализации, что может привести к новой оценке. Таким образом, ГОСС является систематическим процессом сбора информации о ребенке и семье.



Глубинная оценка в рамках программы нацелена на исследование всех сторон жизни семьи. Она предназначена дать информацию о том, что происходит с детьми и молодыми людьми в их семьях и в более широком контексте сообщества, в котором они живут. Результат оценки – ясное понимание потребностей ребенка/семьи, наличных ресурсов формальной/неформальной систем поддержки, а также пробелов в удовлетворении потребностей и в ресурсах. Таким образом, создается солидная основа для разработки индивидуального плана развития семьи. Кроме того, оценка может предоставить исходные данные, по отношению к которым может быть измерено будущее развитие ребенка/семьи.

Ниже приведенная схема, которая представляет основные шаги на стадии глубинной оценки.

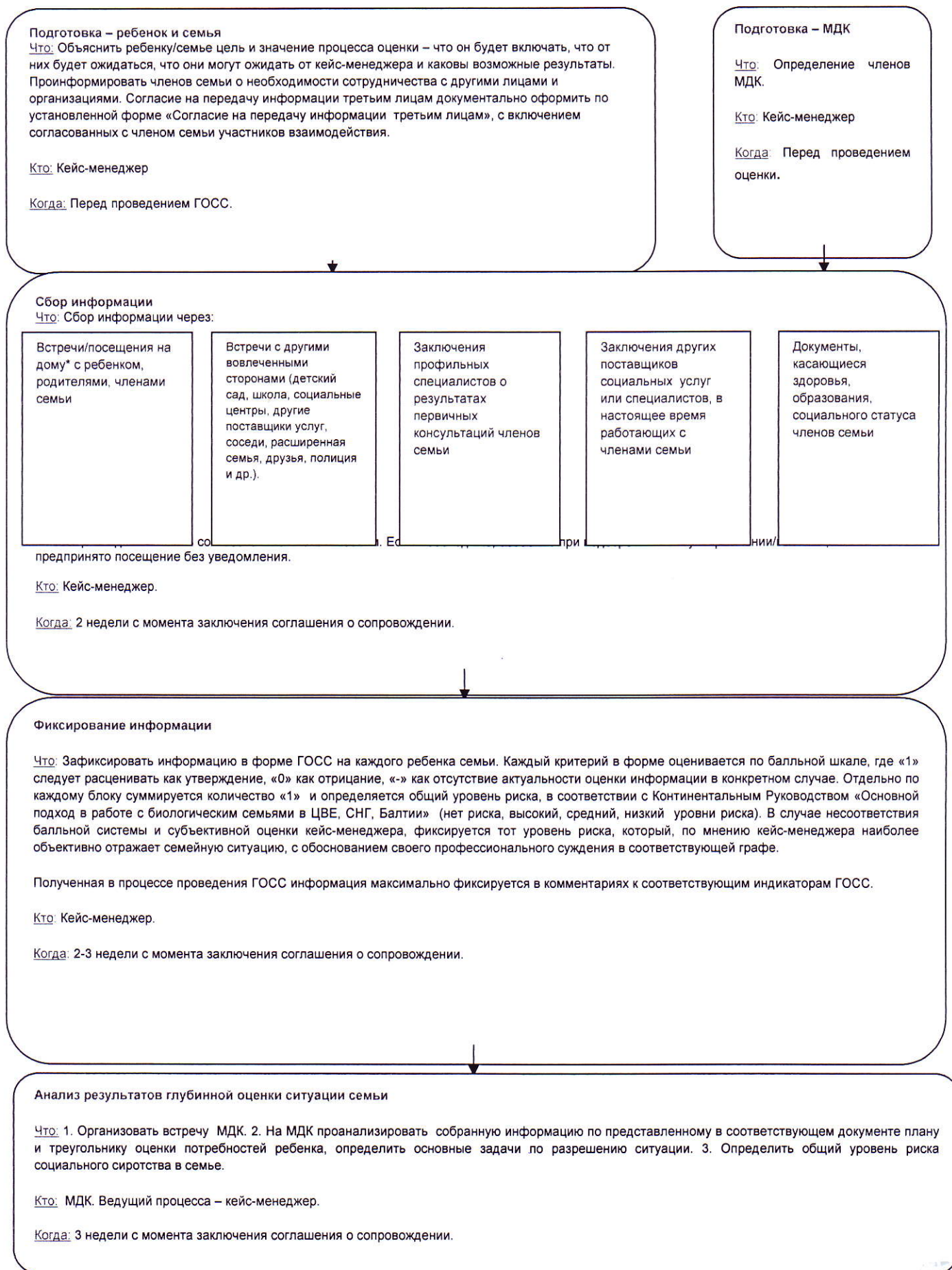


Глубинная оценка опирается на три области, как показано на диаграмме ниже. Эта рамка для оценки предназначена обеспечить систематический способ анализа, понимания и записи того, что происходит с детьми в их семьях и в более широком контексте сообщества, в котором они живут.

Анализ глубинной оценки ситуации является заключительным процессом ГОСС. Он служит цели постановки социального диагноза, определения сильных и слабых сторон семьи и индивидуальных индикаторов достижения семьей самодостаточности.



Схема процесса: Глубинная оценка ситуации семьи



Порядок действий:

Интервью	<p>Важно вовлекать и мотивировать ребенка и его родителей/опекунов в продолжение всего процесса оценки. Очень важно использование открытых вопросов, понимание невербальной коммуникации и умение слушать то, что говорит ребенок или родитель/опекун. Следует использовать профессиональное суждение, чтобы решить, когда затронуть потенциально деликатные вопросы.</p>
Источники информации	<p>Чтобы обеспечить, что глубинная оценка сделана беспристрастно и точно, кейс-менеджер старается собирать и тщательно анализировать информацию из нескольких релевантных источников. Это включает получение информации от людей и организаций, с которыми связаны (или были связаны) ребенок и/или их родители/опекуны (с документально закрепленного разрешения родителя/опекуна). Важно собрать как можно больше информации из других источников. Такие сведения могут помочь подтверждению данных, полученных в ходе оценки кейс-менеджером, и должны предотвратить дублирование оценок.</p> <p>Такая информация может также противоречить оценке кейс-менеджера, и таким образом сыграть роль полезного механизма проверки и дать сигнал задавать больше вопросов и искать дополнительную информацию. Однако, важно не рассчитывать только на информацию из других источников, поскольку она может быть устаревшей или написанной с точки зрения, которая может ввести в заблуждение или быть вне контекста.</p>
Методы сбора информации	<p>Методы сбора информации для глубинной оценки ситуации семьи</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Непосредственное взаимодействие</u> Структурированные и целенаправленные интервью/дискуссии с детьми, и их семьями – наиболее распространенный подход к сбору информации. Он может быть весьма эффективным, но это очень зависит от навыков специалиста. Взаимодействие с детьми, и их семьями является ключевым аспектом эффективной оценки. • <u>Самооценочные опросники</u> Позволяют детям и их семьям оценить себя по ряду критериев, связанных с измеряемыми потребностями, например, таких как стиль обучения, уровень самооценки и стратегии преодоления трудностей. Они могут стать существенной частью процесса оценки и облегчить структурированное предоставление информации оцениваемым лицом. Однако, дети, молодые люди и их семьи не всегда могут быть объективны о самих себе. Кроме того, низкий уровень грамотности иногда может помешать проведению самооценки, поэтому может понадобиться дополнительная поддержка или другие виды оценки. • <u>Формализованные тесты для оценки</u> Включают психометрические тесты и могут предоставить важную информацию о детях, молодых людях и их семьях по сравнению с другими. • <u>Наблюдение</u> Может дать ценную информацию для будущего обсуждения и определения цели. Оценка социальных навыков – одна из характеристик, которую можно проследить. • <u>Групповая дискуссия</u> Может обеспечить полезной информацией относительно сфер взаимодействия с другими людьми и персональной эффективности. • <u>Генограмма</u> Составление генограммы может помочь идентификации моделей отношений между поколениями внутри семьи. Такой подход позволяет кейс-менеджеру познакомиться с историей семьи и узнать, насколько хорошо отдельные члены семьи осведомлены о ней. • <u>Экокарта</u> Это инструмент оценки, показывающий осязаемое, графическое изображение ситуации семьи. Экокарта является визуальным образом семьи по отношению к сообществу. Она показывает взаимоотношения между отдельными членами семьи и семьей в целом и внешними системами, такими как детский сад, школа, здравоохранение, работа, мероприятия отдыха, духовное сообщество и т.д.

Контрольный лист:

	Результат
	Всесторонняя информация о ребенке и семье собрана и задокументирована.
	Полученная в ходе глубинной оценки информация проанализирована и может быть использована для ПРС.
	Общий уровень риска социального сиротства в семье определен.

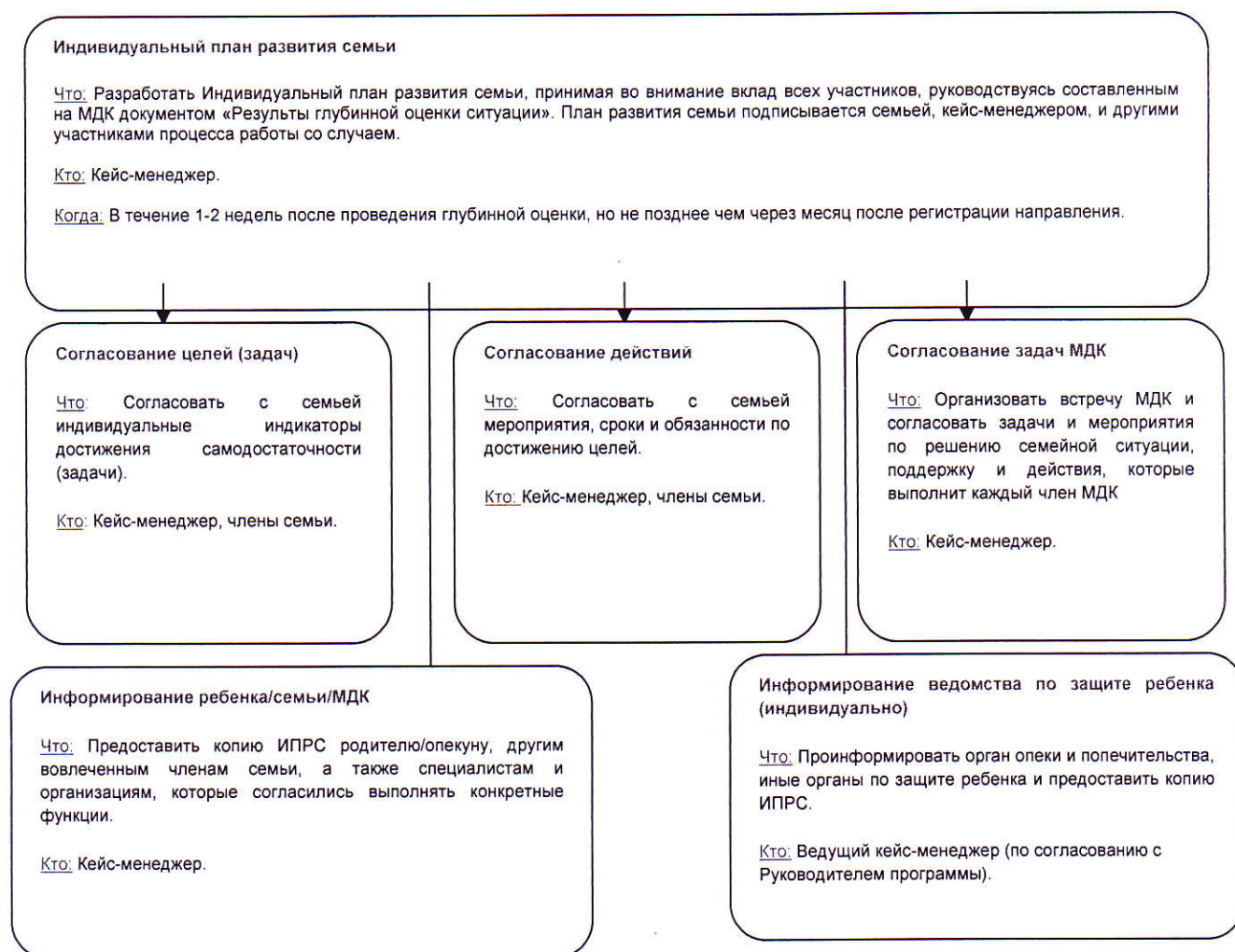
4.2.3. Стадия 3: Планирование развития семьи (ПРС)

Планирование развития семьи – это динамический процесс записи решений и постановки целей. Индивидуальный план развития семьи (ИПРС) строится на базе результатов глубинной оценки семейной ситуации. Он представляет: главные сферы функционирования семьи; действия, которые могут быть предприняты для улучшения статуса ребенка/семьи; кем могут быть предприняты; сроки выполнения действий; ожидаемые результаты каждого действия (мероприятия).

ИПРС должен опираться на сильные стороны людей и креативно и гибко использовать доступные ресурсы, чтобы преодолеть любые трудности. Процесс разработки ПРС должен быть:

- **всесторонним** – учитывать все значимые аспекты и воздействия;
- **рациональным** – не расходовать напрасно время или ресурсы;
- **включающим** – ребенок, родители/опекуны и другие люди, затронутые планом, должны быть вовлечены и поощряться предпринимать действия самим, когда это уместно;
- **информативным** – заинтересованные лица должны понимать принятые решения;
- **целенаправленным** – краткосрочные решения поддерживают долгосрочные цели;
- **логичным** – каждый шаг должен вести к следующему шагу.

Схема процесса: Планирование развития семьи (ПРС)



Порядок действий:

Участие ребенка и семьи	Цели семьи и действия Индивидуального плана развития семьи должны быть разработаны в тесном сотрудничестве с членами семьи и другими партнерами и/или организациями, которые могли бы содействовать плану. Участие ребенка зависит от его возраста и уровня развития. Ограничение подвижности, отсутствие речи или умственные расстройства не являются препятствием к участию в ПРС.
SMA задачи RT чи	Согласованные с членами семьи задачи должны быть обоснованными и достижимыми . Для достижения желаемых результатов необходимо запланировать достаточно времени . Планируемые действия должны учитывать способность ребенка/семьи выполнить их, а также доступные ресурсы для финансирования этих действий.
Согласованный график динамики развития	График оценки динамики развития и изменения первоначальных целей (задач) и действий должен быть частью ИПРС.

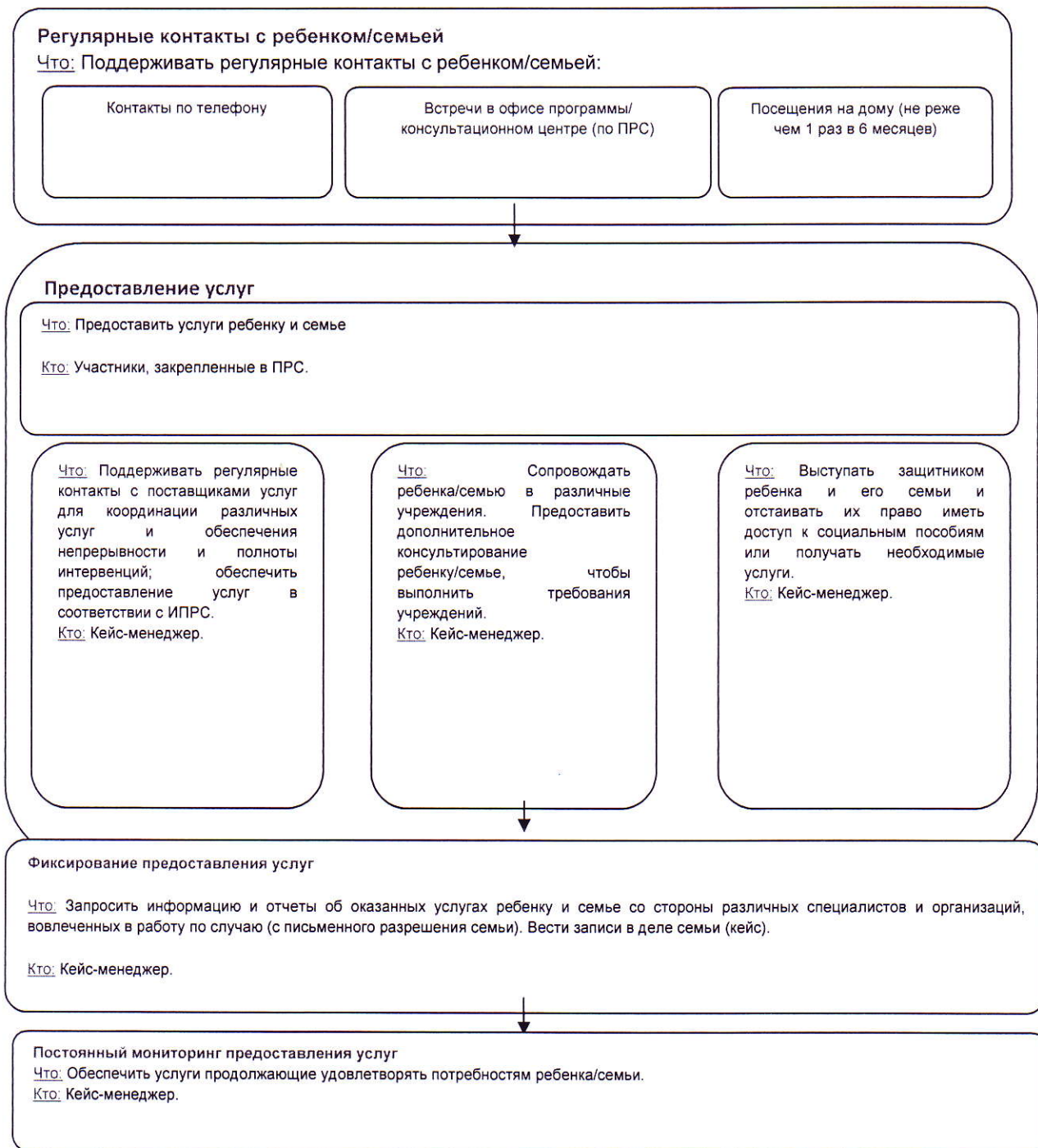
Контрольный лист:

	Результат
	Долгосрочные и краткосрочные цели (задачи), которые семья стремится достичь, согласованы со всеми участниками процесса.
	Ребенок и его семья осознают свою собственную роль и вид поддержки, который они могут ожидать от кейс-менеджера и других специалистов для достижения поставленных целей.
	ИПРС готов к исполнению. Все задачи по реализации целей семьи распределены между различными участниками.
	Все вовлеченные стороны готовы содействовать выполнению поставленных задач и действий, направленных на достижение семьей самодостаточности.

4.2.4 Стадия 4: Реализация ПРС и достижение целей

Чтобы достичь согласованных целей (задач), кейс-менеджер помогает семье при реализации ИПРС. Услуги и интервенции являются инструментами для достижения поставленных целей (задач), при этом высшим приоритетом остаются потребности ребенка/семьи. Независимо, какие методы интервенций используются, профессиональные интерперсональные навыки, такие как эмпатия, умение внимательно слушать, очень важны и могут оказать влияние на жизнь ребенка/семьи.

Схема процесса: Реализация ПРС и достижение целей



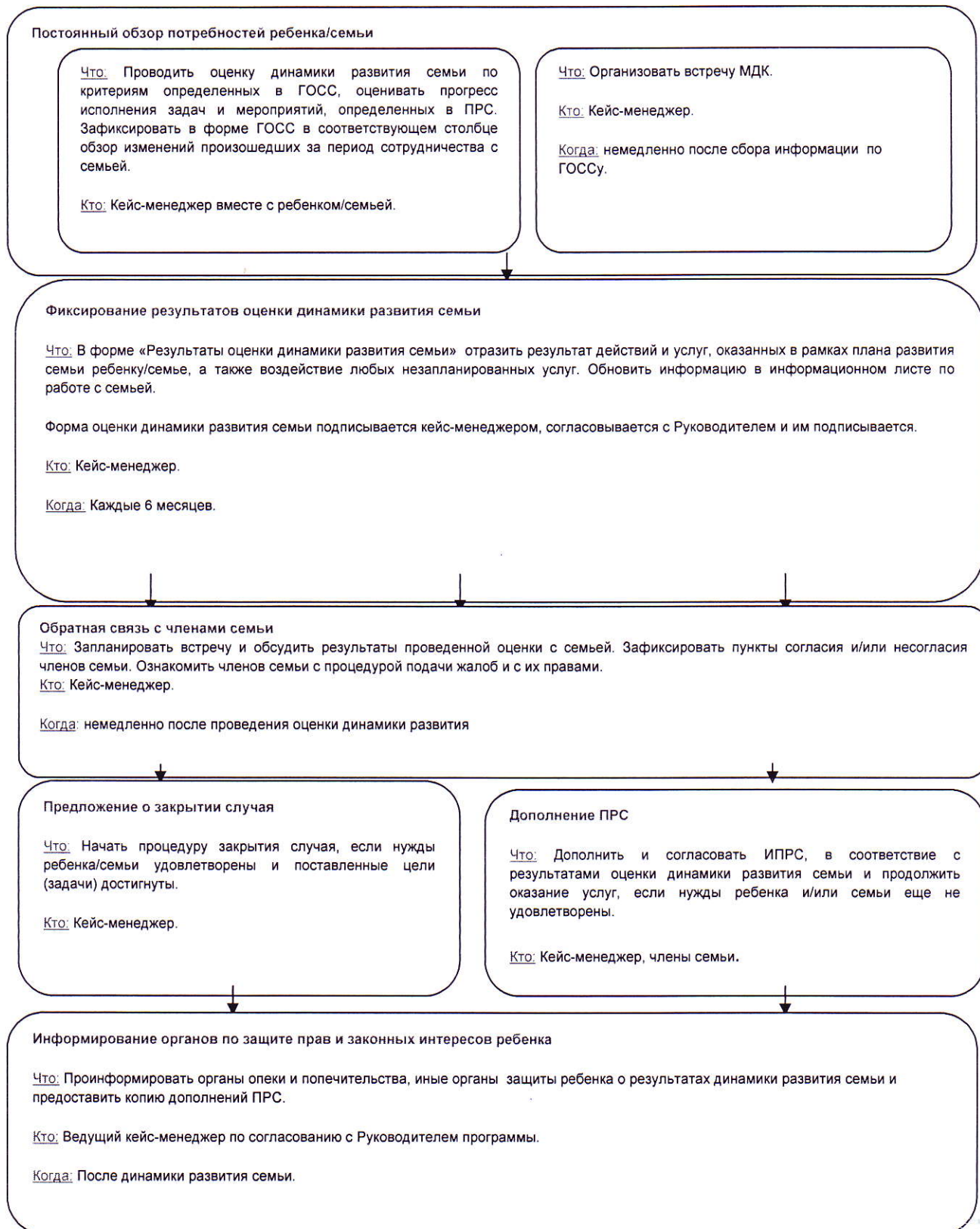
Контрольный лист:

	Результат
	Ребенок/семья получает услуги в соответствии с выявленными потребностями.
	Право собственности и ответственность за реализацию ПРС остается за семьей.
	Обеспечена координация между различными услугами и интервенциями.

4.2.5 Стадия 5: Оценка динамики развития семьи (ОДРС)

Регулярный мониторинг позволяет кейс-менеджеру быстро отреагировать на изменения в потребностях ребенка/семьи и в соответствии с этим пересмотреть предоставление услуг. Следовательно, кейс-менеджер должен обеспечить постоянный мониторинг 1) статуса ребенка/семьи; 2) реализации ИПРС; 3) динамики в развитии ребенка/семьи.

Схема процесса: Оценка динамики развития семьи



Динамика развития семьи	<p>Динамика развития семьи поддерживает следующие цели:</p> <ul style="list-style-type: none">• мониторинг прогресса развития ребенка/семьи с течением времени и выявление нужд, которые были удовлетворены, частично удовлетворены и не были удовлетворены;• обновление ключевой информации относительно прогресса ребенка/семьи;• рассмотрение влияния оказанных услуг на ребенка/семью и выявление услуг, которые не были предоставлены;• определение и рекомендация необходимых изменений в плане для ребенка и семьи.
Повторная оценка	<p>Если ситуация в семье кардинально изменилась, а поставленные цели (задачи) по достижению самодостаточности более не являются актуальными, следует рассмотреть возможность организации и проведения повторной ГОСС и принять решение о последующих шагах.</p>

Контрольный лист:

	Результат
	Оценка динамики развития семьи проведена: информация зафиксирована в форме ГОСС, результаты оценки динамики развития семьи.
	Дополнения/изменения в ИПРС внесены.
	Цели (задачи) семьи и мероприятия пересмотрены и вновь согласованные изменения готовы для реализации.

4.2.6 Стадия 6: Закрытие случая

Закрытие случая – это процесс прекращения отношений между семьей и программой. Закрытие случая происходит в результате следующих причин:

- **Прекращение по инициативе программы**

Кейс-менеджер может согласиться, что имеет смысл прекратить отношения с семьей, когда достигнуты все результаты, либо семья не готова или не хочет работать для достижения этих результатов, и существуют достаточные основания полагать, что ребенок находится в безопасности. Это также означает, что семья не переходит к работе с другими поставщиками услуг.

- **Прекращение по инициативе семьи**

Семья может принять одностороннее решение о прекращении отношений с программой. Члены семьи могут постепенно или внезапно перестать соблюдать график встреч и не реагировать на попытки возобновить контакт. Кейс-менеджер должен проконсультироваться с ведущим кейс-менеджером и руководителем программы, чтобы принять решение о реакции программы в данном случае.

- **Перенаправление**

Кейс-менеджер может решить, что выявленные нужды ребенка не могут быть удовлетворены в рамках программы. Если семья способна или готова продолжить работу с другими поставщиками услуг, тогда кейс-менеджер может помочь семье определить другие организации или поставщиков услуг. Это может также включать определение неформальной поддержки со стороны социальной сети семьи, которая сможет поддерживать и направлять семью.

- **Перевод в другую программу/другому кейс-менеджеру**

Если семья продолжает работу с другим кейс-менеджером программы, тогда акцент делается на построение рабочих отношений с новым работником. Если предыдущий кейс-менеджер установил с семьей позитивные отношения, тогда ему следует провести по крайней мере одну совместную сессию с новым работником, чтобы представить своего коллегу клиентам.

Если семья по причинам изменения актуальной ситуации переводится в смежную программу, то кейс передается в программу, в которую определена семья. В новой программе проводится процедура закрепления кейс-менеджера.

Схема процесса: Закрытие случая

Подготовка – ребенок и семья

Что: Обсудить возможное завершение оказания услуг с ребенком/семьей. Дать им возможность высказаться, считают ли они уместным закрытие случая в данный момент.

Кто: Кейс-менеджер, в отдельных случаях ведущий кейс-менеджер, руководитель программы.

Когда: После обзора прогресса или в любое время, когда это уместно.

Встреча по закрытию случая

Что: Провести заключительную встречу с ребенком/семьей и всеми вовлеченными сторонами (МДК). Обсудить воздействие мероприятий и услуг, предоставленных ребенку и семье, факты в поддержку решения о закрытии случая. Дать семье возможность прокомментировать услуги, которые они получили. *Договориться о последующем мониторинге.* Оставить дверь открытой для услуг на случай, если они понадобятся в будущем. Предоставить контактную информацию.

Кто: кейс-менеджер; ребенок/семья, руководитель программы, члены МДК.

Отчет о закрытии случая

Что: Задokumentировать завершение работы по случаю в форме отчета о закрытии случая, утвердить у ведущего кейс-менеджера и руководителя программы. Обновить информацию в информационном листе по работе с семьей.

Кто: Кейс-менеджер.

Когда: После заключительной встречи.

Информирование органов по защите прав и законных интересов ребенка (индивидуально, в соответствии с №152-ФЗ «О защите персональных данных»)

Что: Проинформировать орган опеки и попечительства, другие органы по защите прав и законных интересов ребенка о закрытии случая, основных причинах для закрытия, достигнутом ребенком/семьей прогрессе и актуальном статусе ребенка/семьи. Дать рекомендации в отношении дальнейших действий и мер, если ребенок все еще находится в зоне риска и в ситуации, угрожающей его жизни.

Кто: Ведущий кейс-менеджер по согласованию с руководителем программы.

Последующий мониторинг

Что: Провести посещение семьи, чтобы проследить актуальное развитие ребенка/семьи после их выхода из программы.

Кто: Кейс-менеджер.

Когда: 3, 6, 12 месяцев после закрытия случая.

Порядок действий:

<p>Основные области для обзора</p>	<p>При завершении оказания услуг кейс-менеджер должен сделать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Рассмотреть степень снижения риска: обсудить с семьей особые достижения, подчеркивая позитивные изменения в поведении и условиях жизни. • Рассмотреть достигнутые цели и выполненные действия: обсудить встреченные препятствия и сосредоточиться на успехах и полученных знаниях. • Рассмотреть общие шаги по решению проблем: напомнить семье о достигнутом прогрессе и о методах, которые они могут использовать, если в будущем возникнут другие проблемы. • Обсудить любые остающиеся нужды или опасения: помочь членам семьи составить план по сохранению достигнутых изменений. Обсудить все потенциальные препятствия, которые могут встретиться, а также стратегии по их преодолению.
<p>Участие МДК</p>	<p>Когда ребенок/семья получили услуги от междисциплинарной команды (МДК) или от отдельных поставщиков услуг, оценка прогресса ребенка/семьи должна быть общим делом. Кейс-менеджер должен определить прогресс семьи исходя из информации, полученной от всех поставщиков услуг. В некоторых случаях может быть уместным провести собрание команды для оценки прогресса семьи в исполнении плана развития.</p>
<p>Решение суда</p>	<p>Если закрывается случай, связанный с судебной процедурой/решением, тогда суд должен одобрить закрытие случая, а также прекратить все существующие судебные предписания. В зависимости от юрисдикции, это может включать письменное уведомление суда или слушание в суде.</p>

Контрольный лист

	<p>Результат</p>
	<p>Случай готов к закрытию, все необходимые процедуры реализованы.</p>
	<p>Органы по защите ребенка проинформированы в случае неисполнения плана семьи или если семья все еще нуждается в поддержке.</p>
	<p>Необходимые процедуры предприняты и выполнены в случае перенаправления или передачи случая.</p>

4.3 Документирование процесса управления случаем

Работа с документацией составляет существенную часть задач и объема работы кейс-менеджера. Это обусловлено тем обстоятельством, что предоставляемые кейс-менеджером/организацией услуги контролируются органами по защите прав и законных интересов ребенка, финансовыми, а также судебными органами. Управление случаем включает как профессиональное, так и персональное взаимодействие между кейс-менеджером и ребенком/семьей, что оказывает значительное влияние на их жизнь. Кейс-менеджер поддерживает опекунов в критические моменты их семейной жизни, родительской роли и социального функционирования. Кроме того, различные организации, работающие в тесном сотрудничестве, участвуют в оказании поддержки ребенку/семье, а это требует постоянного обмена информацией. Поэтому стандарты качества социальной работы требуют, чтобы все действия, выполняемые кейс-менеджером на каждой стадии процесса управления случаем, соответственно документировались в деле (кейса) ребенка/семьи.

При документировании случая кейс-менеджер программы должен в первую очередь использовать методы, инструменты для сбора информации, основанные на требованиях российского законодательства. Приведенные в Приложении к настоящему документу формы следует рассматривать как обязательное требование для надлежащего документирования случая, которое имеет целью способствовать совершенствованию нынешних практик и процедур в Программах укрепления семьи.

Для документирования процесса управления случаем на каждой его стадии в программах используются следующие основные формы:

Стадия 1: Прием в проект:

- Регистрация обращения
- Журнал регистрации обращений
- Первичная оценка семьи
- Заявление клиента о сотрудничестве
- Соглашение о сопровождении с семьей
- Согласие на получение и обработку персональных данных
- Согласие на передачу персональных данных третьим лицам
- Журнал регистрации клиентов
- Направление для получения услуг в партнерской организации (в случае, если программа не может ответить на потребности ребенка/семьи)

Стадия 2: Глубинная оценка ситуации семьи:

- Глубинная оценка ситуации семьи
- Результаты глубинной оценки ситуации семьи
- Заключение психолога на ребенка (краткая или полная форма)
- Заключение психолога на взрослого (ых) членов семьи
- Заключение других специалистов, в том числе сотрудников не относящихся к ФПСС (предоставляются специалистами)
- Генограмма семьи
- Экокарта семьи

Стадия 3: Планирование развития семьи:

- Индивидуальный план развития семьи

Стадия 4: Реализация ПРС и достижение целей:

- Договор пожертвования
- Отчет о визите в семью
- Регистрация контакта (контакт по телефону; встреча в офисе)
- Листы индивидуальной работы (психолога, юриста, кейс-менеджера, специалиста)
- Лист учета групповых занятий
- Лист отчета интервизионной группы
- Лист заключения междисциплинарной команды
- Формы мониторинга: предоставленные услуги, контакты с семьей, поддержка в натуральном и финансовом выражении, подтверждение получения поддержки в натуральном выражении

Стадия 5: Оценка динамики развития семьи:

- Отчет по результатам оценки динамики развития семьи
- Дополнения ПРС по оценке динамики развития семьи

Стадия 6: Закрытие случая:

- Заявление семьи о закрытии случая
- Отчет о закрытии случая (эта форма может быть использована для отчетов органам по защите прав и законных интересов ребенка или другим партнерам)
- Форма последующего мониторинга

5 Справочный материал

«Основной подход в работе с биологическими семьями в странах Центральной и Восточной Европы, СНГ, Балтии». Континентальный документ по поддержке основных стандартов. Версия 1.2. Февраль 2012.

«Руководство по процедурам управления случаем в рамках укрепления семьи» Континентальное руководство. Версия 1.0. Февраль 2012.