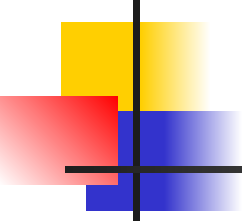


Підхід “КЕЙС- МЕНЕДЖМЕНТ”

при здійсненні соціальної
роботи безпосередньо у місцевій
громаді

Матеріали семінару для
представників місцевих
ЦСССДМ та ОТГ
30.08.2017



Цілі, принципи на етичні аспекти кейс-менеджменту при здійсненні соціальної роботи безпосередньо у місцевій громаді

Мета кейс-менеджменту – забезпечення підтримки і надання допомоги мешканцям місцевої громади у доступі до ресурсів, необхідних для їх проживання, функціонування у громаді та отримання соціальних послуг

Стратегії досягнення цілей кейс-менеджменту:

- розвиток у клієнтів можливостей та спроможності застосовувати різні підходи до вирішення проблем
- заохочення клієнтів до участі у житті громади, взаємодії з її членами;
- налагодження зв'язку клієнтів з службами соціальної сфери для отримання послуг та необхідних ресурсів;
- розвиток соціальної політики у цій сфері;

Принципи кейс-менеджменту

Індивідуальний підхід

Кожен окремий випадок фахівець із соціальної роботи (кейс-менеджер) розглядає як унікальний і застосовує у своїй роботі індивідуальний підхід до роботи з клієнтом. ФСР (КМ) залучає клієнта (і, якщо це можливо, представників найближчого оточення) на усіх етапах кейс-менеджменту, враховуючи при плануванні роботи його потреби, вподобання та цілі. У випадках, коли клієнтом є сім'я, то до роботи залучаються усі її члени.

Орієнтація послуг на клієнта

ФСР (КМ) визначає необхідні послуги відповідно до індивідуальних потреб клієнта, враховуючи вже існуючий спектру послуг або відсутність необхідних послуг у громаді.

Орієнтація на сильні сторони клієнта

ФСР (КМ) у роботі з випадком орієнтується на сильні сторони клієнта, які можуть стосуватись як його особистості, попереднього досвіду, так і оточення.

Партнерські стосунки між клієнтом та кейс-менеджером

Партнерські стосунки сприяють більш ефективному досягненню клієнтом своїх цілей. У кейс-менеджменті відповідальність за результат роботи розподіляється між клієнтом, ФСР (КМ) і командою фахівців, залучених до роботи з випадком.

Підхід “ людина в оточенні ”

ФСР (КМ) виходить з того, що індивідуальний досвід клієнта впливає на його взаємодію з фізичним та соціальним оточенням і не може розглядатись окремо від загального контексту. Усі події в житті клієнта розглядаються як такі, що можуть впливати на роботу з випадком.

Командна робота

ФСР (КМ) не працює ізольовано від інших фахівців. Він взаємодіє з різними організаціями та спеціалістами, залученими до надання послуг у межах конкретного випадку. При цьому їхня робота є комплексною і системною, спрямованою на досягнення цілей, визначених спільно клієнтом та ФСР (КМ).

Компетентність кейс-менеджера

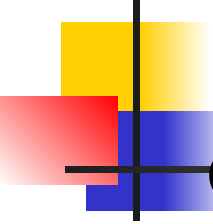
ФСР (КМ) працює у межах своєї компетентності і продовжує вдосконалювати свої знання та навички щодо кейс-менеджменту у роботі з вразливими категоріями сімей, дітей та молоді

МОДЕЛІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

Модель інтенсивного втручання

зосереджена на комплексному підході та роботі мультидисциплінарної команди, на якій лежить відповідальність за результати роботи з випадком. У даній моделі передбачається надання послуг клієнту, а не лише їх координація. Клієнт бере на себе менше відповідальності за результат і покладається на роботу мультидисциплінарної команди, яка, в свою чергу, сприяє не лише досягненню оптимального функціонування, але й розвитку клієнта. ФСР (КМ) у такій моделі може одночасно вести 15 випадків і також працює над залученням клієнтів. У роботі з клієнтами/сім'ями таку модель доцільно застосовувати на етапі раннього виявлення клієнтів/сімей, які потрапили у складні життєві обставини, не можуть самотійно їх подолати і потребують термінового втручання та підтримки.

Клінічна модель кейс-менеджменту



Основна перевага надається терапевтичній роботі самого ФСР (КМ), стосунки з яким дуже важливі для клієнта. ФСР (КМ) бере на себе відповідальність щодо клієнта і сприяє забезпеченню його стабільного функціонування в громаді. При цьому, кількість випадків, які одночасно веде ФСР (КМ) становить 10. У цій моделі передбачається використання ресурсів для досягнення трьох основних цілей: набуття позитивного досвіду отримання послуг, поліпшення загального стану клієнта та зниження вартості послуг. У роботі з клієнтами/сім'ями таку модель доцільно використовувати у випадку наявності у них залежностей тощо.


Модель кейс-менеджменту, зосереджена на сильних сторонах клієнта

передбачає одночасно і координацію, і надання послуг окремими фахівцями, які несуть відповідальність за результати своєї роботи і не працюють в мультидисциплінарній команді. В моделі передбачається наснаження і розвиток клієнтів. Застосування моделі має на меті розвиток сильних сторін клієнта (мотивація, досвід, мережі підтримки тощо). ФСР (КМ) самостійно залучає нових клієнтів і може одночасно працювати з 15 випадками, оскільки процес залучення клієнтів та розвиток їх сильних сторін потребує певного часу. Ця модель може використовуватись у роботі з клієнтами/сім'ями як на перших, так і на подальших етапах їх адаптації у громаді.

Універсальна брокерська модель кейс-менеджменту

передбачає координацію у наданні послуг клієнту для вирішення його проблем. У даній моделі ФСР (КМ) не залучає клієнтів особисто, а працює з ними, хто самостійно звернувся за допомогою. Стосунки між ФСР (КМ) та клієнтом є досить важливими і передбачають наснаження клієнта задля досягнення стабільного функціонування. Відповідальність за результати роботи покладається на клієнта та конкретних фахівців, які надають послуги, а не на команду в цілому. ФСР (КМ) у такій моделі є координатором і може вести одночасно 35 випадків. У роботі клієнтами/сім'ями така модель може застосовуватись на більш пізніх етапах адаптації до життя у громаді.

Характеристики	Модель інтенсивного втручання	Клінічна модель	Модель, зосереджена на сильних сторонах	Універсальна брокерська модель
Основний фокус	комплексний підхід	кейс-менеджер у ролі терапевта	акцент на сильних сторонах і наснаженні	координація
Залучення клієнтів КМ	так	так	так	ні
Важливість стосунків “ клієнт-КМ ”	важливі	дуже важливі	важливі	досить важливі
Координація чи надання послуг	надання послуг	надання послуг і координація	надання послуг і координація	координація, незначні послуги або їх відсутність
Відповідальність	команда	окремі спеціалісти	окремі спеціалісти	окремі спеціалісти
Мультидисциплінарна команда	так	ні	ні	ні
Розвиток чи стабілізація клієнта	розвиток	швидше стабілізація	розвиток	швидше стабілізація
Патерналізм чи наснаження	патерналізм	швидше патерналізм	наснаження	швидше наснаження
Середня кількість випадків/навантаження КМ	15	10	15	35



Останні дві моделі (модель, зосереджена на сильних сторонах, та універсальна брокерська модель) передбачають наснаження клієнтів, яке базується на таких основних принципах:

визнання того, що всі люди володіють певними здібностями, вміннями;

- недопустимість використання негативних “ярликів” стосовно клієнтів;
- уважне ставлення до точки зору клієнта, який має право самостійно обирати форму та ступінь втручання у своє життя з боку фахівців;
- планування послуг з огляду на соціально-економічний, культурний, релігійний контекст життя клієнта, так як причина проблем може полягати у бідності, несприятливих життєвих умовах, соціальному виключенні;
- врахування в роботі ролі взаємонаснаження у групі (люди, які діють разом, стають сильнішими);
- уникання дискримінації за будь-якою ознакою.

НАСНАЖЕННЯ ПЕРЕДБАЧАЄ:

Розвиток особистості – посилення мотивації, наполегливості, впевненості в собі;

Розвиток умінь – вироблення необхідних умінь для участі у процесі вирішення проблем;

Практичну підтримку – інформування, захист інтересів клієнтів, забезпечення, за потреби, догляду за дітьми в той час як клієнт вирішує проблеми, надання, за потреби, приміщення, транспорту;

Підтримку рівних можливостей – створення умов для людей, які мають особливі потреби, пов'язані, наприклад, з незнанням мови країни, інтелектуальною недостатністю, дискримінацією, проблемами психічного чи фізичного здоров'я;

Підтримку в консолідації зусиль – підтримка ініціатив щодо об'єднання клієнтів в дієві групи (забезпечення супроводу, навчання);

Емоційну підтримку – висловлення розуміння, співпереживання.

Однак, незважаючи на деякі відмінності, усі моделі кейс-менеджменту передбачають застосування професійного комплексного підходу до оцінки потреб, планування, реалізації плану заходів, координації, моніторингу і оцінювання результатів роботи щодо задоволення потреб клієнтів.

Діяльність ФСР (КМ) визначається не лише моделями кейс-менеджменту, але й залежить від організацій та програм, в яких вони працюють.

Функції ФСР (КМ):

- взаємодія з клієнтами та їх залучення;
- оцінка потреб, ситуації, сильних та слабких сторін клієнта;
- розробка та впровадження індивідуального плану кейс-менеджменту;
- моніторинг надання послуг;
- оцінювання результатів роботи;
- завершення роботи з випадком;
- ведення відповідної документації;
- взаємодія з організаціями та фахівцями, які надають послуги в громаді.

Критерії для початку роботи за методом кейс-менеджменту:

- звернення клієнта/сім'ї містить більш ніж 3 проблемних запити і передбачає довгострокову роботу;
- звернення за допомогою, для надання якої необхідно залучити додаткові ресурси;
- клієнт не може самостійно отримати доступ до життєво необхідної послуги (лікування, оформлення груп інвалідності, працевлаштування тощо).

Типи професійних записів ФСР (КМ)

- * документи, які готуються заздалегідь і регулярно переглядаються (перелік та зміст послуг організації, перелік та зміст послуг інших організацій, контакти та графіки роботи фахівців, якими надають послуги в інших організаціях, бланки тощо);
- * документи, які заповнюються під час візитів клієнта;
- * документи, які заповнюються після візитів клієнта.

Документування процесу кейс-менеджменту може здійснюватись:

- * відповідно до наказу Мінсоцполітики від 09.07.2014 № 450 “ Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім’ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах ”;
- * відповідно до затверджених Державних стандартів соціальних послуг;
- * відповідно до розроблених в організації політики, документів та інструкцій