

Конспект вебинара «Работа со случаем: как теорию применить на практике»

*Вебинар был организован в рамках серии образовательных мероприятий
Коалиции «Забота рядом»*

Спикер: Анна Савик, заместитель руководителя отделения социальной работы Свято-Филаретовского института, руководитель социальных программ БФ "Жить вместе"

[Запись вебинара и дополнительные материалы](#)

Работа со случаем (кейс-менеджмент)

Два главных условия работы со случаем:

1. Индивидуальный комплексный подход к человеку.
2. Наличие ответственного за случай (в разных организациях может иметь разное название: социальный координатор, куратор случая, кейс менеджер, специалист по работе со случаем; в России пока нет профессионального стандарта)

В очень сложных системах внутри кейс-менеджмента могут быть свои уровни и распределения функций.

Определение работы со случаем:

- Стратегия для организации координации помогающих услуг на уровне отдельного клиента.
- Способ обеспечения услуг, посредством которого кейс-менеджер оценивает потребности клиента (и его семьи, при необходимости), определяет пакет необходимых услуг, координирует и отслеживает их предоставление, защищает права клиента, оценивает эффективность услуг для того, чтобы достичь конечной цели – удовлетворить потребности клиента.

Важная особенность: в рамках работ со случаем мы выстраиваем гибкую систему услуг вокруг человека, а не помещаем его в прокрустово ложе предустановленных возможностей.

Для того, чтобы это реализовать, мы опираемся на различные ресурсы и источники помощи – и государственные, и волонтерские, и партнерские. В первую очередь - это сам человек и его семья.

Работа со случаем как процесс: упорядоченное планируемое предоставление услуг, стремящееся побудить клиента функционировать независимо, насколько это возможно и настолько экономически эффективно, насколько это возможно.

Работа со случаем как система: система отношений между организациями и людьми, которые предоставляют услуги, а также между ними и клиентом.

Социальный координатор (куратор работы со случаем, кейс-менеджер и т.д.) отвечает за организацию процесса работы со случаем и за результат.

Целью работы является нормализация жизни человека, повышение уровня его самостоятельности и помощь в сохранении человеческого достоинства.

Философия работы со случаем

- Уникальность потребностей и поэтому гибкость услуг.

Потребности клиентов уникальные они широко разнятся и меняются с течением времени. Поэтому система должна быть гибкой (формировать новые услуги, приспосабливать их к нуждам клиента, пересматривать их для одного и того же клиента в разное время)

- Поощрение клиента к независимому, самостоятельному функционированию.

Клиенты способны жить самостоятельно в той среде, в которой обеспечивается достаточная степень поддержки. Их надо поощрять функционировать настолько независимо, насколько это возможно в их ситуации.

- Активная роль клиента в работе со случаем.

Отсутствие патерналистского подхода, поощрение активной роли клиента.

- Работа со случаем – это процесс, а не отдельное мероприятие.

Это не отдельная услуга, а продленный во времени процесс, обеспечивающий клиентов тем, что им надо, когда им надо и так долго, как им необходимо.

Вопрос слушателя:

Социальный координатор и социальный работник – в чем разница?

Часто бывает так, что функционал социального работника ограничен конкретными предписаниями, конкретными регламентами программы предоставления социальных услуг. И бывает, что сложно применить во всей полноте работу со случаем.

Но, например, в системе долговременного ухода уже заложен принцип фокуса на потребностях, а не на отдельных услугах. Есть случаи, когда социальные работники обучаются социальному координаторству и внедряют сам подход в своей организации, не переименовывая должности.

Этапы работы со случаем (идеальный план):

1. Идентификация клиента (выявление) – открытие случая

- Могут быть разные пути выявления – и заявительная форма, и проактивная деятельность (поиск с помощью разных технологий нуждающихся в помощи), и «передача сигнала» / маршрутизация от других служб, партнерских организаций.
- После выявления проводится идентификация – является ли человек клиентом нашей организации. Если конкретная организация не может ему помочь, то хорошим тоном является помощь ему связаться с другой организацией.

2. Индивидуальная диагностика

Это процесс сбора и анализа информации о ситуации клиента для определения его потребностей и разработки плана действий и оказания услуг.

Диагностика может быть сделана индивидуально, получена из различных источников, выполнена междисциплинарной командой.

В рамках диагностики используются различные инструменты, дающие возможность увидеть максимально полную картину жизненной ситуации человека и его потребностей (соответственно и необходимой помощи).

Например:

- Генограмма – отслеживает историю отношений в его семье: способы общения, распределение ролей, модели поведения и особенности характеров (*источник*)
- Эко-карта (социокарта) - позволяет схематически изобразить семью и изучить ее потребности, а также взаимосвязи с другими семьями, социальными организациями и институтами (*источник*)

В этом пункте речь идет о первичной диагностике. Но на самом деле процесс диагностике длится намного дольше. В ходе взаимодействия с клиентом могут появляться новые данные, которые будут принимать во внимание в рамках процесса помощи.

3. Планирование услуг и идентификация ресурсов

Планирование – это процесс определения конкретных целей, задач и видов деятельности, которые необходимы на этапе выявленных в на этапе диагностики потребностей.

Важно: план всегда индивидуальный и составляется вместе с клиентом. Специалист может рассказать о вариантах и возможностях, но финальное решение за клиентом.

План всегда основывается на реальности и реальных возможностях помощи. При этом он может учитывать не только возможности самой организации, но и других субъектов помощи на этой территории: государства, партнеров, волонтеров и пр.

Социальный координатор должен хорошо знать поле услуг, чтобы предложить оптимальные для данной ситуации.

Если разработан идеальный план, но есть недостаток ресурсов, то этот план не может быть осуществлен. Если ресурсов недостаточно, то надо искать и/или создавать новые.

В некоторых случаях координатор сам составляет план, в других это делает команда. При этом координатор должен быть активно вовлечен в процесс.

4. Выполнение услуг и их координация

Координатор следует намеченному плану и складывает отдельные кусочки плана в один процесс так, чтобы они выполнялись в логической последовательности.

Важно:

- ведение записей и документации;
- формальные и неформальные встречи с контрагентами;
- контакт с клиентом и отслеживание его реакций, оценки того, как реально меняется уровень удовлетворения его потребности при подключении того или иного ресурса; клиент должен понимать, что координатор прикреплен к нему и к нему можно всегда обратиться;
- понимание фактора власти координатора.

Этическая дилемма: где граница влияния социального координатора. С одной стороны, она там, где ей позволил пройти сам клиент. С другой, если клиент, который не способен полностью отвечать за себя (например, с деменцией) попадает в опасную ситуацию (например, становится жертвой мошенников), то координатор вынужденно берет на себя больше ответственности.

5. Связывание клиента с необходимыми ресурсами

Клиенты часто находятся в уязвимом состоянии и не могут осуществить связь с услугами сами. В рамках подключения различных служб и ресурсов для оказания помощи координатору важно не указать клиенту, к кому обратиться и какое заявление заполнить, но помочь дойти, договориться, заполнить и проследить, что помощь получается. Т.е. выполнить также функцию социального сопровождения.

Мелкие услуги могут выглядеть как непрофессиональные, но они существенны, т.к. благодаря им клиент доходит до необходимой услуги.

Для обеспечения связи клиента с услугами используются и формальные, и неформальные механизмы.

Социальный координатор должен прекрасно ориентироваться в нормативно-правовой базе и знать все о правах своих клиентов – что им полагается по закону, как это можно получить. Также социальный координатор должен хорошо знать государственных и негосударственных провайдеров услуг /помощи на территории.

6. Мониторинг предоставления услуг

Мониторинг – это систематический пересмотр и сверка того, как идут дела.

Цель – удостовериться, что клиент получает запланированные услуги, и он является необходимыми и подходящими для него. Для этого координатору необходимо поддерживать контакт и с провайдерами услуг, и с клиентом.

Клиент должен быть уверен, что координатор не праздно влезает в его частные дела, а целью обеспечить нормальное выполнение плана и увидеть, что все идет хорошо.

Сложная часть – пересматривать работу персонала другой службы. Степень власти здесь существенна.

Каким бы эффективным коммуникатором ни был координатор, мониторингу нужна административная поддержка.

7. Адвокация

Два уровня адвокации:

- конкретный случай – защита интересов конкретного клиента;
- системный уровень – работа для системных изменений, которые принесут пользу всей целевой аудитории.

8. Оценка

Важна так же, как и выполнение.

Производится по итогам выполнения определенного этапа работ. Исследует – что поменялось в результате реализации этого этапа, достигнуты поставленные в нем задачи.

Может привести к:

- пересмотру потребностей и целей работы – новому планированию;
- подтверждению, что все идет хорошо, и план услуг должен оставаться прежним;
- выводу, что потребности в услугах удовлетворены и клиент не нуждается в них более – завершению работы;
- выводу, что базовые потребности удовлетворены, нужно вмешательство время от времени, а не интенсивная работа со случаем;
- направлению клиента в другие службы, если необходимо.

9. Завершение

В случае если поставленные цели выполнены.

Базовая цель – обеспечить наивысшее качество услуги настолько эффективно и минимально по стоимости, насколько это возможно.

Три элемента системы работы со случаем:

- Эффективность для клиента (насколько ему помогли).
- КПД услуги: соотношение результата для клиента к затратам на эту услугу.
- Стоимостная эффективность.

При выстраивании системы важны все три элемента. Важно иметь цели по каждому из них одновременно на уровне одного клиента и на программном уровне всего обслуживаемого населения.

Базовые функции социального координатора

- Он закреплен за клиентом, является для него ближайшим контактным лицом в процессе работы со случаем.
- Он отвечает за выстраивание и реализацию именно комплексного процесса помощи клиенту (диагностика, планирование, оказание услуг, координация, мониторинг, оценка).
- Оказывает непосредственную помощь клиенту, включая поддержку, консультирование, привлечение ресурсов, сопровождение, адвокация.
- Работает в команде и является координатором для узких специалистов, участвующих в оказании помощи клиентам.
- Способствует нормализации жизни клиента, повышению уровня его самостоятельности.

Вопрос слушателя:

Есть ли среднее количество клиентов по опыту вашему, который может вести социальный координатор?

Каждая организация для себя определяет свои параметры, но если мы говорим про личностный, человекоцентричный подход, то большого объема не может быть. В нашем фонде социальный координатор может одновременно вести от 4 до 12 случаев в зависимости от степени сложности. Потому что бывает момент, когда нужно погрузиться, на этапе диагностики, планирования и привлечения ресурсов, нужно активно выстроить вокруг человека эту среду помогающих организаций. А когда наступает этап мониторинга - это уже не такая интенсивная работа, там уже возможно и не нужно такого объема присутствия социального координатора.

Социальный координатор видит целостно человека и его жизненный случай. У клиента есть какой-то запутанный клубок жизненных обстоятельств, надо распутать и как-то раздать каждому ниточки. Необязательно быть самому юристом и даже это невозможно, но нужно знать, где найти юриста, как привлечь. Невозможно быть психологом, но нужно знать психологические службы, к кому обратиться, если человек, например, проживает горевание. Важно ориентироваться в ресурсах и быть тем магнитом, который притягивает необходимые к нуждающемуся человеку.