

ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ

**ПОДГОТОВИЛА: АДАМЧИК
КРЕСТИНА
СТУДЕНТКА 211 ГРУППЫ**

План

1. Понятие «Ведение случая»
2. Основная идея «Ведение случая»
3. Принципы работы со случаем
4. Этапы «ведения случая»
5. Механизм работы с семьей по ведению случая
6. «Клиенты» случая
7. Основная цель ведения случая
8. Принципы междисциплинарного «ведения случая»
9. Этап диагностики
0. Заключение
1. Понятие «ситуаций»
2. Виды ситуаций.
3. Классификация ситуаций.

ЧТО ТАКОЕ «ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЯ»?



«Ведение случая» – это метод предоставления услуг, при котором специалист изучает потребности клиента и, при необходимости, его семьи, выполняет организационную, координирующую, мониторинговую, оценивающую и защитную функции в процессе предоставления пакета услуг для решения специфических комплексных проблем клиента.

Основная идея - содействие клиенту в получении доступа к реабилитационным, медицинским, психологическим программам, программам поддержки, координации предоставляемых услуг.

Важная роль отводится посредничеству между различными службами и профессионалами, ведению защиты от имени клиента, установлению договоренности об услугах, в случае, если необходимые программы недоступны.

«Управление случаем» предполагает практическую деятельность, при которой один эксперт, обычно социальный работник, не только работает с клиентом (семьей) совместно с другими привлеченными профессионалами, но и координирует их деятельность.



Этапы работы с клиентом:

1. диагностирование проблемы;
2. привлечение широкого круга социальных служб, способных оказывать адекватную помощь;
3. координация сотрудничества между клиентом и социальным работником со стороны социального учреждения;
4. отслеживание полученных результатов на уровне клиента и оценка взаимодействия с различными социальными системами, влияющими на жизнедеятельность.

Ведение случая относят к ключевой технологии социальной работы, которая направляется на решение социальных, психологических, личностных и других проблем клиента средствами общения и взаимодействия между ним и социальным работником.

ЭТАПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА СОЦИАЛЬНОГО

(ПО МАРДАХАЕВУ):

- ✓ Диагностико-прогностический;
- ✓ Этап выбора оптимальной технологии (разработки);
- ✓ Этап непосредственной подготовки к реализации выбранной технологии;
- ✓ Реализационный этап;
- ✓ Экспертно-оценочный этап.

Механизм работы с семьей по ведению случая

Организация встреч и налаживание взаимодействия с семьей

Отказ от контакта

Согласие на контакт

Открытие случая

Диагностика семейной ситуации

Сложный
случай

Просто
й
случай

Разработка плана индивид. помощи

Реализация индивид. помощи

Заключение
соглашения

Оценка результатов реализации

Закрытие случая

Полное закрытие случая

«Управление случаем» — это метод предоставления услуг, при котором «куратор случая» изучает потребности, организует, координирует, ведет мониторинг, оценку, а также выступает в защиту предоставляемого пакета услуг.

«Управление случаем» **ориентирован** на индивидуальные потребности клиента и зависит от состояния системы социальной службы, в которой оно осуществляется.

«Управление случаем» возможен на макро и микро уровнях: вмешательство возможно как на уровне клиента, так и на уровне системы.

Планирование

Планирование работы со случаем – это план по вмешательству в проблему клиента/семьи для достижения определенного результата (например, преодоление сложных жизненных обстоятельств и т.п.) в результате проведения комплексной оценки его проблематики.

Планирование определяет стратегию предоставления социальных услуг с целью улучшения жизненной ситуации клиента и усиления его способности без посторонней помощи обеспечивать собственные потребности.

Порядок планирования

- 1) Изучение существующей проблемы.
- 2) Определение причин, по которым данный случай требует вмешательства (оказания услуги) со стороны социального работника.
- 3) Привлечение клиента к плодотворному партнерству и разработке плана социальной работы.
- 4) Оценка природы происхождения данной проблемы. Определение причин возникновения проблемы и оценка способности клиента к ее решению.

Формулировка цели и задач

I. Необходимо четко определить и описать желаемые результаты вмешательства, основанные на оценке ситуации, и указать временные рамки выполнения.

II. Определение конкретных действий и мероприятий, необходимых для достижения поставленных цели и задач. Определить действия по вмешательству, распределить сферы ответственности между социальным работником, клиентом и другими поставщиками услуг.

III. Установить реалистичные временные рамки завершения работы с клиентом.

IV. Анализ случая и оценка успешности действий, проведенных для достижения желаемого результата.

Социальный работник и клиент создают единую команду, которая стремится совместными усилиями преодолеть существующие трудности. План объединяет ожидания и выбор клиента, краткосрочные и долговременные задачи по преодолению сложных жизненных обстоятельств, согласован с ним.

В качестве «клиента» или «случая» рассматривается

- Семья
- Ребенок
- Женщина и т.д.
- Определяется индивидуально для каждой службы (организации, учреждения), в зависимости от направления работы конкретной службы

Для органов и учреждений, работающих в системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних

В центре внимания всегда должны оставаться потребности и наилучшие интересы ребенка, поэтому клиентом этих организаций является ребенок. Основным приоритетом остается сохранение семейного воспитания для ребенка, и поэтому для обеспечения наилучших интересов ребенка требуется оказание помощи семье, направленной на улучшение ситуации ребенка в семье. В связи с этим на практике часто оказывается трудно разделить клиента «ребенок» от клиента «семья».

КТО МОЖЕТ СТАТЬ ЧЛЕНОМ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОЙ КОМАНДЫ

- Государственные органы и учреждения
- Общественные объединения
- Другие организации, предоставляющие помощь детям и семьям
- Пример междисциплинарной команды: специалист по социальной работе, ИДН, педагог, психолог, медицинский работник (врач или медицинская сестра), воспитатель, дефектолог, юрист и т. д.

Команда определяется в зависимости от направлений работы организации, а также от конкретного случая.

- ✓ Организация, определенная для непосредственного ведения случая, назначает из числа своих сотрудников куратора случая. Чаще всего кураторами случая являются специалисты учреждений социальной защиты населения и учреждений образования, обладающие профессиональными компетентностями, необходимыми для работы с ребенком и его семьей.

В функциональные обязанности куратора случая входит:

- ✓ построение доверительных отношений с семьей,
- ✓ исследование природы проблем, ставших основанием для его открытия,
- ✓ привлечение семьи к получению услуг, адекватных потребностям, как всей семьи, так и ее отдельных членов,
- ✓ осуществление координации и мониторинга процесса предоставления помощи семье.

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ

Оптимизация жизнедеятельности клиента путем предоставления ему помощи наиболее эффективным и адекватным способом. Применение технологии ведения случая направлено на преодоление разобщенности в системе социальной защиты и повышение качества помощи, предоставляемой клиенту.

ПРИНЦИПЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ

- Активное участие клиента в междисциплинарном ведении случая и развитие собственного потенциала клиента.
- Эффективный обмен информацией по ведению случая.
- Последовательность и преемственность в соблюдении этапов оказания помощи.
- Индивидуальная ответственность специалиста за случай.
- Полноценное использование общественных ресурсов и минимизация затрат.
- Постоянная оценка качества и эффективности междисциплинарной помощи.



ФУНКЦИИ ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЯ. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА УРОВНЕ КЛИЕНТА

- индивидуальная диагностика сильных сторон клиента и его потребностей;
- определение социальных, финансовых и других ресурсов, доступных клиенту (обращается особое внимание, как эти ресурсы связаны с проблемой);
- по результатам диагностики совместно с клиентом разрабатывается индивидуальный план оказания услуг, в котором определяются приоритеты, желаемые результаты, а также стратегия и ресурсы, необходимые для этих результатов;
- реализация плана оказания услуг;
- координация и мониторинг предоставляемых услуг;
- защита необходимых ресурсов и услуг от имени клиента;
- повторное оценивание ситуации клиента, эффективности работы, завершение работы со случаем.

ФУНКЦИИ ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЯ. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА УРОВНЕ СИСТЕМЫ

- анализ сильных и слабых сторон систем, существующих в окружающей клиента среде;
- определение желаемых результатов;
- выбор стратегии улучшения;
- определение эффективности стратегий;

ОТВЕТСТВЕННОМУ ЗА «УПРАВЛЕНИЕ СЛУЧАЕМ» НЕОБХОДИМО:

- Он должен обладать знаниями, навыками и опытом, необходимым для осуществления деятельности по «управлению случаем»
- Используя свои профессиональные знания и умения, должен знать, что интересы клиента для него являются приоритетными
- Гарантировать максимальное вовлечение клиента в работу на всех стадиях «управления случаем»
- Гарантировать право клиента на неразглашение информации и конфиденциальность, если информация о клиенте доступна другим
- Осуществлять воздействие на уровне клиента для того, чтобы обеспечить и/или координировать оказание непосредственных услуг клиенту или его семье

ЭТАП ДИАГНОСТИКИ

- сбор и систематизация всесторонней информации непосредственно от ребенка, а также о нем самом и его социальной ситуации;
- обмен информацией среди привлеченных к работе специалистов;
- анализ информации с целью определить спектр потребностей ребенка и семьи в конкретном случае;
- выводы, определяющие проблемы, с которыми будут работать социальные службы, а также рекомендации для вовлеченных служб.



**Оценка не статична и не окончательна.
Она должна регулярно повторяться и
корректироваться, если это необходимо.**

Оценка потребностей ребенка и семьи

Сбор информации

Оценка потребностей
ребенка и семьи

Составление плана
работы

Основная цель

- **Основная цель** проведения оценки потребностей ребенка и семьи – обеспечение **принятия обоснованного объективного решения** относительно ребенка с учетом его наилучших интересов.

Длительность процесса оценки

От нескольких дней – до
нескольких недель.



Важно!

Если в процессе оценки возникает ситуация, угрожающая жизни и здоровью ребенка, необходимо принять **срочные меры** для обеспечения безопасности и защиты несовершеннолетнего.

Литература:

1. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: Практическое пособие: В 4 т. – СПб.: Питер, 2009. – 256 с.
2. Управление случаем в социальных службах при междисциплинарном взаимодействии и решении проблем детей. – М.: Полиграф-сервис, 2005. – 112 с.

ВЕДЕНИЕ СИТУАЦИИ

Оглавление

- 1. Понятие ситуации.**
- 2. Виды ситуаций.**
- 3. Классификация ситуаций.**

Ситуация – положение, обстановка, совокупность обстоятельств, содержащая условия, противоречия, в которых развивается какая-либо деятельность индивида, группы, требующая конкретного разрешения, но не имеющая мгновенного однозначного решения для выхода из создавшегося положения.

Конкретные ситуации существуют в разнообразных сферах деятельности в любом учреждении. Их возникновение связано, в первую очередь, с проявлением проблем, умением или неумением их разрешать, личностями участников.

Конкретные ситуации существуют в разнообразных сферах деятельности в любом учреждении. Их возникновение связано, в первую очередь, с проявлением проблем, умением или неумением их разрешать, личностями участников.

Базовые ситуации отличаются степенью обобщенности подобных конкретных ситуаций, которые могут быть отнесены к одному виду.



НЕКОТОРЫЕ ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ И ЗАРУБЕЖНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ ПРЕДЛАГАЮТ КЛАССИФИЦИРОВАТЬ КС ПО УЧЕБНОЙ ФУНКЦИИ.

- ▣ **Ситуация-проблема** – прототип реальной проблемы, которая требует оперативного решения. С помощью подобной ситуации можно вырабатывать умения по поиску оптимального решения.
- ▣ **Ситуация-оценка** – прототип реальной ситуации с готовым предполагаемым решением, которое следует оценить «правильно–неправильно» и предложить свое адекватное решение.
- ▣ **Ситуация-иллюстрация** – прототип реальной ситуации, которая включается в качестве факта в лекционный материал. С помощью подобных примеров начинается процесс по использованию метода КС на специальных занятиях. Визуальная образная ситуация вырабатывает умение визуализировать информацию для более простого способа ее решения.

□ **Классическая ситуация** – ситуация может быть взята из литературы, практики. Может быть искусственно сконструирована. Должна быть описана по всем канонам ситуации. Объем неограничен. Четкость изложения обязательна. В конце не ставится вопросительный знак. Участники должны вычленить вопрос из контекста ситуации, по поводу чего они должны принять решение.

□ **Живая ситуация** – берется из жизни школьников, но никому не известно принятое решение. Вот его надо найти, а саму ситуацию необходимо описать в той последовательности, в которой она происходила в жизни. Если учитель предполагает в дальнейшем использовать такой метод как разыгрывание ролей, то именно «живая» ситуация больше всего подходит для начальных шагов на этом пути, т.к. ее можно предложить разыграть.

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!!!**