



семейный
мфц

**Лекция «Кейс-менеджмент в
работе с разными
категориями семей. Роль
межведомственной и
мультидисциплинарной
команды**

Что такое кейс-менеджмент?

Индивидуальный подход

Фокус на уникальных потребностях семьи, а не на стандартных формальностях.



Системный процесс

Включает сбор информации, детальное планирование, координацию действий и мониторинг результатов.



Комплексное решение

Современный подход к управлению социальными случаями на основе глубокого анализа ситуации (кейса).

ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЯ: Комплексный подход

Ведение случая объединяет усилия различных специалистов для достижения позитивных изменений в жизни семьи. Это не просто набор услуг, а **координируемый процесс**, ориентированный на результат.

- Обеспечение непрерывности помощи и сопровождения.
- Снижение риска повторения кризисных ситуаций.
- Повышение доступности и качества социальных, образовательных и медицинских услуг.

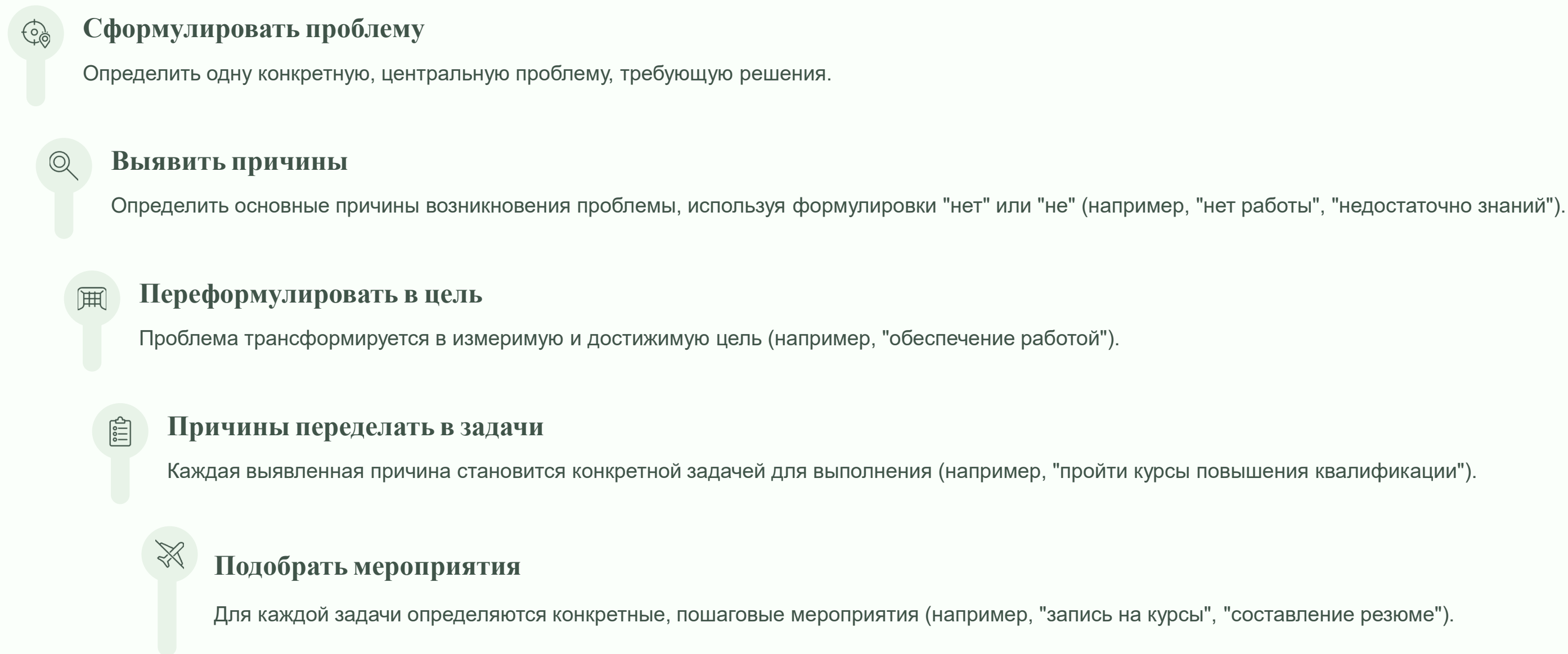
ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЯ – это технология предоставления социальных услуг, при которой семьи с детьми помещаются в центр внимания представителей всех ведомств, потенциально способных помочь в решении проблем в данной ситуации.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ СО СЛУЧАЕМ



Технология ведения случая: От проблемы к действию

Этапы структурирования работы, обеспечивающие целенаправленное и эффективное вмешательство.



Межведомственное взаимодействие

Объединение ресурсов и компетенций для достижения максимального эффекта.



1

Интеграция служб

Включение социальных служб, здравоохранения, образования, правоохранительных органов и НКО.

2

Роль «Мостика»

Кейс-менеджер выступает связующим звеном, обеспечивая непрерывную и согласованную поддержку семьи.

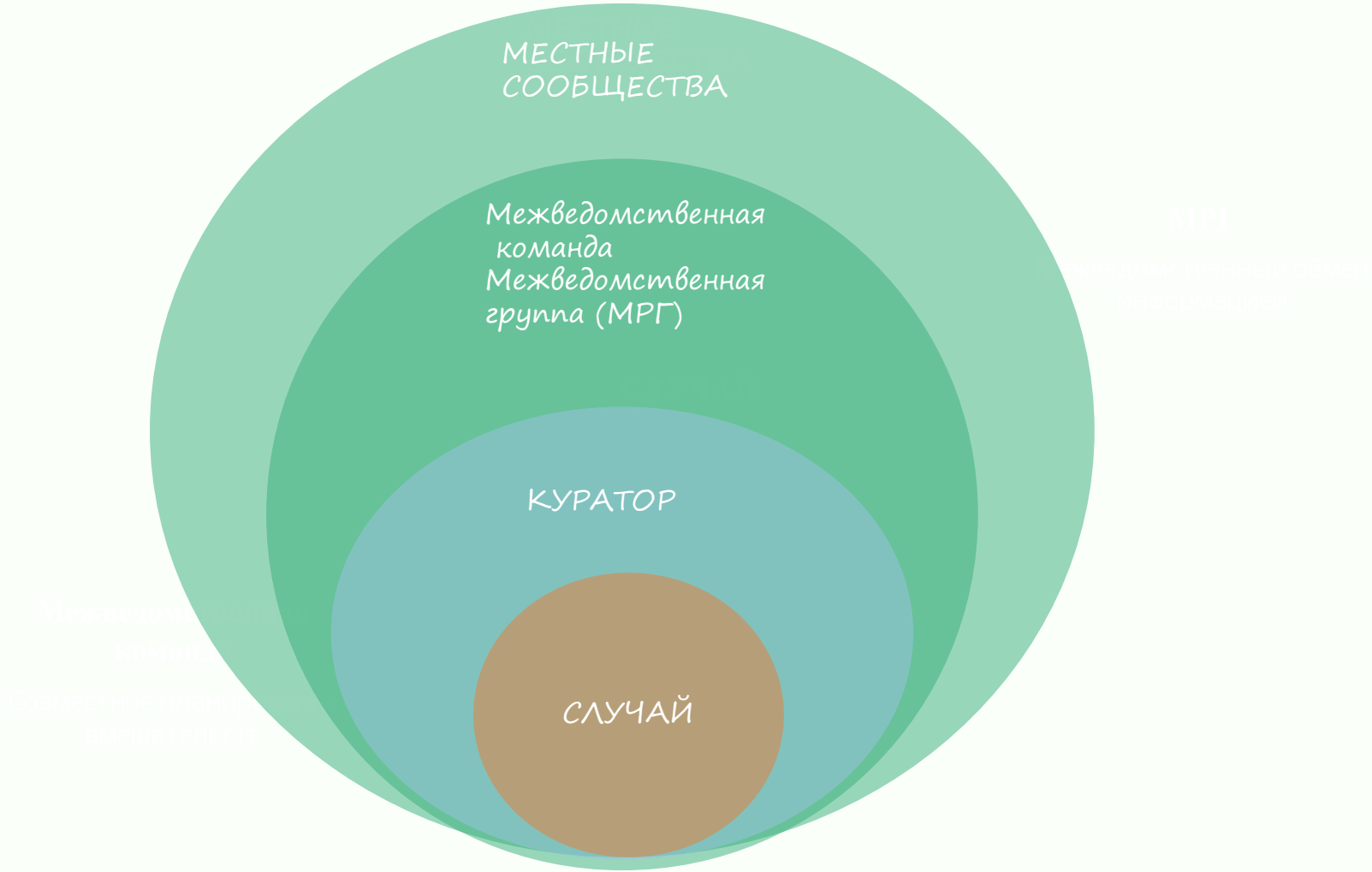
3

Единая цель

Переход от разрозненной помощи к формальным и неформальным партнерствам.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ: Роль межведомственного взаимодействия

Эффективная работа требует согласованности действий всех участников и централизации управления случаем.



“

Куратор Случая

Несет ответственность за координацию и мониторинг выполнения индивидуального плана помощи, является ключевой точкой контакта для семьи.

“

Межведомственная Рабочая Группа (МРГ)

Совещательный орган, принимающий решения по наиболее сложным случаям и распределяющий ресурсы.

”

”



семейный
мфц

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ МРГ

Межведомственный состав

- родители;
- педагоги
- медики;
- психологи;
- администрация;
- КДН;
- ЗАГС;
- социальная защита;
- юристы;

- профориентационные центры;
- досуговые организации;
- волонтерские, благотворительные организации;
- учреждения культуры;
- НКО;
- церковь, судебные приставы;
- телевидение

- ✓ Интересы, потребности семьи преобладают над интересами специалистов.
- ✓ При работе с семьей осуществляется оказание комплексных услуг (комплексный подход).
- ✓ Координация работы и сотрудничество различных учреждений, организаций и специалистов.
- ✓ Активное мотивирование на изменение поведения и формирование запроса на получение помощи



Этапы оказания помощи при межведомственном ведении случая

	Этап ведения случая	Содержание деятельности	Типичные проблемы	Способы решения проблем	
	Выявление и открытие случая	• обработка информации, поступившей от клиента или его окружения; • открытие случая при наличии ресурсов; • первичное контрактное взаимодействие; • делегирование обратившегося в компетентную организацию	• неверная оценка сложности и срочности случая; • Проблема стереотипов «хороших» и «плохих» семей; • противоречие между необходимостью делегировать и невозможностью сделать это.	• регулярная оценка возможностей организации и определение круга успешно разрешаемых проблем; • формирование сети партнеров по взаимодействию; • повышение осведомленности в области служб помощи	

Этапы оказания помощи при межведомственном ведении случая

Этап ведения случая	Содержание деятельности	Типичные проблемы	Способы решения проблем
Первичная оценка состояния и потребностей клиента	•выработка предварительных гипотез; •формирование списка специалистов, которые будут заниматься проблемой; •определение структуры и координации команды; •выработка и позиционирование идеологии работы команды; •приблизительное планирование дальнейшей работы.	•опора на стереотипы в понимании проблемы; •постановка сверх-задачи, которая не может быть разрешена; •формальное планирование работы; •избегание взаимодействия с нужными специалистами и службами; •излишнее взаимодействие с другими специалистами и службами.	•работа по осознанию стереотипов; •выработка анти-дискриминационных норм отношения и поведения; •конкретизация поставленных задач во времени; •ранжирование гипотез с точки зрения вероятности; •планирование результатов разного уровня; •позитивное формулирование целей, опора на оптимистическую гипотезу развития ситуации.



Этапы оказания помощи при межведомственном ведении случая

	Этап ведения случая	Содержание деятельности	Типичные проблемы	Способы решения проблем	
	Углубленная оценка ребенка и семьи	•изучение проблемы и проверка гипотез; •определение внешних и внутренних ресурсов ситуации, путей их усиления; •переформулирование проблемы и идентификация клиента; •выработка альтернативных путей разрешения проблемы; •выбор пути решения проблемы и стратегии его реализации; •составление заключения в различные организации, связанные с решением проблемы	•избыток диагностических процедур; •недостаток обмена информацией между участниками команды; •выбор средств диагностики, неадекватных ситуации; •недостаток презентации полученных данных клиенту и его окружению; •нарушение принципа конфиденциальности; •трудность удержания баланса между необходимостью открытости и сохранения тайны	•планирование и осуществление диагностических процедур в контексте будущего вмешательства; •отбор таких диагностических средств, результаты которых могут быть открыты для обсуждения с любым участником ситуации; •равноправное участие всех специалистов в сборе информации, ее систематизации; •ранжирование выявленных проблем с точки зрения срочности и важности их разрешения; •акцент на формирующей	



Этапы оказания помощи при межведомственном ведении случая

	Этап ведения случая	Содержание деятельности	Типичные проблемы	Способы решения проблем	
	Разработка плана индивидуальной работы с семьей, оказание междисциплинарной помощи	•контрактирование взаимодействия с клиентом; •реализация намеченного плана вмешательства; •корректировка плана по ходу реализации; •расширение взаимодействия организации в решении проблемы; •поиск необходимых внешних ресурсов; •развитие ресурсов клиента в контексте поставленных целей; •расширение взаимодействия клиента в контексте решения проблемы; •совершенствование методики осуществления вмешательства	•недостаток обратной связи; •преобладание внешних ресурсов в разрешении ситуации над внутренними; •одностороннее формирование ресурсов для последующего разрешения ситуации; •невнимание к развитию ситуации в процессе коррекции и негибкость в реализации намеченного плана.	•периодическое изучение динамики случая в процессе вмешательства; •регулярная корректировка целей в соответствие с динамикой развития ситуации; •использование комплексных приемов вмешательства; •регулярное обеспечение преемственности результатов вмешательства в работе специалистов; •включение достижений в план работы специалистов; •оперативное изменение содержания вмешательства в случае постоянного и системного нарушения планов; •организация обратной связи с руководителем случая и по необходимости всеми участниками команды.	

Этапы оказания помощи при межведомственном ведении случая

Этап ведения случая	Содержание деятельности	Типичные проблемы	Способы решения проблем
Регулярная (промежуточная) оценка эффективности вмешательства (мониторинг)	•закрепление результатов проведенной работы; •перенос результатов вмешательства в повседневную жизнь; •изучение эффективности работы во времени; •выявление обострения ситуации и необходимости возобновления случая.	•недостаток преемственности между этапом вмешательства и последующего развития событий; •недооценка ближайшего окружения клиента или предмета проблемы.	•проведение мероприятий по оценке эффектов работы спустя некоторое время после закрытия случая (ежеквартальные отчеты, письма); •контрактирование взаимодействия клиента, его окружения и специалистов после закрытия случая.





ЧТО НЕОБХОДИМО ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КЕЙСА?



1. КЛЮЧЕВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СИТУАЦИИ

- когда проблема появляется и когда проблемы нет, нейтральные характеристики жизни;
- кто и что провоцирует возникновение проблемы, что следует минимизировать для предупреждения возникновения проблемы;
- подробное описание того, в чем состоит проблемное поведение, акцент на фактах, а не оценках;
- последствия проблемного поведения;
- сложившиеся способы реагирования окружающих на поведение, порождающее проблемы.

2. Оценка сложности случая

3. КУРАТОР (проводник услуг)

4. МЕЖВЕДОМСТВЕННАЯ КОМАНДА МРГ

СХЕМА НАПИСАНИЯ КЕЙСА



1. Место. Время. Сущность → Ответить на вопросы: Что? Где? Когда?
2. Условия → Ответить на вопросы: Какие условия? Как развивается ситуация?
3. Определить принадлежность проблемы → Ответить на вопросы: Кто решает и в чьей компетенции находится её разрешение?
4. Актуальность. Срочность. Новизна ситуации → Ответить на вопросы: Цель? Когда начинать? Была ли аналогичная ситуация
5. Взаимосвязь данной проблемы с другими → Ответить на вопросы: На что влияет данная ситуация? Насколько полны и точны данные?
6. Оценка возможностей → Ответить на вопросы: Можно ли решить проблему?
7. Вывод

Случай из практики: работа с семьей

Координация усилий пяти ключевых служб обеспечила безопасность и устойчивую поддержку.



Полиция и защита

Обеспечение немедленной безопасности и правовая фиксация инцидента.



Психологическая помощь

Индивидуальная и групповая терапия для восстановления эмоционального состояния.



Социальная защита

Предоставление временного убежища и оформление социальной помощи.



Юридическое сопровождение

Помощь в оформлении документов и защите прав пострадавших.

Ключевой результат: **полное восстановление социального функционирования семьи** в течение 12 месяцев.



ОЦЕНКА СЛОЖНОСТИ СЛУЧАЯ

Для принятия решения о формате работы (индивидуальное сопровождение или подключение МРГ) проводится комплексная оценка, учитывающая следующие факторы:

- Уровень риска для ребенка (высокий/средний/низкий).
- Количество проблемных сфер (мультипроблемная семья).
- Требуемое количество ведомств и специалистов для решения ситуации.
- Степень мотивации семьи к сотрудничеству.



Использование стандартизированных инструментов оценки сложности случая повышает объективность решений.

Проблемы и вызовы межведомственного взаимодействия

→ Бюрократические барьеры

Разные стандарты, формы отчетности и процедуры в каждой из вовлеченных организаций.

→ Размывание ответственности

Сложности с определением главного ответственного за координацию и результат в комплексном кейсе.

→ Пробелы в коммуникации

Недостаточный или несвоевременный обмен информацией, что ведет к дублированию действий или конфликтам.

→ Дефицит ресурсов

Ограниченное финансирование, нехватка кадров и потребность в постоянном повышении квалификации специалистов.

Принципы работы со случаем



Семьецентричность

Семья и ее интересы — главный приоритет. Услуги максимально адаптированы под нужды семьи.



Комплексность и Координация

Объединение ресурсов и усилий всех ведомств (образование, здравоохранение, соцзащита).



Прозрачность и Ответственность

Четкое распределение ролей, понятные этапы работы и постоянный мониторинг прогресса.



Усиление потенциала

Содействие развитию навыков и ресурсов семьи для самостоятельного преодоления трудностей в будущем.

