**Тема 10. Ведення випадку отримувача соціальних послуг**

**1. Етапи роботи з конкретним випадком.**

**2. Визначення стану та індивідуальних потреб.**

**3. Складання й перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг. Укладання договору про надання послуг.**

**4. Надання соціальних послуг.**

**5. Оцінка та отримання зворотного зв’язку від отримувачів соціальних послуг.**

**1. Етапи роботи з конкретним випадком**

**Ведення випадку** – це організація комплексу заходів з надання персональної допомоги окремим отримувачам в їх звичному середовищі проживання.

Фахівець, який здійснює планування, координує дії різних служб і професіоналів у наданні допомоги отримувачу, називається керуючим випадку (case manager). У соціальних службах таку функцію може здійснювати соціальний працівник, який пройшов необхідну професійну підготовку та має відповідну кваліфікацію.

Процес ведення випадку передбачає максимальне залучення отримувача соціальних послуг до розв’язання власних складних життєвих ситуацій.

***Робота з конкретним випадком включає такі етапи:***

*1. Визначення стану та індивідуальних потреб:*

- встановлення контакту з потенційним отримувачем/отримувачем соціальних послуг;

- з’ясування причин звернення до соціальної служби, з’ясування очікувань;

- збір інформації про життя потенційного отримувача/отримувача соціальних послуг;

- аналіз отриманої інформації згідно з чинним законодавством (чи може соціальна служба розв’язати проблему);

- визначення потреб, формулювання проблем;

- визначення переваг та обмежень потенційного отримувача/отримувача соціальних послуг;

- визначення професійних меж, цінностей, правил роботи;

- ведення професійних записів.

*2. Складання й перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг:*

- визначення мети втручання в ситуацію;

- постановка завдань роботи з випадком;

- визначення методів роботи;

- складання індивідуального плану надання послуг;

- залучення фахівців до надання соціальних послуг;

- укладання договору про послуги.

*3. Надання соціальних послуг згідно з планом, зокрема моніторинг його реалізації.*

*4. Кінцеве оцінювання та отримання зворотного зв’язку.*

**2. Визначення стану та індивідуальних потреб**

При зверненні за отриманням соціальних послуг, працівник служби здійснює оцінку ситуації та потреб потенційного отримувача, яка має на меті дослідження потреб, взаємовпливів між потенційним отримувачем та його оточенням, наявних ресурсів.

Види оцінки ситуації й потреб потенційного отримувача соціальних послуг:

1. Експрес-оцінка.

2. Початкова оцінка.

3. Комплексна оцінка.

*Експрес-оцінка* триває щонайбільше 1 день і передбачає таке: з’ясування основної інформації про потенційного отримувача, причини звернення; уточнення інформації про нього в інших організаціях; заповнення відповідної форми оцінки потреб, місце проживання, склад сім’ї, стислий опис основної проблеми, ухвалення рішення щодо подальшої роботи з потенційним отримувачем чи переадресації звернення.

*Початкова оцінка* триває до 7 днів і передбачає таке: збір та аналіз первинної інформації, отриманої з різних джерел. До питань початкової оцінки фахівці відносять значні події (як позитивні, так і негативні) в житті потенційного отримувача, його стосунки з найближчим оточенням, можливі прояви ризикованої поведінки тощо. Результатом початкової оцінки може бути:

– завершення роботи з потенційним отримувачем (якщо зміст його звернення не відповідає критеріям діяльності служби);

– переадресація в іншу службу/організацію;

– термінове реагування на звернення і відкриття випадку (якщо необхідне кризове втручання);

– ініціювання проведення комплексної оцінки (тобто рішення щодо відкриття випадку).

*Комплексна оцінка* триває до 30 днів і передбачає таке: детальний аналіз індивідуальних потреб потенційного отримувача, потенціалу його найближчого оточення, можливостей громади змінити стан справ на краще. Вона має зосереджуватися передусім на сильних сторонах особи, сім’ї, громади, бо такий підхід сприяє досягненню позитивних результатів.

Роботу, пов’язану з початковим оцінюванням як етапом роботи з випадком, можна представити у такій послідовності:

1. *Встановлення контакту* між працівником соціальної служби та потенційним отримувачем соціальних послуг, що допомагає створити атмосферу безпеки, психологічного комфорту.

2. *З’ясування причини* звернення до соціальної служби, очікувань потенційного отримувача щодо допомоги.

3. *Збір інформації про життя потенційного отримувача* (збір загальних даних: прізвище, ім’я, по батькові, вік, сімейний стан, національність, рідна мова, релігійна належність (за потреби), домашня адреса, освіта, професія, дата звернення до соціальної служби).

4. *Аналіз інформації згідно з чинним законодавством* (важливо оцінити, наскільки працівники соціальної служби, до якої звернувся потенційний отримувач, вповноважені розв’язати визначену проблему).

5. *Визначення потреб, формулювання проблем*. Визначення індивідуальних потреб громадянина в соціальних послугах проводить спеціально уповноважений соціальний працівник у приміщенні соціальної служби чи, разі потреби, вдома в отримувача перед початком планування надання соціальних послуг. До цього процесу обов’язково залучається отримувач, який потребує соціальних послуг, його опікуни/піклувальники.

6. *Визначення переваг і обмежень* потенційного отримувача послуг щодо розв’язання проблем. Він може мати обмеження: фізичні, психічні, психологічні, вікові, матеріальні, житлові, інформаційні, пов’язані з навичками, мотиваційні, які ускладнюють процес задоволення потреб.

7. *Визначення професійних меж, цінностей, правил роботи*, які мають виконувати регулятивну функцію в процесі надання послуг.

8. *Ведення професійних записів* для забезпечення збереження інформації (соціальний працівник документує дані про житлові умови, професійну і фінансову ситуацію, сімейну ситуацію, правову ситуацію, фізичний стан, інтереси і захоплення потенційних отримувачів).

Визначення стану та індивідуальних потреб громадянина у соціальних послугах здійснюється за спеціально розробленою формою з урахуванням ступеня індивідуальної потреби громадянина у сторонній допомозі. Ступінь індивідуальної потреби громадянина у сторонній допомозі може визначатися на основі Шкали оцінки можливості виконання елементарних дій (шкали Бартела) та Шкали оцінки виконання складних дій (шкали Лаутона), з метою визначення:

- залежності від будь-якої сторонньої допомоги (фізичної, словесної, нагляду);

- можливості самостійно задовольняти свої основні життєві потреби;

- ступеня залежності та передбачуваної тривалості індивідуальної потреби в сторонній допомозі, причин, що її викликають.

Ступінь залежності громадянина від сторонньої допомоги визначається оптимальним для конкретної ситуації методом: шляхом розпитування громадянина, членів його сім’ї, опікунів, надавача соціальних послуг, шляхом безпосереднього спостереження фахівців за громадянином, який потребує соціальних послуг.

Під час застосування шкал вибрані відповіді на питання повинні відображати реальні дії громадянина. Оцінка проводиться на підставі інформації за попередні 24-48 годин. За потреби, оцінка проводиться за довший період.

Шкала оцінки можливості виконання елементарних дій (шкала Бартела) оцінює повсякденну діяльність людини за допомогою 10 критеріїв, що стосуються сфери самообслуговування й можливості пересуватися.

Оцінка рівня виконання простих (елементарних) дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного громадянина за кожним з розділів шкали. Максимальний результат становить 100 балів, мінімальний – 0 балів.

Шкала оцінки можливості виконання складних дій (шкала Лаутона) оцінює складніші дії людини за допомогою 9 критеріїв.

Оцінка рівня виконання складних дій здійснюється за сумою балів, визначених для кожного громадянина за кожним з розділів шкали. Максимальний результат становить 27 балів, мінімальний – 10 балів.

Під час визначення можливості виконання різних видів простих і складних дій оцінку проводять із врахуванням конкретної життєвої ситуації громадянина, зокрема враховують наявність чи відсутність житла й комунальних зручностей, побутової техніки, прагнення до виконання тієї чи іншої дії, наявність чи відсутність допоміжних засобів й технічних засобів реабілітації та інших факторів, що впливають на рівень виконання різних видів елементарних і складних дій.

***Орієнтовна структура форми оцінки потреб***

І. Загальна інформація (ПІБ, вік, стать тощо).

ІІ. Матеріальний стан.

ІІІ. Сім`я та оточення.

ІV. Соціальне функціонування (ступінь індивідуальної потреби отримувача у сторонній допомозі).

V. Стан здоров’я.

VІ. Емоційно-психологічний стан.

VІI. Уподобання, інтереси отримувача, його віросповідання.

VІII. Індивідуальні потреби отримувача.

Результати визначення стану та індивідуальних потреб є підґрунтям для складання індивідуального плану надання соціальних послуг та укладання договору щодо їх надання.

Перед початком надання отримувачу соціальних послуг персонал, залучений до їх надання, обов’язково ознайомлюється з результатами визначення стану та індивідуальних потреб громадянина.

Перехід до інших чи наступних програм і соціальних послуг здійснюється після проведення повторного визначення стану та індивідуальних потреб отримувача в соціальних послугах. Повторне визначення стану та індивідуальних потреб отримувача у соціальних послугах проводиться через місяць з дня початку надання соціальних послуг, в подальшому – раз на півроку, за потреби (у разі зміни стану здоров’я, зміни життєвої ситуації), частіше.

**3. Складання й перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг. Укладання договору про надання послуг**

В ході планування надання послуг відбувається:

1. *Визначення мети втручання*. Під метою втручання прийнято розуміти те, чого необхідно досягти у результаті втручання, це бажаний результат взаємодії соціального працівника і потенційного отримувача/отримувача соціальних послуг.

2. *Постановка завдань*, узгоджених з метою роботи, є наступним аспектом планування надання послуг. Завданнями прийнято вважати обсяг майбутньої роботи.

3. *Визначення методів роботи* (способів виконання завдань), які мають доповнювати один одного.

4. *Розробка плану надання соціальних послуг*. Індивідуальний план складається працівником соціальної служби спільно з кожною особою, яка потребує соціальних послуг. За потреби, залучаються опікуни/піклувальники. Під час складання індивідуального плану враховуються побажання отримувача, який потребує соціальних послуг за умови, що заявлені побажання не суперечать правилам внутрішнього розпорядку соціальної служби й вимогам чинної нормативно-правової бази. У разі, якщо отримувач висловлює бажання скористатися декількома соціальними послугами, до індивідуального плану вносяться всі узгоджені соціальні послуги, які визначені за результатами оцінки потреб. У разі, якщо потенційний отримувач хоче отримати послуги, які не визначено за результатами оцінки потреб, – він може отримати їх за плату.

***Структура індивідуального плану має включати:***

- загальні відомості про отримувача соціальних послуг;

- план заходів, що здійснюються для надання соціальних послуг;

- відомості про необхідні ресурси;

- періодичність й термін виконання;

- відомості про відповідальних виконавців;

- дані щодо моніторингу результатів й відмітки щодо перегляду плану.

Індивідуальний план складається за узгодженою формою у двох примірниках й підписується у двосторонньому порядку отримувачем, який потребує соціальних послуг чи його опікуном/піклувальником й працівником соціальної служби, який веде випадок. Для розробки індивідуального плану надання соціальних послуг можна скористатися таблицею (табл. 1).

*Таблиця 1*

Шаблон таблиці індивідуального плану надання соціальних

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Завдання** | **Захід** | **Ресурси** | | **Виконавець** | **Термін виконання** |
| **Наявні** | **Необхідно залучити** |
| 1 | 1  2 |  |  |  |  |
| 2 | 1  2 |  |  |  |  |

Один примірник плану надається отримувачу соціальних послуг, другий залишається в особовій справі в соціальній службі як невід’ємна частина договору. Копія індивідуального плану передається до структурного підрозділу, у якому надаватимуть соціальні послуги цьому отримувачу.

Індивідуальний план переглядається разом з отримувачем, який потребує соціальних послуг чи його опікуном/піклувальником через місяць з дня початку їх надання, в подальшому – раз на півроку або, за потреби (у разі зміни стану здоров’я, зміни життєвої ситуації), частіше.

5. *Залучення фахівців* Фахівці можуть працювати в соціальній службі, до якої звернувся потенційний отримувач соціальних послуг, чи працювати в різних службах/закладах й залучатися до надання соціальних послуг.

*6. Укладання договору про надання соціальних послуг.* З кожним отримувачем, який потребує соціальних послуг або особою, що його представляє, протягом 7 днів з дня проведення комплексного визначення стану та індивідуальних потреб укладається договір.

Складання договору про надання соціальних послуг здійснюється за участі отримувача, який потребує соціальних послуг. У разі потреби, до складання договору залучаються його опікун/ піклувальник.

Форму договору про надання соціальних послуг розробляють працівники з урахуванням специфіки соціальної служби.

Договір про надання соціальних послуг може включати:

- назву соціальної служби, її адресу, номер телефону;

- перелік прав, обов’язків та відповідальність сторін;

- умови, за яких договір може бути розірваним;

- правила та умови надання соціальних послуг;

- визначення терміну, протягом якого сторони повідомляють одна одну про припинення надання соціальних послуг;

- перелік спеціального обладнання та протезно-ортопедичних засобів, що забезпечуватимуться соціальною службою;

- опис будь-яких заходів, що обмежують особисту свободу отримувача соціальних послуг;

- опис змісту соціальних послуг, вартість соціальних послуг та умови надання (безплатно, на платній основі), термін оплати та вартість будь-яких додаткових послуг та (або) обладнання;

- процедури перегляду та внесення змін до переліку заходів з надання соціальних послуг, що надаються отримувачу;

- умови збереження конфіденційності;

- умови отримання чи подання відгуків від отримувача соціальної послуги та процедура подання скарг, при незадовільному наданні соціальних послуг;

- правила здійснення моніторингу та оцінки якості надання соціальної послуги з боку особи/організації, що оплачує соціальні послуги.

Договір підписують у двосторонньому порядку отримувач чи його опікун/піклувальник та уповноважений працівник, який брав участь у складанні договору (за потреби, директор соціальної служби) й завіряють печаткою. Один примірник надається отримувачу, другий залишається у його особовій справі в соціальній службі.

У разі сплати третіми особами/організаціями коштів за надання соціальних послуг отримувачу укладається тристоронній договір, і всі сторони забезпечуються підписаними примірниками договору.

Про припинення надання соціальних послуг за укладеним договором робиться відповідний запис в особовій справі отримувача.

**4. Надання соціальних послуг**

Безпосередньо надають соціальні послуги працівники структурних підрозділів за індивідуальними планами отримувачів соціальних послуг.

Керівники структурних підрозділів з надання соціальних послуг розробляють внутрішні положення щодо діяльності підрозділів, у яких відображається інформація про зміст соціальних послуг, що надаються у підрозділі, порядок їх надання, режим роботи підрозділу й графік проведення заходів для отримувачів соціальних послуг.

За потреби, надання соціальних послуг у соціальній службі здійснюється мультидисциплінарними командами фахівців.

Для виконання обумовленого обсягу робіт, на договірних засадах, можуть залучатись представники інших підприємств, установ, організацій, волонтери, які можуть бути членами мультидисциплінарної команди. Процедури залучення таких представників чи членів мультидисциплінарної команди повинні бути чітко прописані. Наприклад, керівництво територіальних центрів соціального обслуговування у своїй діяльності повинне послуговуватися положеннями «Порядку організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)».

Підставою для завершення роботи за індивідуальним планом надання соціальних послуг є:

– його виконання;

– відмова отримувача чи його опікуна/піклувальника від зазначеної послуги;

– направлення отримувача соціальних послуг до інших соціальних служб;

– зміна місця проживання отримувача соціальної послуги;

– грубе, принизливе ставлення отримувача соціальних послуг до персоналу чи інших отримувачів соціальних послуг;

– порушення порядку (сварки, бійки тощо);

– систематичне перебування у стані алкогольного, наркотичного сп’яніння;

– виявлення медичних протипоказань для надання соціальних послуг;

– закінчення терміну дії договору;

– смерть отримувача.

Про завершення роботи за індивідуальним планом надання соціальних послуг робиться відповідний запис в особовій справі отримувача.

**5. Оцінка та отримання зворотного зв’язку від отримувачів соціальних послуг**

Кінцеве оцінювання пропонується також називати оцінкою впливу. Цей етап роботи з випадком має на меті здійснити аналіз отриманих результатів, які стосуються успішності всього процесу надання соціальних послуг отримувачу. Пропонується під час кінцевого оцінювання отримати відповіді на такі питання:

– Чи є проблема розв’язаною, мета досягнутою?

– Наскільки задоволений отримувач результатами роботи?

– Що він вважає своїм найбільшим успіхом?

– Які перспективи застосування отримувачем здобутого досвіду?

– Яка практична значущість досягнутого з погляду фахівців?

– Чи готовий отримувач завершити стосунки з працівниками соціальної служби?

– Як буде відбуватися завершення стосунків?

Найзастосовуванішим методом оцінювання якості надання соціальних послуг є безпосереднє спілкування з отримувачем. Використовуються також заповнені отримувачами оцінні форми, у яких фіксуються їх підсумкові судження про надану допомогу.

Проведення анкетування/опитування отримувачів соціальних послуг й аналіз звернень має виконувати персонал під керівництвом особи, відповідальної за організацію й проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Поточне анкетування/опитування отримувачів соціальних послуг повинне проводитися через місяць після початку роботи за індивідуальним планом надання соціальних послуг, в подальшому – відповідно до графіка, не менш ніж 2 рази на рік. Анкети/опитувальники розробляє соціальна служба з врахуванням мети проведення опитування.

Зворотний зв’язок з отримувачами соціальних послуг може підтримуватися також і в інших формах. Звернення (запити, відгуки, скарги) отримувачів соціальної послуги підлягають обов’язковій реєстрації у Журналі реєстрації звернень.

Усі звернення отримувачів соціальної послуги мають бути розглянуті впродовж 30 календарних днів й супроводжуватись повідомленням заявника про результати розгляду справи.

Аналіз звернень отримувачів соціальної повинен здійснюватись щоквартально.

Аналіз звернень отримувачів соціальної послуги передбачає:

– аналіз джерел інформації:

- відгуки,

- звернення про надання консультацій,

- скарги:

на організацію системи надання соціальних послуг;

на якість соціальних послуг, що надаються;

на порушення прав отримувачів соціальних послуг тощо;

– аналіз результатів розгляду:

- обґрунтовані скарги;

- безпідставні скарги;

– аналіз адміністративних дій за результатами аналізу звернень:

- заходи адміністративного характеру до персоналу в разі обґрунтованої скарги;

- управлінські рішення щодо оптимізації й вдосконалення роботи структурних підрозділів, щодо діяльності яких були подані скарги.