

**Робота з
випадком.
Складання
картки обліку
роботи.**

- 1. Основні поняття роботи з випадком.**
- 2. Зміст соціального супроводу. Тривалість соціального супроводу. Мета комплексної оцінки потреб дитини та сім'ї.**
- 3. Особливості ведення випадку у соціальній роботі. Алгоритм ведення випадку.**
- 4. Переваги та обмеження основних методів збору інформації про клієнта.**
- 5. Ведення професійних записів.**

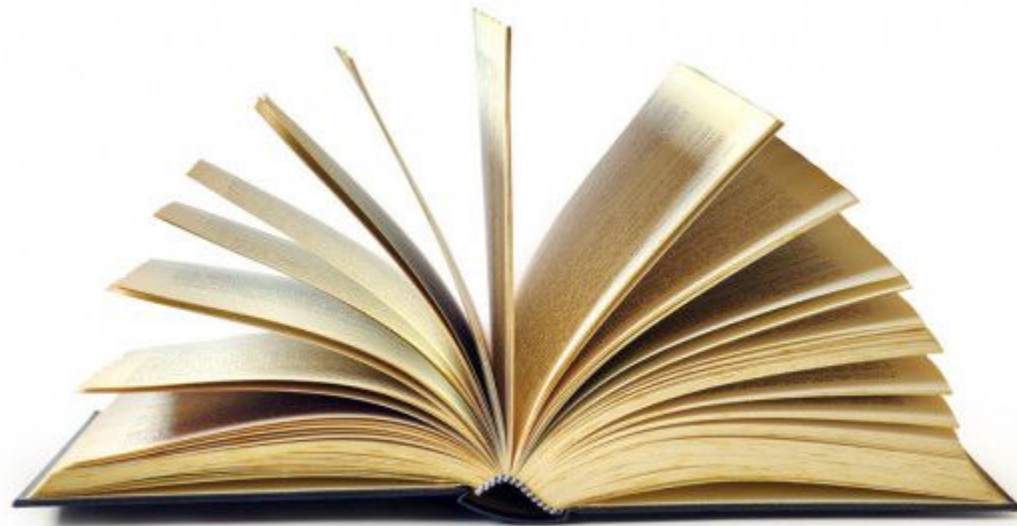
План

Документація соціального
працівника

Нормативна і довідково-
інформаційна

Документи для
службового користування

Обліково-реєстраційна



СЛОВНИК

Процес соціальної роботи – послідовні етапи роботи з клієнтом, групою клієнтів чи визначеною проблемою від початку до завершення процесу надання послуг.

Ведення випадку – координована робота фахівців з надання допомоги клієнту, який перебуває під супроводом

Випадок – ситуація особи чи родини, які звернулись до соціальної служби і мають право на отримання допомоги від неї

Керуючий випадком – соціальний працівник чи інший фахівець, який здійснює планування, координацію дій різних фахівців.

Угода про послуги – робоча домовленість, яку укладають між собою клієнт, соціальний працівник та інші особи, які беруть участь у процесі надання допомоги.

Картка клієнта – документ, який фіксує інформацію про клієнта організації, проєкту, програми, необхідну для отримання послуг.

Якість життя – це комплексна інтегральна характеристика становища людини в різних соціальних системах і структурах, яка відображає міру її соціальної свободи, можливості всебічного розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів; сукупність і якість матеріальних, соціальних, культурних і духовних цінностей, якими послуговується людина, задовольняючи свої потреби та реалізуючи інтереси.

Якість соціальної послуги – сукупність властивостей соціальної послуги, що визначає її можливість і здатність задовольнити потреби клієнта соціальної служби і здійснити його соціальну реабілітацію або соціальну адаптацію.

План соціального супроводу – документ, який визначає процес надання допомоги клієнту у подоланні проблем та задоволенні його потреб.

Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»

Соціальний супровід – це вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальної опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

Закон України «Про соціальні послуги»

(види соціальних послуг)

Соціально-побутові

Психологічні

Соціально-педагогічні

Соціально-медичні

Соціально-економічні

Юридичні

Послуги з
працевлаштування
Інформаційні

**В основі
процесу
соціальної
роботи мають
бути стосунки
з клієнтом.**



1. Чи ставить соціальний працівник діагноз?
2. Чи залучається клієнт до планування послуг?
3. Хто визначає потреби клієнта?
4. Чи може план супроводу складатися без участі клієнта?
5. Чи знає клієнт, що у нього написано в «картці клієнта»?
6. Чи переглядається план супроводу?
7. Яким має бути завершення роботи з клієнтом?
8. Яка роль соціального працівника у роботі з випадком?



Медична модель



Соціальна модель

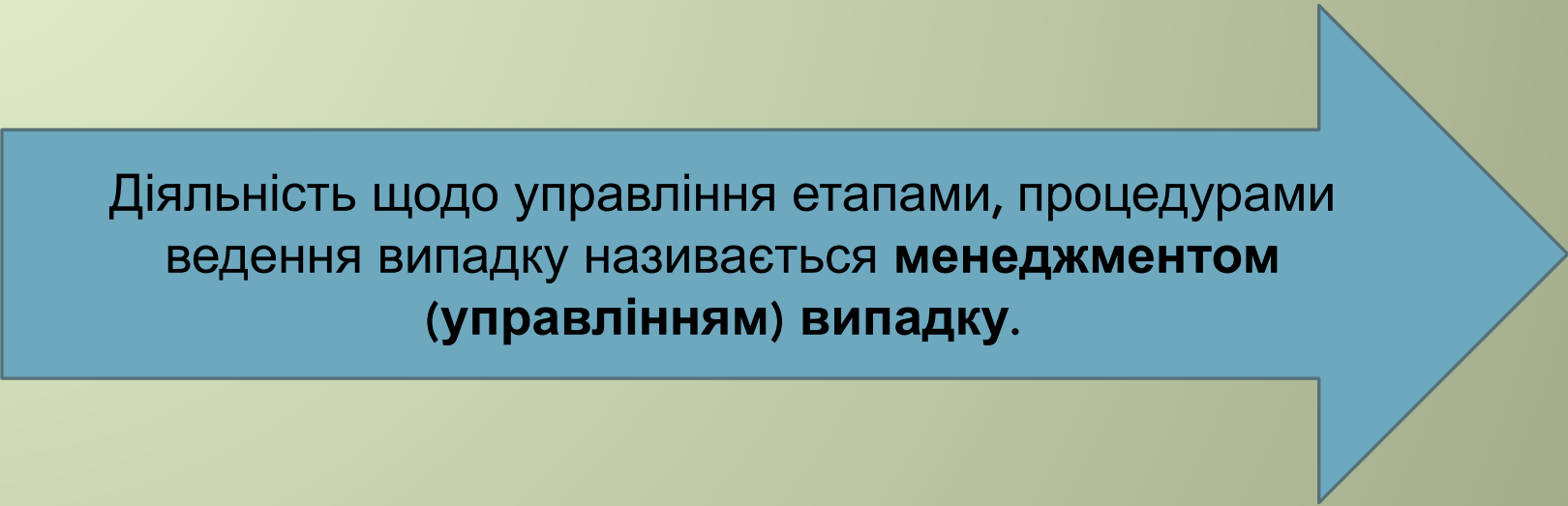
У соціальній роботі діагнози не ставлять і курси лікування, не призначають.

Етапи процесу соціальної роботи

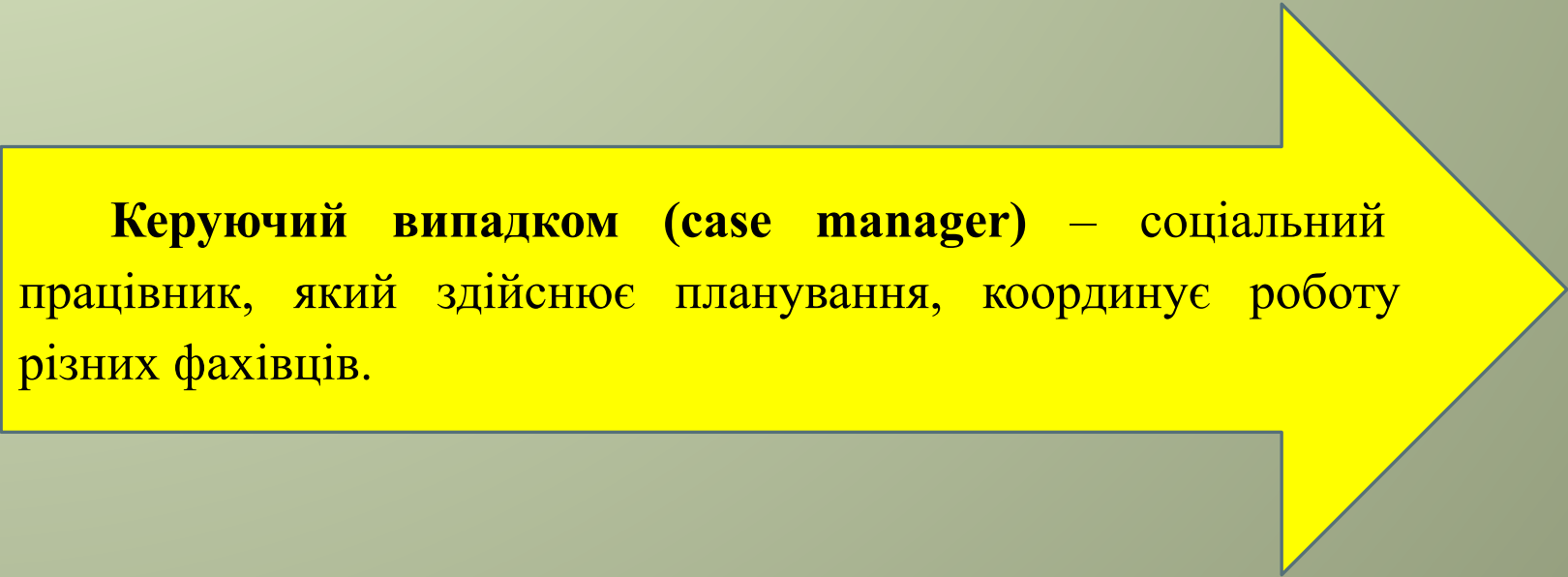
1 етап	Початкове оцінювання	Збір інформації. Аналіз інформації: потреби, проблеми, ресурси, обмеження
2 етап	Планування роботи/ супроводу	Узгодження з клієнтом мети, завдань. Створення плану супроводу. Укладання угоди про надання послуг
3 етап	Виконання	Застосування знань і вмінь соціального працівника та інших фахівців. Використання знань, ресурсів, сильних сторін клієнта. Моніторинг/оцінка процесу
4 етап	Підсумкове оцінювання	Оцінка результатів: досягнення мети, здобутки, готовність клієнта завершити стосунки.

Ви – провідні соціальні працівники, вам доручено вести справу клієнта та скласти план допомоги: Вікторії 27 років, вона виросла в інтернаті. Її батьки живуть в іншій області і давно не підтримують з нею відносин. Вона самотня мати, сину Миколі 9 років, батько дитини живе в цьому ж місті, але аліменти не платить. Живуть вони в гуртожитку, Вікторія працює прибиральницею – днем в установі, а ввечері в кафе. У школі, де вчиться Микола, вам повідомили, що він часто пропускає школу, відстає від програми; вчителька спілкувалася з матір'ю, але та пояснює, що їй ніколи займатися сином, оскільки доводиться весь час бути на роботі. Однак вона готова співпрацювати з соціальною службою.

Ведення випадку – спосіб організації надання соціальних послуг отримувачу, за якого визначений спеціаліст оцінює потреби, планує, організовує та координує процес надання соціальних послуг, у тому числі з іншими надавачами, проводить моніторинг та оцінює результативність наданих послуг, залучає отримувача та його соціальне оточення до взаємодії і стимулює до самостійності у процесі подолання, мінімізації складних життєвих обставин.



Діяльність щодо управління етапами, процедурами ведення випадку називається **менеджментом (управлінням) випадку**.



Керуючий випадком (case manager) – соціальний працівник, який здійснює планування, координує роботу різних фахівців.

Основні правила ведення випадку

Послідовність та поетапність надання допомоги


Систематичний обмін інформацією

Повноцінне використання спільних ресурсів і мінімізація витрат

Забезпечення провідної ролі фахівця

Підвищення професіоналізму

Стимулювання розвитку особистісного потенціалу отримувача послуг



Принципи ведення випадку

- професіоналізм і висока кваліфікація спеціалістів;
- пріоритет інтересів клієнта;
- ефективний обмін інформацією з ведення випадку;
- конфіденційність інформації о клієнті;
- послідовність і наступність у дотриманні етапів надання допомоги;
- індивідуальна відповідальність спеціаліста за випадок;
- повноцінне використання громадських ресурсів і мінімізація витрат.

**Критерії
визначення
випадку**

- характер впливу складних життєвих обставин на стан та потреби клієнта-дитини;
- стан батьків, осіб, що їх замінюють та потенціал щодо задоволення потреб;
- вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб клієнта-дитини;
- тривалість існування проблеми;
- усвідомлення клієнтом проблем та готовність до співпраці.

Соціальні послуги

(залежно від спрямування та змісту)

Послуги соціальної профілактики

Послуги соціальної підтримки

Послуги соціального обслуговування

Алгоритм дій при веденні випадку

- 1) аналіз повідомлення/інформації про потребу надання соціальних послуг;
- 2) оцінка потреб особи, сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- 3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг;
- 4) підписання договору про надання соціальних послуг між отримувачем та надавачем соціальних послуг, розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;
- 5) надання соціальних послуг/здійснення соціального супроводу і їх перегляд;
- 6) проведення моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг/соціального супроводу та закриття випадку.



Існують різні класифікації методів залежно від ознак, що покладені в їх основу:
ступінь загальності,
поширеність,
зміст і характер діяльності та ін.

За ступенем загальності виділяють *всезагальні (філософські), загальнонаукові та спеціальні методи.*

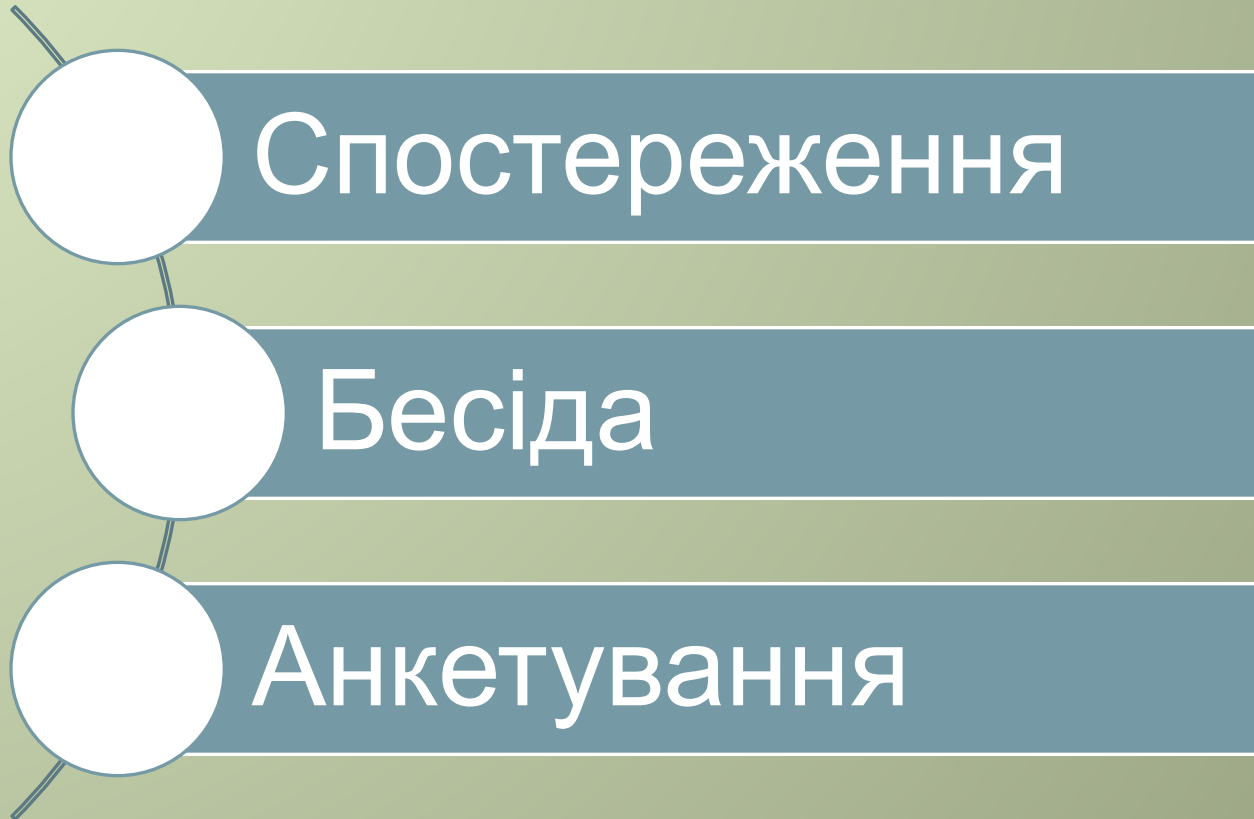
Методи діагностики у соціальній роботі

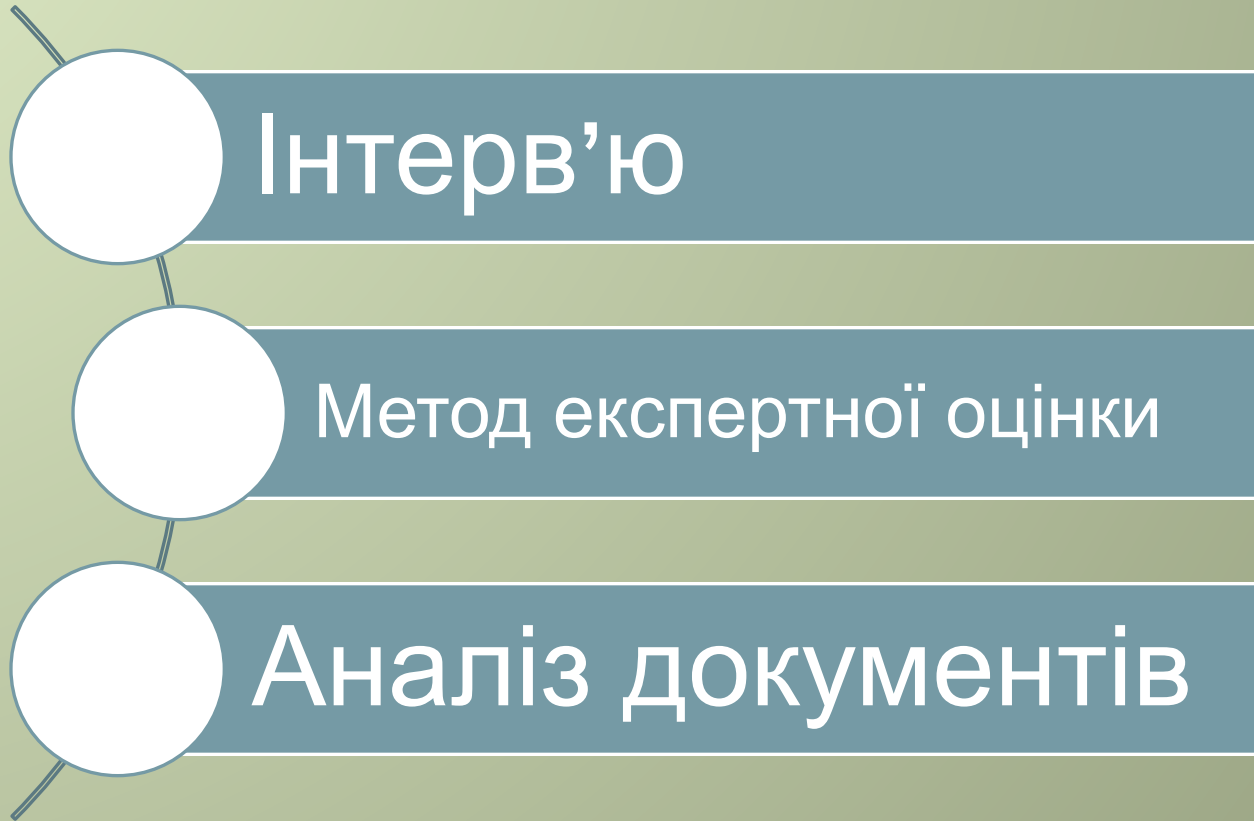
методи
статистичного,
структурного аналізу;
методи вимірювань;
моделювання
(конструювання);
прогнозування.

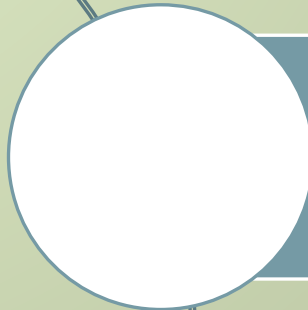


У своїй сукупності всі методи
складають певну систему

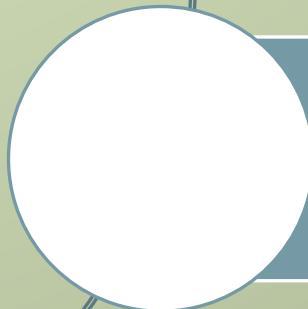








Тестування



Біографічний
метод

Картка обліку роботи з сім'єю (особою)

Відомості про сім'ю (особу) • про дітей; • про батьків (осіб, які їх замінюють); • про інших осіб, які проживають разом із сім'єю (особою); • про інших важливих членів родини, оточення, які проживають окремо від сім'ї (особи)

Основні характеристики • перелік основних ознак сім'ї (особи); • державні виплати та допомоги; • житлові умови; • обставини, які необхідно подолати або мінімізувати їх вплив

Відомості про суб'єктів соц. роботи • про спеціалістів ЦСССДМ, відповідальних за ведення соціальної картки; • про суб'єктів соціальної роботи, які працюють із сім'єю (особою)

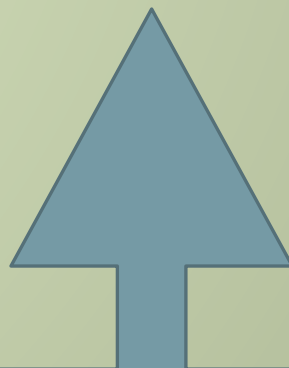
Загальний облік соц. роботи із сім'єю (особою) • основні етапи: оцінка, обстеження, екстренне втручання, розгляд питань на комісіях; • облік заходів, дій, видів, послуг; • відповідальний спеціаліст; • результати тощо.

Додаткові документи • акт оцінки потреб дитини та її сім'ї; • акт оцінки безпеки; • висновок за результатами оцінки • акт комплексної оцінки; • індивідуальний план соціального супроводу клієнта; • звіт за результатами соціального супроводу тощо.

це процес збору всебічної інформації про особу, її родину та оточення, аналіз цієї інформації, підготовка висновків та рекомендацій для подальшого планування допомоги.

ОЦІНКА ПОТРЕБ

Що треба пам'ятати про етап оцінки потреб



- Думки та бачення клієнта мають бути в центрі оцінювання з метою задоволення його потреб.
- Робота з клієнтом має бути чесною та відкритою.
- Фахівці, залучені до оцінювання, повинні розуміти необхідність конфіденційності зібраної інформації.
- Оцінка потреб – це не встановлення діагнозів.
- Інформація – чітка і достовірна
- Одна особа
- До кожного має застосовуватись однаковий підхід.

форми повідомлення / звернення

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної політики України
09.09.2021 № 450

Дата вих. 09.09.21 № 27

Дата вхід. 10.09.21 № 2/68

Старооржицька ЗОШ Старооржицький РЦСССДМ

(найменування організації/закладу/установи, яка направляє повідомлення, поштова та електронна отримала повідомлення) адреси, телефон)

ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНФОРМАЦІЯ

про дитину, сім'ю (особу), яка перебуває у складних життєвих обставинах

Зареєстровано в журналі повідомлень:

№ 128 від 10/09/2021 дд мм рррр

Надійшло: усно письмово по телефону

Про дитину, сім'ю (особу), яка перебуває у складних життєвих обставинах

Денисюк Кирило, 10 років (прізвище сім'ї або прізвище, ім'я, по батькові особи, дитини та її вік) місце проживання: вул. Шевченка, 1/15, с. Старооржиця.

Зміст повідомлення/інформації про факти, ознаки чи застереження щодо дитини (відмова від дитини), сім'ї (особи) та дата їх виявлення:

Денисюк Кирило – учень 4 класу, пропускає уроки, батьки не реагують на записи в щоденнику, класному керівнику не відкривають двері. 07.09.2021 при огляді медсестра виявила синці на руці та на сидницях. Хлопчик сказав, що він катався на лижах і впав.

Від: (прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає звернення, інша важлива інформація (ким працює або родинний зв'язок тощо самозвернення від родичів від сусідів/знайомих, анонімно, від суб'єкта соціальної роботи, інше

Вжиті заходи: 08.09 та 09.09 класний керівник Петрова І. М. телефонувала батькам та приходила додому, однак двері не відчинили, на телефонні дзвінки не відповідають.

До повідомлення/інформації додано документи:

довідка шкільної медсестри Шпич Н. І. про виявлені синці

Усне або телефонне повідомлення/інформацію прийнято:

Картка клієнта

- ❖ Номер поінформованої угоди
- ❖ Код клієнта
- ❖ Статус клієнта
- ❖ Дата включення
- ❖ Дата виходу
- ❖ Інформація про клієнта

Оцінка потреб

– це процес збору, узагальнення та аналізу соціальними працівниками інформації щодо стану та життєвих обставин клієнта соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг та їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин.

Професійні
записи

Для чого потрібні?

бути в курсі справ;
ілюструють успіхи і
досягнення клієнтів –
нерідко їх значимість
проявляється з часом;
можливість отримати
цілісну картин, не
пропустити важливих
моментів (які можна
просто забути, якщо не
записати);
письмовий доказ
діяльності соціального
працівника.