

*Междисциплинарное ведение случая сегодня — одна из центральных технологий работы с выпускниками детских домов и интернатных учреждений. Такая технология позволяет отделениям постинтернатной адаптации эффективно оказывать комплексную помощь одной из наиболее уязвимых социальных групп.*

- выпускники интернатных учреждений
- постинтернатная адаптация
- междисциплинарное ведение случая
- социально-психологическое сопровождение

Деятельность отделений постинтернатной адаптации заключается в социальном обслуживании молодёжи в возрасте от 18 до 23 лет — выпускников интернатных учреждений Мурманской области, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Отделения входят в систему государственных учреждений социальной защиты населения. Их сотрудники в своей работе используют современные технологии сопровождения выпускников: мультисистемную терапию, междисциплинарное ведение случая и т.д.

Междисциплинарное ведение случая в социальной работе тесно связано с таким фундаментальным понятием, как «социальный случай», которое подразумевает не просто отдельную жизненную ситуацию, вызванную неблагоприятным стечением обстоятельств, а клиента — в нашем случае выпускника интернатного учреждения. На решение его проблем и направлено ведение случая. В отделениях постинтернатной адаптации специалист по социальной работе, который ведёт конкретный случай, уделяет внимание не только самому выпускнику, но и его окружению, работает с ним как напрямую, так и опосредованно, представляя и защищая его интересы в различных организациях и учреждениях.

Междисциплинарное ведение случая — это комплекс мероприятий, которые проводит единая команда специалистов различных

## **Междисциплинарное ведение случая в условиях Центра постинтернатной адаптации**

**Лариса Михайловна Боброва,**

координатор программы «Молодёжные центры» Центра развития семейных форм устройства детей

**Л.М. Боброва. Междисциплинарное ведение случая в условиях Центра постинтернатной адаптации**

дисциплин для достижения общих целей по улучшению качества жизни, защиты прав и интересов выпускников интернатных учреждений.

При вступлении в самостоятельную жизнь эти молодые люди сталкиваются с проблемами жилья, поиска работы, организации быта, питания, обеспечения себя прожиточным минимумом, взаимодействия с социумом, организацией свободного времени, получения медицинской помощи, создания и сохранения собственной семьи и многими другими.

*Междисциплинарное ведение случая — это комплекс мероприятий, которые проводит единая команда специалистов для достижения общих целей по улучшению качества жизни, защиты прав и интересов выпускников интернатных учреждений.*

Специалисты отделений постинтернатной адаптации осуществляют междисциплинарное ведение каждого случая в рамках работы, направленной на оказание социально-психологической помощи выпускникам интернатных учреждений в качестве первого этапа их социальной реабилитации и адаптации.

Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, зачастую «выпадают» из традиционной модели социальной защиты. Они не получают своевременной профессиональной помощи, что приводит к нарастанию социальных, медицинских, психологических проблем и постепенному ухудшению их жизненной ситуации. Применение технологии междисциплинарного ведения случая позволяет не только оказать первичную кризисную помощь

молодому человеку, находящемуся в трудной жизненной ситуации, но и сделать планомерные шаги в направлении его долгосрочной социальной реабилитации и адаптации.

Ведение случая — важный метод профессиональной социальной помощи. Эта технология основана на доверительных и уважительных отношениях между специалистом по социальной работе и клиентом. Она направлена на разрешение трудной жизненной ситуации посредством обучения выпускника наиболее эффективному использованию доступных ему собственных и общественных ресурсов, что позволяет ему начать независимое существование с сохранением достигнутых результатов.

Ведение случая — это метод помощи, в рамках которого специалист анализирует потребности клиента, а затем организует, координирует, отслеживает получение социальных услуг, призванных улучшить качество его жизни, и оценивает эффективность этих услуг.

Метод ведения случая позволяет преодолеть зачастую возникающий конфликт между ведомствами социальной защиты, образования, здравоохранения, психологической и юридической помощи, с которым социально дезадаптированный выпускник интернатного учреждения самостоятельно справиться не в состоянии.

## ПЕДАГОГИКА И ПОЛИТИКА

### **Отличительные особенности междисциплинарного ведения случая:**

- приоритет интересов и потребностей клиента над интересами специалиста;
- активное мотивирование клиента на изменение поведения и «формирование запроса» на получение помощи;
- комплексный подход к случаю, когда все проблемы и потребности клиента рассматриваются, исходя из его текущего состояния и особенностей социального окружения;
- координация работы различных специалистов (в работе со случаем участвуют представители различных дисциплин).

Применение технологии междисциплинарного ведения случая позволяет обеспечивать выпускникам доступ к помощи и организовывать эффективное и слаженное оказание такой помощи как на уровне отдельных организаций, так и целых систем, включающих различные службы.

### **Принципы междисциплинарного ведения случая:**

**1. Профессионализм членов междисциплинарной команды.** Команда отделения постинтернатной адаптации обязательно включает специалиста по социальной работе, психолога и воспитателя. В зависимости от специфики случая, а также от имеющихся ресурсов, в состав команды могут также входить юрист, мастер производственного обучения (ПУ), специалист по физическому воспитанию (тренер) и трудовому воспитанию (инструктор по труду), лицо, осуществляющее постинтернатный патронаж, и т.д. Помимо соответствующего образования, члены междисциплинарной команды должны обладать опытом и навыками, которые необходимы для оказания квалифицированной помощи клиентам из целевой группы отделения — выпускникам интернатных учреждений. Так, специалист, ведущий случай, должен хорошо разбираться в специфических особенностях и потребностях детей-сирот, воспитывающихся в интернатном учреждении, а также понимать социально-экономические, национальные и культурные аспекты их жизненной ситуации. Помимо этого, каждый из членов команды должен быть осведомлён о принципах работы и ресурсах государственной системы социально-психологической помощи в целом, о взаимодействии её составляющих, о финансовых аспектах помощи, а также о ресурсах негосударственных организаций, работающих в регионе. Постоянное повышение собственной квалификации является требованием ко всем членам междисциплинарной команды вне зависимости от их опыта.

**2. Приоритет интересов клиента и добровольность получения услуг.** Традиционный подход к оказанию социальной помощи обычно предполагает, что «специалист знает лучше» и «специалист всегда

**Л.М. Боброва. Междисциплинарное ведение случая в условиях Центра постинтернатной адаптации**

прав». При этом непонимание и неприятие клиентом как отдельных ожиданий и требований специалистов, так и общей цели работы приводят к неоправданному расходованию человеческих и материальных ресурсов при низкой результативности такой помощи. Так, приоритетом выпускника интернатного учреждения при обращении за помощью в отделние постинтернатной адаптации, в отличие от приоритетов специалиста по социальной работе, может быть не трудоустройство, а получение очередного кратковременного денежного пособия. Это отнюдь не означает, что специалист должен всегда идти на поводу у клиента. Принцип междисциплинарного ведения случая предполагает формирование новых или изменение существующих приоритетов клиента, если, с точки зрения специалиста, они не совпадают с истинными потребностями молодого человека. При этом необходимо осознавать, что процесс мотивирования и изменения приоритетов может занимать достаточно длительное время. Однако если специалист начинает оказывать (практически «навязывать») помощь в соответствии с собственными приоритетами, то его работа будет обречена на неудачу. Более того, в дальнейшем молодой человек будет избегать обращения в социальные учреждения и относиться с недоверием к людям, стремящимся оказать ему помощь.

**3. Активное участие выпускника в междисциплинарном ведении случая и развитие его собственного потенциала.** Выпускник интернатного учреждения не может рассматриваться в качестве пассивного получателя некоего набора услуг. Междисциплинарное ведение случая подразумевает наличие у него не только прав на получение помощи, но и обязанностей. Инструментом, позволяющим обсудить, разделить и закрепить обязанности между выпускником и специалистами, является план индивидуального развития. Активное участие молодого человека в ведении случая подразумевает его вклад в формулирование целей, задач и мероприятий этого плана, причём ответственность за выполнение большинства шагов в рамках этого плана возлагается на него. Невыполнение им своих обязанностей может привести к определённым санкциям, вплоть до досрочного закрытия случая.

При распределении обязанностей необходимо верно оценивать возможности выпускника по совершению действий, намеченных индивидуальным планом. Для развития самостоятельности и социальной адаптации молодого человека его доля ответственности в проводимой работе должна соответствовать максимуму его возможностей. Иными словами, всё, что клиент может сделать самостоятельно, он должен делать сам. Активное участие его в ведении случая предполагает, что молодой человек не просто выступает в роли пассивного «получателя помощи», но и учится пользоваться доступными ему внутренними и внешними ресурсами, что способствует его социализации. Кроме этого, выполнение определённых требований, предъявляемых выпускнику специалистами, ведёт

## ПЕДАГОГИКА И ПОЛИТИКА

к воспитанию дисциплины, упорядочению образа жизни и, в конечном итоге, социальной адаптации и подготовке его к успешному существованию. На повышение личностного потенциала молодых людей также направлены различные обучающие компоненты работы отделения постинтернатной адаптации (обучающие семинары и т.п.). Участие молодого человека в ведении случая способствует воспитанию уверенности в себе и стабилизации самооценки, которая у подавляющего большинства выпускников интернатных учреждений является неадекватной.

**4. Эффективный обмен информацией по ведению случая.** Чтобы обеспечить согласованную работу междисциплинарной команды, все специалисты должны обладать единой информацией о клиенте и периодически получать информацию о динамике случая. Эффективному обмену информацией служит документация по ведению случая, а также совещания по разбору случая. Обязательные документы, необходимые для записи и обмена информацией о случае, включают договор об оказании социально-психологических и иных услуг, форму первичной оценки уровня кризисности жизненной ситуации выпускника, форму углублённой психосоциальной оценки, форму диагностики социальных навыков, индивидуальный план развития, а также записи специалистов об оказании помощи согласно плану индивидуального развития. На междисциплинарных совещаниях по разбору случая члены команды обсуждают цели, задачи и мероприятия по ведению отдельных случаев, обсуждают динамику случая и принимают решение о его закрытии. Контроль над ведением документации, а также обобщение и представление информации на совещании возлагаются на специалиста, ответственного за конкретный случай.

**5. Конфиденциальность информации.** Любая информация о выпускнике и его семье, которая становится известна специалистам в ходе работы по ведению случая, является конфиденциальной. Эта информация может быть предоставлена другим сотрудникам и, тем более, другим организациям, только с разрешения клиента. Это не означает, что внутри междисциплинарной команды существуют «секреты». При подписании договора и индивидуального плана развития молодой человек должен дать разрешение на предоставление информации о нём всем членам междисциплинарной команды, которые впоследствии будут оказывать ему помощь. В противном случае, эффективная работа команды станет невозможной. Это означает, что принцип конфиденциальности распространяется на всех членов междисциплинарной команды, вне зависимости от их специальности. Все члены команды должны следовать единым этическим принципам. Сохранение конфиденциальности предполагает

*Участие молодого человека в ведении случая способствует воспитанию уверенности в себе и стабилизации самооценки, которая у подавляющего большинства выпускников интернатных учреждений является неадекватной.*

**Л.М. Боброва. Междисциплинарное ведение случая в условиях Центра постинтернатной адаптации**

возможность индивидуального консультирования клиента одним из членов междисциплинарной команды в отсутствие третьих лиц. Необходимо согласовывать с клиентом, какую информацию он готов или не готов открыть другим людям. Команда отделений постинтернатной адаптации имеет чёткую политику в отношении таких вопросов: какую информацию можно получить и от кого; какая информация подлежит записи и в какой форме; кто имеет право доступа к информации и на каких основаниях; каким образом обеспечивается точность записываемой информации; по какому принципу хранятся и уничтожаются документы, содержащие информацию о клиенте. Принципы конфиденциальности и добровольности закреплены в договоре и индивидуальном плане развития, который подписывают выпускник интернатного учреждения, директор учреждения и специалист, ответственный за случай. Специалист должен также устно подтвердить клиенту свою приверженность этим принципам, а также перечислить возможные исключения.

*Принципы конфиденциальности и добровольности закреплены в договоре и индивидуальном плане развития, который подписывают выпускник интернатного учреждения, директор учреждения и специалист, ответственный за случай.*

**6. Последовательность и преемственность в соблюдении этапов оказания помощи.** Работа по ведению одного случая занимает более или менее продолжительное время — от нескольких часов до нескольких месяцев или даже лет. Вне зависимости от продолжительности работы со случаем, все шаги в процессе оказания помощи должны быть логичными и преемственными: каждый последующий шаг вытекает из предыдущего и служит основой для следующего.

**7. Этапы междисциплинарного ведения случая:**

1. Установление контакта с выпускником интернатного учреждения.
2. Первичная оценка его состояния и потребностей.
3. Углублённая психосоциальная оценка.
4. Разработка индивидуального плана развития.
5. Оказание междисциплинарной помощи и её координация.
6. Регулярная (промежуточная) оценка эффективности вмешательства.
7. Закрытие случая.

**8. Индивидуальная ответственность специалиста за случай.** Командный подход к ведению случая подразумевает разделение обязанностей между представителями разных специальностей для оказания клиенту различных видов помощи. В то же время каждый случай закрепляется за одним конкретным специалистом, который становится ответственным за ведение этого случая. В обязанности ответственного специалиста входит составление предварительного плана сопровождения, представление случая на совещании, координация действий членов междисциплинарной команды и самого выпускника при выполнении индивидуального плана развития, на-

## П Е Д А Г О Г И К А   И   П О Л И Т И К А

правление молодого человека в другие организации и учреждения, а также контроль над ведением документации по случаю и соблюдением сроков выполнения индивидуального плана. Ответственный специалист отслеживает динамику случая, регулярно встречается с молодым человеком, чтобы обсудить успехи и трудности в выполнении плана и наметить следующие шаги. При необходимости ответственный специалист привлекает дополнительные ресурсы для оказания помощи выпускнику. Ответственным специалистом, как правило, становится специалист по социальной работе. Однако при большом числе клиентов и небольшом количестве персонала ответственность за ведение случаев может также возлагаться и на других членов междисциплинарной команды (психолога, педагогов).

**9. Полноценное использование общественных ресурсов и минимизация затрат.** Помимо междисциплинарной команды отделения постинтернатной адаптации, которая оказывает непосредственную помощь выпускникам интернатных учреждений, существуют также государственные учреждения правопорядка, образования, здравоохранения и социальной защиты, коммерческие структуры и негосударственные некоммерческие организации, которые обладают необходимыми ресурсами. Задача специалистов отделения состоит в том, чтобы обеспечить выпускнику доступ к услугам из других источников, не дублируя их. При этом для развития собственного потенциала молодого человека важно не делать за него всю работу, а научить его пользоваться ресурсами существующей системы.

**10. Постоянная оценка качества и эффективности междисциплинарной помощи.** Все члены междисциплинарной команды принимают участие в оценке качества и эффективности оказываемой помощи на двух уровнях: на уровне отдельного случая и на уровне отделения в целом. Оценка качества и эффективности помощи на уровне случая служат документация по ведению случая, отражающая достижение поставленных индивидуальных целей и задач, а также результаты обсуждения случая на междисциплинарных совещаниях. Интегрированная информация по всем случаям, которые ведёт или завершила социальная служба отделения, используется для оценки эффективности его работы в целом. На всех уровнях оценки важно учитывать мнение выпускников о качестве оказываемой помощи, о соответствии услуг их потребностям. Результаты оценки обязательно используются для структурных и функциональных изменений для повышения качества и эффективности работы отделения.

**11. Оптимизация распределения нагрузки между членами междисциплинарной команды.** Количество сотрудников, участвующих в междисциплинарном ведении случая, соответствует объёму и сложности поставленных перед командой целей и задач, а также особенностям целевой группы. В любой социальной службе должна существовать разумная политика в отношении нагрузки на спе-

**Л.М. Боброва. Междисциплинарное ведение случая в условиях Центра постинтернатной адаптации**

специалистов. Ответственный специалист в состоянии вести одновременно 10 – 15 случаев. Число клиентов может варьироваться в рамках этого диапазона в зависимости от ряда факторов: степени сложности проблем у выпускников, доли «новых» выпускников, которые обычно требуют более пристального внимания, их географической удалённости, наличия и доступности общественных ресурсов и т.д. Количество случаев, с которым может справиться специалист, зависит и от того, насколько часто ему приходится иметь дело с острыми, безотлагательными проблемами, поведением высокой степени риска. Нагрузка должна позволять ответственному специалисту уделять достаточное время индивидуальному консультированию выпускников, документированию случаев, а также оценке эффективности проводимой работы. С увеличением нагрузки ответственный специалист, как правило, теряет возможность выполнять такие регулярные функции, как поддержание контактов со старыми клиентами. При большой нагрузке на специалистов, помимо снижения качества помощи, возникает риск профессионального «выгорания». Специалисты совместно со своим руководителем должны следить за адекватностью рабочей нагрузки и совместно решать проблемы, возникающие в случае её превышения. Всем членам междисциплинарной команды, вне зависимости от их квалификации, требуется профессиональный консультант, к которому можно обратиться за помощью в сложных случаях. В наших отделениях такую профессиональную поддержку оказывают специалисты Центра развития семейных форм устройства детей. Консультирование осуществляется на постоянной основе, а не только «по запросу» специалистов.

Осуществление практики междисциплинарного ведения случая в соответствии с изложенными принципами позволяет отделениям постинтернатной адаптации эффективно оказывать комплексную помощь выпускникам интернатных учреждений — одной из наиболее уязвимых социальных групп.