




From
the People of Japan



МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

З КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ



Методичні рекомендації «Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб» підготовлено в межах проекту «Швидке реагування на соціальні та економічні проблеми ВПО» у партнерстві із Міністерством соціальної політики України. Проект реалізується Програмою розвитку ООН за фінансової підтримки Уряду Японії.

Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. – К., 2015. – 62 с.

Науковий редактор: Савчук О.М.

Літературний редактор: Дума Л.П.

У методичних рекомендаціях представлені матеріали з питань кейс-менеджменту, його теоретичних та практичних аспектів у роботі з внутрішньо-переміщеними особами, висвітлено загальні підходи до кейс-менеджменту та детально розглянуті етапи кейс-менеджменту внутрішньо-переміщених осіб.

Дані методичні рекомендації розроблено для практичного використання в роботі організацій та окремих фахівців, які працюють з ВПО і застосовують у своїй діяльності метод кейс-менеджменту.

Висловлюємо подяку колегам та партнерам, які надавали консультації в процесі розробки методичних рекомендацій:

Лілії Думі, ст. викладачу Школи соціальної роботи Національного університету «Києво-Могилянська академія» (м. Київ);

Тарасу Брижоватому, директору БО «Соціальна служба «Віфанія» (м. Київ);

Оксані Волгіній, заступнику директора БО «Соціальна служба «Віфанія» (м. Київ);

Фахівцям БО «Світло надії» (м. Полтава);

Спеціалістам Запорізького міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (м. Запоріжжя) та спеціалістам Запорізького обласного центру соціально-психологічної допомоги.

ЗМІСТ

Список скорочень	4
Вступ	5
Розділ 1. Загальні підходи до кейс-менеджменту	6
1.1. Основні терміни та поняття	7
1.2. Цілі, принципи та етичні аспекти кейс-менеджменту ВПО	8
1.3. Моделі кейс-менеджменту	11
1.4. Функції кейс-менеджера та вимоги до його кваліфікації	14
Розділ 2. Процес кейс-менеджменту ВПО	16
2.1. Встановлення контакту та залучення клієнтів	17
2.2. Збір інформації та оцінка потреб	21
2.3. Планування, реалізація плану заходів, моніторинг та оцінка	29
2.4. Оцінювання результатів та завершення стосунків	33
Список використаної літератури	36
Додаток А. Посадова інструкція кейс-менеджера у роботі з ВПО та персональна специфікація	38
Додаток Б. Гострі реакції на стрес та відповідні стратегії поведінки фахівців	43
Додаток В. Форма первинної оцінки ВПО	46
Додаток Г. Рекомендації для кейс-менеджерів та інших фахівців, які відвідують клієнтів в місцях їх проживання/ тимчасового перебування	48
Додаток Д. Форма оцінки потреб ВПО	49
Додаток Ж. Індивідуальний план заходів	55
Додаток З. Договір про послуги	57
Додаток К. Опис програм соціальної роботи в ситуаціях вимушеної міграції	59

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

БО	Благодійна організація
БФ	Благодійний фонд
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
КЗ	Комунальний заклад
ООН	Організація Об'єднаних Націй
ПРООН	Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
ПТСР	Пост травматичний стресовий розлад
СЖО	Складні життєві обставини
ЦСССДМ	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
УПСЗ	Управління праці та соціального захисту

ВСТУП

Збройний конфлікт у Східній Україні та анексія Криму призвели до того, що чимало людей покинули свої домівки та переселилися у більш безпечні території в Україні або в інші держави. Чисельність внутрішньо переміщених осіб (далі у тексті – ВПО) суттєво зросла: якщо в серпні 2014 р. було офіційно зареєстровано 135 тис. ВПО, то в липні 2015 р. їх налічувалось більше мільйона¹. Значна частина ВПО оселилась у районах, близьких до зони конфлікту. Вони мешкають у своїх рідних чи знайомих, орендують житло або перебувають в місцях, спеціально облаштованих для переселенців. Наявні процеси й реверсного переселення, зокрема у Донецьку область.

У значній кількості ВПО виникають проблеми, які вони не можуть вирішити самостійно. Міжнародний досвід показує, що вирішення проблем та задоволення потреб ВПО є предметом професійної діяльності соціальних працівників. Соціальна підтримка ВПО у світі почала розвиватися фактично відразу після Другої світової війни і сьогодні регулюється таким міжнародним документом як «Переміщені особи», ухваленим у 2012 році Міжнародною федерацією соціальних працівників². В документі йдеться про те, що робота з переміщеними людьми повинна спрямовуватися на забезпечення стійкості, подолання залежності від гуманітарної допомоги, відновлення трудового потенціалу, соціально-культурних та громадських структур, а також особистої та колективної спроможності активно сприяти національному та регіональному розвитку. З метою успішної адаптації до нових умов життя у соціумі одним ВПО достатньо надати конкретну послугу за їхнім запитом, інші ж не можуть отримати доступу до необхідних послуг чи ресурсів, або надані послуги не вирішують їхніх проблем. Ефективним у такому разі при роботі з ВПО є застосування підходу «кейс-менеджмент».

Практика кейс-менеджменту виникла у США ще у кінці XIX - на початку XX ст. у діяльності благодій-

них організацій в умовах індустріалізації, урбанізації, імміграції та зростання кількості населення. На початку 20 століття метод кейс-менеджменту став одним із найбільш поширених у практиці соціальної роботи і опирався на психодинамічний підхід, але із розвитком методології соціальної роботи, з початку 60-х років XX ст., почали активно застосовуватися різні моделі кейс-менеджменту. На сьогодні кейс-менеджери працюють з вразливими групами населення в різних сферах суспільного життя, включаючи: старіння населення, поведінкове здоров'я (проблеми психічного здоров'я, зловживання хімічними речовинами), захист дитинства, інвалідність, навчання (в т.ч. інклюзивне навчання, навчання впродовж життя), працевлаштування, медичний догляд (амбулаторний, спеціалізована медична допомога, реабілітація, програми страхування), міграція та пошук притулку, послуги для ветеранів та військовослужбовців тощо. Кейс-менеджери працюють в державному та громадському секторах, в міській та сільській місцевості і надають послуги в закладах та організаціях за місцем проживання клієнтів, контактуючи з ними особисто, телефоном або із застосуванням електронного зв'язку. Фінансування їхньої діяльності може здійснюватися за рахунок самих організацій, державних коштів, програм страхування, грантів, фінансування діяльності третіми особами, чи за рахунок коштів самих клієнтів. Незважаючи на те, що в деяких країнах розроблені навіть стандарти з кейс-менеджменту на національному рівні (наприклад, у США), практика його здійснення може відрізнятися навіть в організаціях, які працюють з одними й тими ж групами клієнтів за однаковими програмами³.

У кожному окремому випадку кейс-менеджер використовує індивідуальний підхід, зважаючи на особливості клієнтів та місію, принципи діяльності й ресурси організації - надавача послуг.

¹ Попередній аналіз та оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО) [Електронний ресурс] / Регіональне представництво УВКБ ООН у Білорусі, Молдові та Україні, жовтень, 2014. – Режим доступу: <http://unhcr.org.ua/attachments/article/1232/IDPUKR.pdf>.

² Displaced Persons [Електронний ресурс] / International Federation of Social Workers, 2012. — Режим доступу: <http://ifsw.org/policies/displaced-persons>

³ Standards for Social Work Case Management. [Електронний ресурс] / National Association for Social Workers, 2013. - 62 p. – Режим доступу: http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp



РОЗДІЛ 1

**ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ
ДО КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ**

1.1. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

Кейс-менеджмент – метод соціальної роботи, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи. В Україні поряд з назвою «кейс-менеджмент» використовують термін «ведення випадку».

Кейс (випадок) – це проблемна ситуація клієнта (окремої особи або сім'ї), яка негативно впливає на якість життя людини і погіршує її стан (фізичний, психічний, матеріальний тощо).

Внутрішньо переміщені особи. Згідно з міжнародним визначенням, це люди або групи людей, які були змушені рятуватися втечею або покинути свої будинки або місця проживання, через або для того, щоб уникнути наслідків збройного конфлікту, ситуації загального насильства, порушень прав людини або стихійних лих/техногенних катастроф, і які не перетнули міжнародно-визнаний державний кордон країни⁴.

Згідно з українським законодавством, внутрішньо-переміщеною особою є громадянин України, який постійно проживає в Україні, якого змусили або який самостійно покинув своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, масових порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру⁵.

Кейс-менеджер – соціальний працівник або інший фахівець, який здійснює оцінку ситуації й потреб клієнта, планування відповідних заходів щодо їх задоволення, пошук організацій та фахівців, які надають відповідні послуги в громаді, координує їх дії у процесі кейс-менеджменту, а також здійснює представництво інтересів клієнта/клієнтів⁶.

Клієнт – це окрема особа або сім'я, чії потреби, цілі та ресурси є предметом кейс-менеджменту. В українському нормативно-правовому полі «клієнт» визначається як «отримувач соціальних послуг».

Оцінка (assessment) – збір, узагальнення та аналіз глибокої інформації про ситуацію й різні аспекти функціонування клієнта, його цілі, ресурси та обмеження з метою розробки детального плану кейс-менеджменту для задоволення спільно визначених потреб. Оцінка здійснюється на початку роботи з випадком і оновлюється у випадку зміни ситуації клієнта.

Планування – це процес спільного з клієнтом визначення цілей та завдань роботи, розробки і погодження плану заходів, визначення необхідних послуг та їх надавачів, встановлення періодичності зустрічей клієнта з фахівцями, укладання угоди про отримання послуг та підписання поінформованої згоди. Планування здійснюється з урахування доступних ресурсів.

Моніторинг – це процес регулярного збору та аналізу кількісних та якісних даних за попередньо встановленими показниками з метою аналізу процесу і якості виконання індивідуального плану заходів, а також своєчасного реагування на зміну ситуації, забезпечення ефективного використання ресурсів. Здійснення моніторингу дозволяє отримувати необхідну для оцінювання інформацію.

Оцінювання (evaluation) – систематичне і об'єктивне дослідження діяльності, що може проводитися за участі клієнта на різних етапах кейс-менеджменту. Метою оцінювання є визначення ступеня досягнення цілей, рівня розвитку, ефективності, результативності, впливу та стійкості результатів⁷.

⁴ Internally Displaced People. Questions & Answers [Електронний ресурс] / UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), September 2007. – Режим доступу: <http://www.refworld.org/docid/47a7078e1.html>

⁵ ЗУ «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» № 1706-VII від 20.10.2014

⁶ 'A process to plan, seek, advocate for, and monitor services or health care organizations and staff on behalf of a client' Barker, R. L. The social work dictionary (5th ed.). - Washington, DC : NASW Press, 2003. – P.62.

⁷ Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання. / Горошко А., Нарчинська Т., Озимок І., Тарнай В. – Київ: Українська асоціація оцінювання. – 2014. – С.14.

1.2. ЦІЛІ, ПРИНЦИПИ ТА ЕТИЧНІ АСПЕКТИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ВПО

Кейс-менеджмент має на меті забезпечення підтримки і надання допомоги людям у доступі до ресурсів, необхідних для їх проживання і функціонування у громаді⁸. Цей метод соціальної роботи дає можливість соціальним працівникам та іншим фахівцям однієї чи декількох організацій коорди-

нувати свої зусилля у роботі з конкретним випадком. В межах цього випадку послуги можуть надаватися клієнту в одній або кількох організаціях, що впроваджують різні програми⁹ (опис орієнтовних програм у роботі з переміщеними особами міститься у додатку К).

СТРАТЕГІЇ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ:

РОЗВИТОК У КЛІЄНТІВ МОЖЛИВОСТЕЙ ТА СПРОМОЖНОСТІ ЗАСТОСОВУВАТИ
РІЗНІ ПІДХОДИ ДО ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ

ЗАОХОЧЕННЯ КЛІЄНТІВ ДО УЧАСТІ У ЖИТТІ ГРОМАДИ, ВЗАЄМОДІЇ З ЇЇ ЧЛЕНАМИ;

НАЛАГОДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ КЛІЄНТІВ З СОЦІАЛЬНИМИ СИСТЕМАМИ
ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ТА НЕОБХІДНИХ РЕСУРСІВ;

РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ У ЦЬЙ СФЕРІ

Основними цілями кейс-менеджера у роботі з ВПО є їх безпечне розміщення та адаптація до нових умов проживання. В результаті кейс-менеджменту, ВПО не лише вирішує свої проблеми та задовольняє потреби, але й отримує знання й навички для їх вирішення в майбутньому.

ПРО УСПІШНІСТЬ АДАПТАЦІЇ ВПО МОЖУТЬ СВДІЧИТИ:

- Участь у житті громади : здатність людини брати участь у подіях, які відбуваються у громаді, залучатися до прийняття рішень щодо планування та розвитку громади тощо.
- Економічний добробут : здатність людини задовольняти особисті матеріальні та економічні потреби, а також відповідні потреби залежних членів своєї сім'ї.
- Незалежність : здатність людини самостійно вирішувати свої проблеми та задовольняти потреби.
- Особисте благополуччя : здатність людини жити в достатку та спокої в нових умовах.

Кейс-менеджмент передбачає дотримання прав людини і базується на певних принципах.

⁸ Hall J. A. Iowa case management: Innovative social casework / Hall JA, Carswell C, Walsh E, Huber DL, Jampoler JS. // Social Work, 2002. – Vol. 47 (2). – P. 132-141.
⁹ Standards for Social Work Case Management. [Електронний ресурс] / National Association for Social Workers, 2013. - 62 p. – Режим доступу : http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp

ПРИНЦИПИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД.

Кожен окремий випадок кейс-менеджер розглядає як унікальний і застосовує у своїй роботі індивідуальний підхід до роботи з клієнтом. Кейс-менеджер залучає клієнта (і, якщо це можливо, представників найближчого оточення) на усіх етапах кейс-менеджменту, враховуючи при плануванні роботи його потреби, вподобання та цілі. У випадках, коли клієнтом є сім'я, то до роботи залучаються усі її члени.

ОРІЕНТАЦІЯ ПОСЛУГ НА КЛІЄНТА.

Кейс-менеджер визначає необхідні послуги відповідно до індивідуальних потреб клієнта. При цьому у кейс-менеджера можуть виникати труднощі, пов'язані з необхідністю обирати серед широкого спектру однакових чи схожих послуг або з відсутністю необхідних послуг в громаді.

ОРІЕНТАЦІЯ НА СИЛЬНІ СТОРОНИ КЛІЄНТА.

Кейс-менеджер у роботі з випадком орієнтується на сильні сторони клієнта, які можуть стосуватися як його особистості, попереднього досвіду, так і оточення.

ПАРТНЕРСЬКІ СТОСУНКИ МІЖ КЛІЄНТОМ ТА КЕЙС-МЕНЕДЖЕРОМ.

Такі стосунки сприяють більш ефективному досягненню клієнтом своїх цілей. У кейс-менеджменті відповідальність за результат роботи розподіляється між клієнтом, кейс-менеджером і командою фахівців, залучених до роботи з випадком.

ПІДХІД «ЛЮДИНА В ОТОЧЕННІ».

Кейс-менеджер виходить з того, що індивідуальний досвід клієнта впливає на його взаємодію з фізичним та соціальним оточенням і не може розглядатися окремо від загального контексту. Усі події в житті клієнта розглядаються як такі, що можуть впливати на роботу з випадком.

КОМАНДНА РОБОТА.

Кейс-менеджер не працює ізольовано від інших професіоналів. Він взаємодіє з різними організаціями та фахівцями, залученими до надання послуг у межах конкретного випадку. При цьому їхня робота є комплексною і системною, спрямованою на досягнення цілей, визначених спільно клієнтом та кейс-менеджером.

КОМПЕТЕНТНІСТЬ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА.

Кейс-менеджер працює у межах своєї компетентності і продовжує вдосконалювати свої знання та навички щодо кейс-менеджменту у роботі з ВПО.

У своїй діяльності кейс-менеджери повинні про-сувати цінності та принципи, закріплені в документі «Етика соціальної роботи: визначення принципів» (прийняті Міжнародною федерацією соціальних працівників та Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи)¹⁰.

Відповідно до Глобального визначення соціальної роботи, її основна місія полягає в тому, щоб «сприяти соціальним змінам та розвитку, соціаль-

ній згуртованості, активізації та звільненню людей». Центральне місце в соціальній роботі посідають принципи соціальної справедливості, прав людини, колективної відповідальності і поваги до різноманітності. Підкріплена теоріями соціальної роботи, соціальними і гуманітарними науками, а також місцевими знаннями соціальна робота залучає людей і структури для вирішення життєвих проблем та підвищення добробуту»¹¹. Таке визначення обумовлює й основні етичні аспекти кейс-менеджменту.

ЕТИЧНІ АСПЕКТИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

СОЦІАЛЬНА СПРАВЕДЛИВІСТЬ.

Кейс-менеджер сприяє усуненню бідності, дискримінації, приниження та інших форм соціальної несправедливості, з якими стикаються клієнти. Він надає послуги, враховуючи культурні та мовні особливості клієнтів, сприяє на індивідуальному та системному рівнях забезпеченню доступу клієнтів до необхідної інформації, послуг та ресурсів, а також максимально сприяє участі клієнтів у прийнятті рішень.

ЛЮДСЬКА ГІДНІСТЬ.

Кейс-менеджер поважає право клієнтів на самовизначення та зосереджує в процесі роботи увагу на їхніх сильних сторонах. Він намагається розвивати можливості клієнта самостійно вирішувати складні життєві ситуації.

ВАЖЛИВІСТЬ ЛЮДСЬКИХ СТОСУНКІВ.

Кейс-менеджер намагається посилювати стосунки між клієнтом та його оточенням. Також він встановлює партнерські стосунки з клієнтами, залучаючи їх до визначення цілей, планування послуг та оцінки результатів роботи.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ.

Кейс-менеджер дотримується конфіденційності у роботі з клієнтом. Інформація про дітей без згоди їхніх офіційних представників (батьків, опікунів) може бути надана іншим організаціям/фахівцям лише у випадках коли: (а) є загроза особистій безпеці, добробуту та благополуччю дитини; (б) є загроза життю та/чи здоров'ю працівника чи дитини; (в) немає можливості зв'язатися з батьками/офіційними представниками дитини, а ситуація потребує кризового втручання.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.

Кейс-менеджер несе відповідальність за свою роботу перед клієнтом, організацією та клієнтом, вимоги яких можуть не співпадати між собою. Також кейс-менеджер несе відповідальність щодо: (а) забезпечення клієнта необхідною інформацією та отримання його поінформованої згоди щодо усіх аспектів процесу кейс-менеджменту; (б) завершення процесу надання послуг, якщо вони більше не потрібні клієнту; (в) негайного інформування клієнта про можливе припинення надання послуг організацією і перенаправлення його до іншого надавача таких послуг з метою забезпечення неперервності їх надання; (г) інформування клієнта про те, що процес кейс-менеджменту не є анонімним, і конфіденційна інформація може передаватися іншим фахівцям, залученим до процесу.

У роботі з ВПО в Україні кейс-менеджеру варто також дотримуватися безоціночного ставлення до політичних подій, мовної політики, причин та наслідків збройного конфлікту.

¹⁰ IFSW IASSW Ethics in Social Work Statement of Principles. — Available from <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
¹¹ Global Definition of Social Work (July 2014).— Режим доступу: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

1.3. МОДЕЛІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

Рекомендуємо на практиці впроваджувати різні моделі кейс-менеджменту, серед яких найбільш поширеними є такі: універсальна брокерська модель, модель інтенсивного втручання, зосереджена на сильних сторонах модель, клінічна модель кейс-менеджменту (див. Таблицю 1).

Таблиця 1.

ХАРАКТЕРИСТИКИ	МОДЕЛІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ			
	ІНТЕНСИВНОГО ВТРУЧАННЯ Assertive Community Treatment and Intensive Case Management	КЛІНІЧНА Clinical Case Management	ЗОСЕРЕДЖЕНА НА СИЛЬНИХ СТОРОНАХ Strengths-Based Case Management	УНІВЕРСАЛЬНА БРОКЕРСЬКА Brokerage and Generalists Case Management
Основний фокус	Комплексний підхід	Кейс менеджер у ролі терапевта	Акцент на сильних сторонах та наснаженні	Координація
Залучення клієнтів кейс-менеджером	Так	Так	Так	Ні
Важливість стосунків «клієнт-кейс-менеджер»	Важливі	Дуже важливі	Важливі	Досить важливі
Координація чи надання послуг	Надання послуг	Надання послуг і координація	Надання послуг і координація	Координація, незначні послуги або їх відсутність
Відповідальність окремих працівників, залучених до кейс-менеджменту, чи команди	Команда	Окремі працівники	Окремі працівники	Окремі працівники
Мультидисциплінарна команда	Так	Ні	Ні	Ні
Розвиток чи стабілізація клієнта	Розвиток	Швидше стабілізація	Розвиток	Швидше стабілізація
Патерналізм чи наснаження	Патерналізм	Швидше патерналізм	Наснаження	Швидше наснаження
Середня кількість випадків / навантаження кейс-менеджера	15	10	15	35

Джерело: неофіційний переклад з англійської за Vanderplasschen, W.; Wolf, J.; Rapp, RC.; Broekaert, E. Is case management an effective and evidence-based intervention for helping substance abusing populations?. In: Pedersen, MU.; Segraeus, V.; Hellman, M., editors. Evidence Based Practice: Challenges in Substance Abuse Treatment. Helsinki: Nordic Council for Alcohol and Drug Research (NAD); 2005

Модель інтенсивного втручання

зосереджена на комплексному підході та роботі мультидисциплінарної команди, на якій лежить відповідальність за результати роботи з випадком. У даній моделі передбачається надання послуг клієнту, а не лише їх координація. Клієнт бере на себе менше відповідальності за результат і покладається на роботу мультидисциплінарної

команди, яка, в свою чергу, сприяє не лише досягненню оптимального функціонування, але й розвитку клієнта. Кейс-менеджер у такій моделі може одночасно вести 15 випадків і також працює над залученням клієнтів. У роботі з ВПО таку модель доцільно застосувати на перших етапах, коли необхідно здійснити кризове втручання та задовольнити базові потреби ВПО.

Клінічна модель кейс-менеджменту

основну перевагу надає терапевтичній роботі самого кейс-менеджера, стосунки з яким дуже важливі для клієнта. Кейс-менеджер бере на себе відповідальність щодо клієнта і сприяє за безпеченню його стабільного функціонування в суспільстві. При цьому, кількість випадків, які одночасно веде кейс-менеджер, є порівняно меншою і становить лише 10 випадків. Таку модель

часто використовують у сфері охорони здоров'я, де передбачається використання ресурсів для досягнення трьох основних цілей: набуття позитивного досвіду отримання послуг, поліпшення загального стану здоров'я населення та зниження вартості медичних послуг. У роботі з ВПО таку модель доцільно застосовувати у випадку наявності у них залежностей, проблем психічного здоров'я тощо.

Зосереджена на сильних сторонах модель кейс-менеджменту

передбачає одночасно і координацію, і надання послуг окремими фахівцями, які несуть відповідальність за результати своєї роботи і не працюють в мультидисциплінарній команді. В моделі передбачається наснаження та розвиток клієнтів. Застосування моделі має на меті розвиток сильних

сторін клієнта (мотивація, досвід, мережі підтримки тощо). Кейс-менеджер самостійно залучає нових клієнтів і може одночасно працювати лише з 15 випадками, оскільки процес залучення клієнтів та розвиток їхніх сильних сторін потребує певного часу. Ця модель може використовуватися у роботі з ВПО як на перших, так і на подальших етапах адаптації.

Універсальна брокерська модель кейс-менеджменту

передбачає координацію у наданні послуг клієнту для вирішення його проблеми. У даній моделі кейс-менеджер не залучає клієнтів особисто, а працює з тими, хто самостійно звернувся за допомогою. Стосунки між кейс-менеджером та клієнтом є досить важливими і передбачають наснаження

клієнта задля досягнення стабільного функціонування. Відповідальність за результати роботи покладається на клієнта та конкретних фахівців, які надають послуги, а не на команду в цілому. Кейс-менеджер у такій моделі може одночасно вести 35 випадків. У роботі з ВПО така модель може застосовуватися на більш пізніх етапах адаптації до життя у громаді.

Обидві останні моделі передбачають наснаження клієнтів, яке базується на таких основних принципах: визнання того, що всі люди володіють певними здібностями, вміннями; недопустимість використання негативних «ярликів» стосовно клієнтів; уважне ставлення до точки зору клієнта, який має право самостійно обирати форму та ступінь втручання в своє життя з боку фахівців; планування послуг з огляду на соціально-економічний, культурний, політичний контекст життя клієнта, так як причина проблем може полягати у бідності, несприятливих життєвих умовах, соціальному виключенні; врахування в роботі ролі взаємонаснаження у групі (люди, які діють разом, стають сильнішими); уникання дискримінації за будь-якою ознакою.

НАСНАЖЕННЯ ПЕРЕДБАЧАЄ:

РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ –

посилення мотивації, наполегливості, впевненості в собі;

РОЗВИТОК УМІНЬ –

вироблення необхідних умінь для участі в процесі вирішення проблем;

ПРАКТИЧНУ ПІДТРИМКУ –

інформування, захист інтересів клієнтів, забезпечення, за потреби, догляду за дітьми в той час як клієнт вирішує проблеми, надання, за потреби, приміщення, транспорту;

ПІДТРИМКУ РІВНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ –

створення умов для людей, які мають особливі потреби, пов'язані, наприклад, з незнанням мови країни, інтелектуальною недостатністю, дискримінацією, проблемами психічного чи фізичного здоров'я;

ПІДТРИМКУ В КОНСОЛІДАЦІЇ ЗУСИЛЬ –

підтримка ініціатив щодо об'єднання клієнтів в дієві групи (забезпечення супроводу, навчання);

ЕМОЦІЙНУ ПІДТРИМКУ –

висловлення розуміння, співпереживання.

Однак, незважаючи на деякі відмінності, усі моделі кейс-менеджменту передбачають застосування професійного комплексного підходу до оцінки, планування, реалізації плану заходів, координації, моніторингу і оцінювання результатів роботи щодо задоволення потреб клієнтів.

1.4. ФУНКЦІЇ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА ТА ВИМОГИ ДО ЙОГО КВАЛІФІКАЦІЇ

Діяльність кейс-менеджерів визначається не лише моделями кейс-менеджменту, але й залежить від організацій та програм, в яких вони працюють. Приклад посадової інструкції та персональної специфікації кейс-менеджера у роботі ВПО міститься у додатку А.

ФУНКЦІЇ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРІВ:

- взаємодія з клієнтами та їх залучення;
- оцінка потреб, ситуації, сильних та слабких сторін клієнта;
- розробка та впровадження індивідуального плану кейс-менеджменту;
- моніторинг надання послуг;
- оцінювання результатів;
- завершення роботи з випадком;
- ведення відповідної документації;
- взаємодія з організаціями та фахівцями, які надають послуги в громаді.

Для виконання своїх функцій кейс-менеджер повинен володіти необхідною кваліфікацією: повна вища освіта з відповідних напрямів підготовки («соціальна робота», «соціальна психологія», «соціальна педагогіка»); знання та навички кейс-менеджменту; досвід роботи з визначеною групою клієнтів (наприклад, з внутрішньо переміщеними особами). Навчання з кейс-менеджменту можна пройти в процесі здобуття фахової освіти за спеціальністю «соціальна робота», або, у випадку здобуття вищої освіти з інших напрямів, на курсах підвищення кваліфікації.

Кейс-менеджер повинен володіти теоретико-методологічними знаннями у сфері соціальної роботи, зокрема щодо кейс-менеджменту, методів оцінки та досліджень, а також у практичній діяльності орієнтуватися на підхід, базований на доказах. Усі ці знання він може отримати, здобуваючи вищу освіту у відповідній галузі та проходячи практику в соціальних агенціях.

БАЗОВІ ЗНАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА СТОСУЮТЬСЯ ТАКОГО:

- **ПОВЕДІНКА ЛЮДИНИ ТА ЇЇ ВІКОВИЙ РОЗВИТОК** (концепції та теорії щодо вікових криз та поведінкових змін; когнітивні, психологічні та психосоціальні процеси, які відбуваються на різних етапах життя людини).
- **ПОВЕДІНКОВЕ ЗДОРОВ'Я** (сильні сторони, коупінг стратегії, способи відновлення; депресія, тривожність, страх тощо; залежна поведінка та її вплив на клієнта; ознаки травми, насильства та експлуатації; посттравматичний стресовий розлад; переживання втрати).
- **ФІЗИЧНЕ ЗДОРОВ'Я** (психологічні та когнітивні особливості осіб з хронічними захворюваннями; психологічні впливи гострих, хронічних та термінальних захворювань; психосоціальні впливи фізичної та інтелектуальної інвалідності).
- **СІМЕЙНІ СТОСУНКИ** (сімейна система та життєвий цикл сім'ї; сімейні ролі; підтримка; співзалежність; насильство).
- **РЕСУРСИ ТА СИСТЕМИ** (програми та системи соціальної підтримки різних цільових груп; соціальна політика, законодавство та соціальні гарантії щодо конкретних груп клієнтів; система соціальних служб у громаді; судова система; служби зайнятості тощо).
- **РОЛЬ ПРОФЕСІЙНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ** (завдання, форми та методи соціальної роботи в рамках кейс-менеджменту та роботи з визначеними групами клієнтів; методи дослідження та оцінки, включаючи аналіз професійної літератури та застосування теорії на практиці; професійні межі; етичні вимоги, способи вирішення етичних дилем; профілактика професійного вигорання; навички наснаження та фасилітації; культурна компетентність).

Для роботи з ВПО в Україні кейс-менеджер додатково повинен бути обізнаним щодо політики Міжнародної федерації соціальних працівників щодо переміщених осіб¹³, особливостей надання першої психологічної допомоги¹³, основ законодавства щодо ВПО в Україні¹⁴, володіти інформацією щодо ситуації з внутрішньо переміщеними особами в Україні, їхніх основних проблемам та потреб¹⁵.

В процесі роботи у кейс-менеджера можуть виникати ситуації, щодо яких у нього не має відповідних знань та навичок практичної роботи. Наприклад, кейс-менеджер, який працював зі споживачами ін'єкційних наркотиків, стикається з ситуацією внутрішнього переміщення; у клієнта з поведінковими

порушеннями, випадок якого веде кейс-менеджер, діагностували психічне захворювання; внутрішньо переміщена особа чоловічої статі хоче отримати тимчасовий притулок в організації, яка надає послуги лише жінкам з дітьми тощо. В таких ситуаціях кейс-менеджер може звернутися до свого супервізора, поглибити теоретичні знання з конкретної теми, звернутися за допомогою до більш кваліфікованих фахівців у даному напрямі роботи.

Для ефективного виконання своєї основної діяльності кейс-менеджеру необхідно проходити регулярну супервізію у сфері своєї практичної діяльності та підвищувати кваліфікацію через самоосвіту та/або на курсах підвищення кваліфікації.

¹² Displaced Persons [Електронний ресурс] / International Federation of Social Workers, 2012. — Режим доступу: <http://ifsw.org/policies/displaced-persons>

¹³ Первая психологическая помощь : руководство для работников на местах. — Женева: ВОЗ, 2014. — 76 с.

¹⁴ <http://unhcr.org.ua/en/2011-08-26-06-58-56/news-archive/2-uncategorised/1293-vnutrishno-peremishcheni-osobi>

¹⁵ Попередній аналіз та оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО) [Електронний ресурс] / Регіональне представництво УВКБ ООН у Білорусі, Молдові та Україні, жовтень, 2014. — Режим доступу: <http://unhcr.org.ua/attachments/article/1232/IDPUKR.pdf>



РОЗДІЛ 2

ПРОЦЕС КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ВПО

Загальна схема кейс-менеджменту передбачає роботу кейс-менеджера та клієнта в шість етапів: встановлення контакту; збір інформації та оцінка потреб; планування заходів; реалізація плану та моніторинг; перегляд та оцінювання результатів роботи; завершення стосунків.

Рис. 1. Схема кейс-менеджменту



Кейс-менеджмент – це не завжди лінійний процес, він може бути циклічним (закінчення стосунків/вихід на друге коло процесу/ повернення до будь-якої стадії з переглядом рішень). Кількість випадків, які може вести один кейс-менеджер одночасно, залежить від моделі, яку він застосовує і може становити від 10 до 35 випадків.

2.1. ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ ТА ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ

Встановлення контакту з ВПО відбувається по-різному. Одні з них самостійно звертаються в державні та/чи громадські організації за допомогою. Інші намагаються вирішити свої проблеми самостійно, за підтримки родичів чи друзів або взагалі не звертаються за допомогою через непоінформованість або невпевненість у тому, що їхні проблеми можна вирішити.

Встановлення першого контакту з ВПО може здійснюватися в місцевості, де відбувся/відбувається збройний конфлікт; в місці їх тимчасового перебування (вокзали, табори, санаторії, пункти роздачі гуманітарної допомоги, лікарні тощо); в організації, до якої звернулася ВПО.

Якщо кейс-менеджер контактує з ВПО в місцевості, де відбувся/відбувається збройний конфлікт, то варто, насамперед, подбати про його розміщення в безпечному місці та сприяти задоволенню базових потреб (вода, їжа, одяг, туалетна кімната, медикаменти). При цьому кейс-менеджер повинен володіти навичками надання першої психологічної допомоги та знати, яким чином реагувати на гострі стресові реакції ВПО. Перелік основних стресових реакцій та відповідних стратегій поведінки фахівців міститься у додатку Б.

6 ПРАВИЛ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

ПІДІЙДИ

- 1 Знайди в собі сили звернутися до постраждалого. Представ себе.

ПІДТРИМАЙ

- 2 Відшукай безпечне місце. Відведи постраждалого з місця трагедії. Посади його, прихиливши спиною до стіни чи іншої стійкої вертикальної опори, підтримай своїм тілом. Пам'ятай про повагу до людської гідності постраждалого.

ПАМ'ЯТАЙ ПРО РЕАЛЬНІСТЬ

- 3 Називай постраждалого по імені (по батькові). Запитай його, чи знає він, що трапилось, де він знаходиться. Надай йому потрібну інформацію, допоможи зорієнтуватися в ситуації. Зосередься на диханні, говори: «Робимо спокійний вдих-видих».

ПОСПРИЯЙ

- 4 Сприяй прояву емоцій. Запевни постраждалого, що його переживання і їх зовнішні прояви в такій ситуації є цілком природними. Довір'яй його здатності впоратися з ситуацією.

ПОТУРБУЙСЯ

- 5 З'ясууй, чого він зараз потребує, запропонуй воду, ковдру, хустинку, скажи, де можна відвідати туалет. Слухай (не бійся при цьому мовчати). Обережно використовуй фізичний контакт.

ПЕРЕДАЙ

- 6 Не обов'язково слід впоратись з усім одному. Передай постраждалого рятувальникам, рідним, друзям, сусідам. Спробуйте разом знайти потрібний контакт, наприклад в мобільному телефоні.

При першому контакті кейс-менеджера з ВПО в місцях їх тимчасового перебування варто також задовольнити інформаційні потреби та, за потреби, здійснити переадресацію до закладів, де їм нададуть соціальні послуги і допомогу. Для інформування ВПО про соціальні послуги можна скористатися

Методичними рекомендаціями щодо інформування населення про соціальні послуги¹⁶.

Для роботи в місцях тимчасового перебування ВПО іноді організують тимчасові інформаційно-консультаційні пункти.

ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ РОБОТИ З ВПО

У місці масового перебування внутрішньо переміщених сімей з дітьми в Луганській області (таборі) було створено інформаційно-консультаційний пункт, який розташовувався в окремому приміщенні й був обладнаний меблями для проведення консультацій. У інформаційно-консультаційному пункті був комп'ютер, ноутбук, принтер, сканер, ксерокс, телефонний зв'язок, доступ до мережі Інтернет. Основні послуги інформаційно-консультаційного пункту: консультації фахівців (соціальних працівників, психологів, юристів), переадресація (до компетентних соціальних та інших служб), ксерокопіювання та сканування документів (для відновлення документів, отримання соціальних виплат тощо); запис інформації на зовнішні носії (для надсилання в компетентні органи для відновлення документів, отримання соціальних виплат тощо); зв'язок з близькими (через телефон, соціальні мережі, електронну пошту тощо), надання можливості для перегляду оперативних новин з рідного міста, надання можливостей для ознайомлення з розкладом руху транспорту (потяги, автобуси), придбання квитків. У інформаційно-консультаційному пункті працювали спеціалісти ЦСССДМ, які з'ясовували базові потреби ВПО, надавали їм послуги і, за потреби, перенаправляли для отримання необхідних послуг до інших організацій.

Під час першого контакту з ВПО (якщо це сім'я, то контакт встановлюється з головою сім'ї/домогосподарства) кейс-менеджери або інші працівники організації з'ясовують, якими є їхні базові потреби (безпека, захист, їжа, медикаменти, теплий одяг) та які послуги і від яких організацій вони

вже отримують, а також забезпечують надання необхідних послуг для задоволення базових потреб. Важливо, щоб при першому контакті з ВПО сам кейс-менеджер, який може вести випадок ВПО, не надавав потенційному клієнту допомогу в натуральній формі.

ПРИ ПЕРШОМУ КОНТАКТІ З ВПО НЕОБХІДНО:

1. З'ясувати базові потреби, незадоволення яких може загрожувати життю та/або здоров'ю людини (безпека, їжа, медична допомога, теплий одяг).
2. З'ясувати, які послуги і від яких організацій уже отримують ВПО.
3. Забезпечити надання послуг для задоволення базових потреб ВПО.

Під час встановлення першого контакту варто зважати на особливості ВПО в Україні, які по-різному можуть переживати стресову ситуацію на емоційному, фізичному та когнітивному рівнях (див. Таблицю 2).

Таблиця 2.

МОЖЛИВІ РЕАКЦІЇ ВПО НА СТРЕСОВУ СИТУАЦІЮ		
ЕМОЦІЙНІ	<ul style="list-style-type: none"> • обурення; • злість, гнів, агресія; • страх і тривога; • втрата довіри; • горе; • почуття провини; • втрата почуття приналежності; 	<ul style="list-style-type: none"> • безпорадність; • заперечення; • зниження самооцінки; • смуток; • депресія
ФІЗИЧНІ	<ul style="list-style-type: none"> • погіршення стану здоров'я; • біль в грудях; • головний біль; • запаморочення; • серцева аритмія; • брак енергії; • біль в спині або шиї; • тремтіння; 	<ul style="list-style-type: none"> • проблеми зі сном, апетитом; • відчуття загубленості (через брак інформації про житло, роботу, нове середовище тощо)
КОГНІТИВНІ	<ul style="list-style-type: none"> • не тримає фокус; • відволікається; • відсторонений; • повторює вже виконані завдання; • погіршується якість роботи 	

Потенційними джерелами стресу ВПО можуть бути: втрата житла, майна та стабільності; брак харчів, води тощо; розлука з членами родини; безробіття, неповна зайнятість; труднощі з доступом до освітніх установ, закладів охорони здоров'я тощо; ненадійне житло; втрата соціального статусу; нове та незнайоме оточення; брак довіри; страх повторення ситуації; негативне ставлення та дискримінація з боку членів громади тощо. Кейс-менеджеру та іншим фахівцям,

які працюють в місцях тимчасового перебування ВПО, варто також звернути увагу на те, що люди можуть «ділити територію». Наприклад, якщо в групі є люди, що походять з різних зон конфлікту, то вони можуть ворогувати між собою, створювати «коаліції» і дбати про задоволення потреб лише членів своєї підгрупи. Зважаючи на можливі реакції ВПО на стресову ситуацію, кейс-менеджер повинен знати, яким чином з ними спілкуватися, що варто говорити, а що - ні (див. Таблицю 3).

Таблиця 3.

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО КОМУНІКАЦІЇ З ВПО

ВАРТО

1. Поважати конфіденційність і право на добровільність в отриманні послуг.
2. Демонструвати навички активного слухання.
3. Виявляти повагу, терпіння і довіру до людини.
4. Говорити без осуду.
5. Надавати фактичну інформацію (якщо вона у вас є). Чесно кажіть, якщо чогось не знаєте: «Я не знаю цього, але постараюся для вас дізнатися».
6. Надавати інформацію доступними, простими словами, без термінології.
7. Пояснювати, для чого збираєте інформацію: «Щоб мати змогу задовольнити ваші найбільш нагальні проблеми та потреби, дозвольте мені задати вам декілька запитань».
8. Дати можливість помовчати, не «бомбардувати» запитаннями.
9. На запитання «Чому це сталося зі мною?», «Навіщо...», «Якби...» не шукати відповідей.
10. Виразити співпереживання, коли клієнти говорять про свої почуття, втрати (втрата будинку, смерть близької людини тощо)

НЕ ВАРТО

1. Говорити про політику, релігію.
2. Висувати судження і гіпотези щодо подій, які сталися.
3. Торкатися людини.
4. Давати оцінку тому, що людина зробила або не зробила, чи її емоціям («Ви не повинні себе так почувати», «Ви повинні радіти що вижили»).
5. Узагальнювати («Багато людей це переживають»).
6. Використовувати в спілкуванні професійні терміни.
7. Давати неправдивих обіцянок.
8. Переказувати історії, які ви чули від інших.
9. Робити припущення про переживання клієнта і говорити: «Ваші почуття мені такі зрозумілі».
10. Демонструвати символіку політичних партій, рухів, об'єднань тощо.

Під час першого контакту з ВПО кейс-менеджер або інший працівник організації може також надати інформацію про можливості кейс-менеджменту та переваги цього методу соціальної роботи. Перед зустріччю з ВПО такий працівник повинен врахувати наступне: особливості місця зустрічі (приміщення, кількість людей в ньому, можливість сидіти, наявність води та од-

норазових стаканів, серветок тощо); особливості ВПО (вік, стать, інформація про сім'ю та найближче оточення, мова спілкування, наявність особливих потреб тощо); визначитися з тим, як пояснити потенційному клієнту особливості процесу кейс-менеджменту, включаючи свою особисту роль як фахівця, а також переваги для самих ВПО та їхній сімей.

2.2. ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА ОЦІНКА ПОТРЕБ

Перед початком роботи з випадком можуть здійснюватися такі види оцінки: первинна оцінка та оцінка потреб (див. Таблицю 4).

Таблиця 4.

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО КОМУНІКАЦІЇ З ВПО	
Первинна оцінка	Оцінка потреб
Завдання	
<ul style="list-style-type: none"> • встановлення контакту з клієнтом; • отримання основної інформації про клієнта; • з'ясування базових потреб клієнта; • з'ясування ризиків та загроз для життя клієнта, потреби в негайних діях; • прийняття рішення про необхідність надання окремих послуг/ кейс-менеджменту / про відмову у наданні послуг; • узгодження дати першої зустрічі з клієнтом для оцінки потреб у випадку прийняття рішення про необхідність кейс-менеджменту 	<ul style="list-style-type: none"> • встановлення й підтримка контакту з клієнтом; • детальне інформування клієнта про його права, обов'язки, можливості та умови надання допомоги, мотивування до взаємодії, подолання опору; • визначення потреб та проблем, які необхідно вирішити, уточнення інформації про ситуацію клієнта; • визначення сильних сторін та ресурсів ВПО, обговорення можливостей організації; • формування висновків за результатами оцінки потреб та їх погодження з клієнтом
ТРИВАЛІСТЬ	
1 день	максимум до 3-х тижнів

Перед початком роботи проводиться первинна оцінка, яка передбачає з'ясування основної інформації про ВПО, її базових потреб, оцінку ризику її життя та здоров'ю та визначення необхідності застосування кейс-менеджменту. Первинна оцінка триває від кількох годин до 1 дня. Форма для проведення первинної оцінки ВПО міститься у додатку В.

БАЗОВІ ПОТРЕБИ ВПО

- безпечне місцезнаходження (без обстрілів, проявів насильства);
- продукти харчування, в тому числі дитяче харчування;
- питна вода;
- сезонний одяг, зокрема теплий одяг (у холодну пору року);
- медичні препарати (особливо особам з хронічними та невиліковними захворюваннями);
- перша психологічна допомога (робота з горем, втратою).

Первинна оцінка може здійснюватися: (1) безпосередньо в зоні АТО (місце проживання, пункт видачі гуманітарної допомоги, місце бойових дій тощо); (2) в місцях тимчасового перебування ВПО (санаторії, табори, вокзали тощо); (3) в організаціях, які надають допомогу та послуги ВПО; (4) в структурних підрозділах з питань соціального захисту

населення районних, районних у м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад під час звернення ВПО для взяття на облік особи, яка переміщується з тимчасово окупованої території України, району проведення антитерористичної операції чи населеного пункту, розташованого на лінії зіткнення.



Якщо в результаті первинної оцінки було виявлено загрозу життю, здоров'ю ВПО (членам їхніх сімей), то слід здійснити кризове втручання. Якщо ризик відсутній, базові потреби задоволені, але виявлені інші потреби, то доцільно обговорити випадок в організації, щоб з'ясувати, наскільки доречним є застосування кейс-менеджменту. Якщо таке рішення прийнято, то далі проводиться оцінка потреб. У разі невідповідності клієнта критеріям віднесеності до ВПО як цільової групи чи небажання ВПО отримувати послуги, може бути прийнято рішення про

відмову про надання/отримання послуг. У разі, якщо особа відноситься до ВПО, але організація не може забезпечити повного спектру необхідних послуг, відповідальний працівник організації здійснює переадресацію чи залучає інших надавачів послуг у рамках кейс-менеджменту. Переадресація також може здійснюватися у зв'язку з гострим психоемоційним станом клієнта: неконтрольований / частий плач; надмірна чутливість до звичайних подій; проблеми зі сном (не спить або забагато спить, або жаліється на нічні кошмари); депресія, тривога; гнів, агресія,

злість; психосоматика (недуги, пов'язані зі стресом: головні болі, шлункові хвороби тощо); страх/загроза заподіяння шкоди собі або оточуючим/суїцидальні думки; частий переказ травматичної

події; неконтрольовані вчинки; недотримання правил особистої гігієни; слухові галюцинації (людина чує звуки/голоси, яких немає насправді); ірраціональні вірування тощо.

КРИТЕРІЇ ДЛЯ ПОЧАТКУ РОБОТИ ЗА МЕТОДОМ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ¹⁷:

1. звернення ВПО містить більш ніж два проблемних запити і передбачає довгострокову роботу;
2. ВПО задовольнила базові потреби і звернулася за допомогою, для надання якої необхідно залучити додаткові ресурси;
3. ВПО не може самостійно отримати доступ до життєво необхідної послуги (лікування, оформлення групи інвалідності, працевлаштування тощо).

Кейс-менеджеру та іншим фахівцям організації слід брати до уваги, що за результатами первинної оцінки серед усіх ВПО кейс-менеджментом можуть охоплюватися приблизно 10-15% осіб. Також слід пам'ятати, про добровільність отримання послуг, тому клієнт може у будь-який момент відмовитися від цього процесу.

ОЦІНКА ПОТРЕБ має на меті: дослідження потреб клієнта, взаємовпливів між клієнтом та його оточенням, наявних ресурсів та обмежень; прояснення можливих способів вирішення проблем; визначення сфери компетенції та меж професійного втручання кейс-менеджера в конкретному випадку. Кейс-менеджеру до процесу оцінки потреб важливо залучити не лише самого клієнта, але й інших близьких йому осіб. Також до оцінки потреб можна залучати й інших фахівців.

Оцінка потреб може проводитися протягом місяця і здійснюватися як в самій організації, так і в місцях проживання/перебування ВПО, що не завжди є безпечним для самих кейс-менеджерів та інших фахівців. При цьому, клієнт та кейс-менеджер можуть зустрічатися не щодня, оскільки процес оцінки потреб передбачає отримання інформації про випадок не лише від клієнта, але й з інших джерел. Рекомендації для кейс-менеджерів та інших фахівців, які відвідують клієнтів в місцях їх проживання/тимчасового перебування, містяться у додатку Г.

КЕЙС-МЕНЕДЖЕР ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОЦІНКИ ПОТРЕБ ПОВИНЕН¹⁸:

- встановити контакт та довірливі стосунки з ВПО;
- зібрати та проаналізувати інформацію про ВПО;
- визначити потреби та проблеми, які необхідно вирішити;
- визначити сильні сторони та ресурси ВПО та організації/програми, яку представляє кейс-менеджер.

В процесі оцінки потреб налагоджується й підтримується контакт з ВПО на основі щирості, відкритості та взаємної довіри, що допомагає створити атмосферу безпеки й психологічного комфорту для клієнта.

¹⁷ Практика від ВБО «Світло Надії». Ведення випадку (кейс-менеджмент) в роботі з внутрішньо-переміщеними особами // Практики громадських ініціатив. Допомога та підтримка внутрішньо переміщених осіб в Україні. – К.: Проект ПРООН «Оперативне реагування на соціальні та економічні потреби ВПО в Україні», 2014. – С. 36-39

¹⁸ Савчук Е. Работа со случаем / Савчук Елена, Синицина Екатерина. – К.: Всеукраинская благотворительная организация «Всеукраинская сеть ЛЖВ», 2013. – 60 с.

ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ПРО ВПО МОЖЕ СТОСУВАТИСЯ:

- причин звернення чи перенаправлення клієнта до надавача послуг в рамках кейс-менеджменту, очікувань клієнта щодо допомоги;
- загальної інформації про клієнта – прізвище, ім'я, по-батькові, вік, сімейний стан, стосунки в сім'ї, національність, рідна мова (мова спілкування), релігійність, домашня адреса (адреса тимчасового проживання), з ким мешкає, освіта, професія, досвід роботи, зайнятість, стан здоров'я (зокрема, наявність інвалідності), дата звернення;
- інформацію про життя, конкретну ситуацію, що хвилює клієнта – житлові проблеми (включаючи безпеку умов проживання), професійна, фінансова, сімейна, правова ситуація, фізичний стан, інтереси, захоплення, уподобання клієнта, бажання та можливості працювати над вирішенням проблемної ситуації.

Інформацію можна збирати такими методами: (а) інтерв'ювання (опитування) клієнта, його родичів, людей з найближчого оточення; (б) аналіз документів (історія хвороби, записи фахівців, до яких раніше звертався клієнт тощо); спостереження за особливостями поведінки клієнта, умовами проживання (відвідування клієнта на дому / у місці тимчасового перебування), стосунками в

родині; (в) психодіагностика (використання різноманітних тестових методик).

Під час збору інформації про випадок варто з'ясувати наступне: хто є клієнтом; що це за ситуація; хто є учасниками ситуації; що саме хвилює клієнта; якими є особливості клієнта; які є ресурси для вирішення проблеми; яка ще інформація потрібна для аналізу випадку.

ПРИКЛАД ОПИСУ ВИПАДКУ НАТАЛІЇ ¹⁹

Наталія, 30 років, мешканка Авдіївки, одружена, має доньку 5 років, безробітна. Чоловік – в ДНР. Наталія проживає у родичів. Не може працевлаштуватись, закінчують гроші на житло. Попереднє місце роботи – АКХЗ. Попиту на її роботу в районі вимушеного переселення немає. Ні з ким і ніде залишити доньку під час співбесіди щодо працевлаштування, тому що родичі вдень працюють – в майбутньому це заважає влаштуватися на повний робочий день. До того ж, зі слів клієнтки, донька часто застуджується і хворіє. На консультації перебуває в нетверезому стані. Каже, що п'є з горя. Соціальні виплати отримала, але їх і невеликих заощаджень не вистачає на дитину і на життя, тому вона вимагає ще.

Наступним етапом оцінки є визначення потреб та формулювання проблем клієнта. Під проблемами прийнято розуміти перешкоди, труднощі, бар'єри

на шляху задоволення людиною спектру її потреб. ВПО мають специфічні потреби, зумовлені переміщенням на нову територію.

¹⁹ Практика від ВБО «Світло Надії». Ведення випадку (кейс-менеджмент) в роботі з внутрішньо-переміщеними особами // Практики громадських ініціатив. Допомога та підтримка внутрішньо переміщених осіб в Україні. – К.: Проект ПРООН «Оперативне реагування на соціальні та економічні потреби ВПО в Україні», 2014. – С. 36-39

Таблиця 5.

ПОТРЕБИ ВПО	
ЮРИДИЧНІ	<ul style="list-style-type: none"> • реєстрація місця проживання ВПО (зокрема, людей похилого віку, людей з інвалідністю, дітей-сиріт тощо); • відновлення документів; • юридичні консультації щодо захисту прав ВПО; • представництво інтересів ВПО щодо права на вільний доступ до роботи, навчання тощо; • індивідуальне представництво інтересів; • перереєстрація підприємств; • забезпечення доступу до соціальних пільг та гарантій (пенсії, соціальні виплати, виплати з інвалідності та безробіття тощо).
У ЗАХИСТІ ТА БЕЗПЕЦІ	<ul style="list-style-type: none"> • збереження конфіденційності статусу ВПО для безпеки родичів і близьких та збереження особистого майна, які залишаються у зоні конфлікту; • захист від переслідування самих ВПО та членів їхніх сімей; • безпечне пересування територією, де ведуться бойові дії; • безпечне від обстрілів місцезнаходження; • захист від насильства; • захист від проявів дискримінації.
МЕДИЧНІ	<ul style="list-style-type: none"> • діагностика (особливо в місцях компактного проживання); • лікування (зокрема, доступ до лікування осіб з хронічними та невиліковними захворюваннями, забезпечення інсуліном, проведення діалізу, АРТ); • забезпечення медичними препаратами; • оздоровлення (дітей, людей похилого віку, людей з інвалідністю)
ЖИТЛОВІ	<ul style="list-style-type: none"> • місце тимчасового проживання (придатне для проживання в холодну пору року та для великих сімей); • розміщення на територіях, наближених до зони конфлікту, оскільки багато ВПО прагнуть повернутися якомога швидше до своїх домівок.
ОСВІТНІ	<ul style="list-style-type: none"> • переведення для продовження навчання у ВНЗ; • влаштування дітей у школи, дитячі садки.

ПСИХОЛОГІЧНІ

- розвиток навичок вирішення сімейних конфліктів та перерозподілу сімейних обов'язків;
- консультації психолога (робота з травмою, горем, залежностями);
- робота психолога з дітьми щодо зниження рівня страху, агресії, зміни неадаптивної поведінки.

МАТЕРІАЛЬНІ ТА ЕКОНОМІЧНІ

- отримання соціальних виплат та пенсій;
- відшкодування вартості квитків;
- базовий набір особистих речей (одяг, предмети гігієни, постільна білизна тощо);
- пошук роботи, працевлаштування та перекваліфікація;
- відстрочення кредитних платежів

СОЦІАЛЬНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ

- формування навичок подолання стигми та дискримінації;
- консультації щодо процедури реєстрації та переваг отримання статусу ВПО;
- отримання оперативної інформації про бойові дії та їх наслідки, місця обстрілів, імена постраждалих;
- забезпечення телефонного та Інтернет зв'язку з родичами та близькими, які перебувають у зоні конфлікту

З'ясовуючи потреби клієнтів, кейс-менеджеру варто звертати увагу на те, що ВПО та члени їхніх сімей повинні самостійно якомога активніше визначати свої потреби, які мають бути задоволені в процесі кейс-менеджменту.

З'ясовуючи суть проблеми, варто отримати відповіді на такі питання: що є проблемою; як вчинити з різними баченнями проблеми, якщо конкретним випадком вважати не окрему особу, а сім'ю; чи не бракує інформації для формулювання проблеми; коли і як виникла проблема; чи можна проблему потенційно вирішити; чи вповноважені клієнт і кейс-менеджер її вирішити; чи ділиться проблема на менші проблеми; яка з них є пріоритетною. Важливо, що ВПО часто можуть не усвідомлювати частини своїх проблем. Завдання кейс-менеджера полягає в тому, щоб

дійти з клієнтом до спільного розуміння наявних проблем.

З'ясовуючи потреби та визначаючи проблеми ВПО, кейс-менеджеру важливо виявити переваги і обмеження клієнта щодо їх вирішення. Важливими ресурсами клієнта є його мотивація до позитивних змін, зацікавленість у вирішенні проблеми; особистісні характеристики; знання, навички/досвід. Фахівці відмічають, що одним з найважливіших ресурсів клієнта є його вмотивованість до роботи, бажання змінити ситуацію, яка його непокоїть. Клієнт може також мати й певні обмеження: фізичні, психічні, психологічні, вікові, матеріальні, житлові, інформаційні, пов'язані з навичками/досвідом, мотивацією, перебуванням у закритому закладі/закладі довготривалого перебування. Ці обмеження ускладнюють процес задоволення потреб.

Таблиця 6.

ПРИКЛАД АНАЛІЗУ ПОТРЕБ, ПРОБЛЕМ І РЕСУРСІВ			
ПОТРЕБА	отримання стабільних фінансових надходжень (працевлаштування)		
ПРОБЛЕМИ	<ul style="list-style-type: none"> • необізнаність про місцевий ринок праці; • незнання мови; • трудові навички, що не відповідають місцевим можливостям працевлаштування; • втрата трудової книжки і документів про освіту; • відсутність (втрата) документів, які підтверджують інвалідність; • неможливість залишити дітей надовго; • відсутність соціальних зв'язків (для отримання рекомендацій) 		
РЕСУРСИ	наявні ресурси клієнта	необхідні ресурси клієнта	ресурси організації
	<ul style="list-style-type: none"> • освіта; • трудовий досвід і стаж роботи; • мотивація (бажання знайти роботу) 	<ul style="list-style-type: none"> • інформація про місцевий ринок праці; • курси вивчення мови; • курси перекваліфікації; • поновлені документи (за запитом кейс-менеджера); • денний догляд за дитиною; • контакти з працедавцями 	<ul style="list-style-type: none"> • інформація про місцевий ринок праці; • налагоджені контакти з працедавцями; • досвід роботи з працевлаштування ВПО; • партнерські зв'язки з центром зайнятості, центром денного перебування дітей, центром соціального захисту населення

Кейс-менеджеру слід усвідомлювати, що оцінка потреб може оновлюватися у разі зміни ситуації клієнта. Регулярність оновлення інформації визначається індивідуально у кожному окремому випадку.

У додатку Д міститься форма оцінки потреб. Також для проведення оцінки потреб сімей з дітьми можна використовувати форми, що містяться в Методичних рекомендаціях щодо здійснення та документування оцінки потреб (наказ Мінсоцполітики від 09.07.2014 № 450).

У практиці здійснення кейс-менеджменту соціальні працівники стикаються з труднощами, пов'язаними зі взаємодією з особами, які перебувають в стані переживання стресу. Інколи фахівці організацій дають клієнтам контактні номери своїх особистих телефонів, «перебирають» на себе повноваження і виконують завдання замість клієнта, що впливає на якість роботи. Тому кейс-менеджер має дотримуватися професійних меж, професійних цінностей, правил роботи, які виконують регулятивну функцію.

**ТИПИ ПРОФЕСІЙНИХ
ЗАПИСІВ КЕЙС-
МЕНЕДЖЕРА:**

1. документи, які готуються заздалегідь і регулярно перевіряються (перелік та зміст послуг організації; перелік та зміст послуг інших організацій; контакти та графіки роботи фахівців, які надаються послуги в інших організаціях; бланки);
2. документи, які заповнюються під час візитів клієнта;
3. документи, які заповнюються після візитів клієнта.

ДОКУМЕНТУВАННЯ ПРОЦЕСУ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ МОЖЕ ЗДІЙСНЮВАТИСЯ:

1. відповідно до наказу Мінсоцполітики від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 року за № 1076/25853;
2. відповідно до розроблених в організації політики, документів та інструкцій.

2.3. ПЛАНУВАННЯ, РЕАЛІЗАЦІЯ ПЛАНУ ТА МОНІТОРИНГ

Планування роботи з випадком передбачає спільне з клієнтом визначення цілей роботи (мети та завдань), розробку і погодження плану заходів, визначення необхідних послуг та їх надавачів, встановлення періодичності зустрічей, укладання угоди та підписання поінформованої згоди.

Ціль визначає те, чого саме необхідно досягти у результаті втручання, тобто йдеться про бажаний результат взаємодії соціального працівника і клієнта. Ціль може бути тривала (наприклад, захист інтересів клієнта, оволодіння новою роллю, вирішення житлової проблеми, вирішення конфліктної ситуації в сім'ї) або фрагментарна (наприклад, надання інформації, забезпечення медикаментами та продуктами харчування, оволодіння навичкою). При визначенні цілі важливо звернути увагу на те, що кейс-менеджер та клієнт не можуть одночасно

працювати над вирішенням усього спектру проблем, визначених в процесі оцінки потреб. Необхідно обрати 2-3 з них, які є найбільш нагальними, негативно впливають на якість життя клієнта, і стосовно вирішення яких клієнт є найбільш вмотивованим. Визначаючи ціль, необхідно також з'ясувати, як її розуміє клієнт, і сформулювати якомога чіткіше. Формулюючи цілі, варто брати до уваги, що вони мають бути: конкретними, вимірюваними, прийнятними для клієнта, реалістичними та визначеними в часі.

Після визначення конкретної цілі/цілей, кейс-менеджер разом із клієнтом розробляють та узгоджують індивідуальний план заходів, який ще іноді називають планом надання соціальних послуг, планом дій / реабілітації, планом соціального супроводу, планом втручання чи планом догляду.

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ЗАХОДІВ МІСТИТЬ:

- формулювання цілей;
- визначення заходів;
- визначення ресурсів (наявних та необхідних),
- визначення виконавців конкретних заходів (включаючи кейс-менеджера, залучених фахівців, самого клієнта та осіб з його найближчого оточення)
- встановлення термінів виконання

При визначенні заходів їх варто представляти у вигляді послідовних кроків, зрозумілих для клієнта, що сприяє подоланню його невпевненості щодо можливостей досягнути цілей. Приклад індивідуального плану заходів міститься у додатку Ж.

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ЗАХОДІВ У РОБОТІ З ВПО МОЖЕ ВКЛЮЧАТИ ТАКІ ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ:

- забезпечення тимчасовим житлом;
- розвиток життєвих навичок ВПО, їхніх сімей та громади в цілому (зокрема, навичок ведення здорового способу життя, планування й дотримання прийнятного режиму дня, батьківських навичок, навичок вирішення конфліктних ситуацій, навичок пошуку роботи; планування управління стресовими ситуаціями);
- забезпечення догляду за літніми особами, дітьми тощо;
- індивідуальне консультування з використанням різних підходів, зокрема когнітивно-поведінкового та орієнтованого на вирішення завдань;
- сімейне консультування;
- сімейні наради;
- групові форми роботи (групове консультування, терапевтичні групи, тренінгові групи чи групи самопомоги);
- послуги з догляду та підтримки;
- медіація та вирішення конфліктів;
- кризове втручання;
- адвокація та представництво інтересів клієнтів;
- допомога у продовженні навчання;
- інформування про ресурси та їх пошук (фінансові, правові, медичні тощо);
- забезпечення життєво необхідними засобами;
- планування і забезпечення послуг в перехідних період по завершенні кейс-менеджменту.

ПРИКЛАД ПЛАНУВАННЯ НЕОБХІДНИХ ЗАХОДІВ У РОБОТІ З ВПО



Наприклад, для планування заходів/кроків з влаштування в садочок 4-річної доньки клієнтки, необхідно виконати наступне:

1. Перевірити стан здоров'я дитини (протягом тижня із залученням місцевої дитячої поліклініки, з якою в організації укладений договір про співпрацю. Кейс-менеджер надає клієнтці контакти педіатра дитячої поліклініки, куди вона самостійно

звертається для проходження медичного огляду доньки).

2. Зібрати документи для влаштування в садочок (кейс-менеджер та клієнтка протягом 2 тижнів).

3. За відсутності місця в дитячому (дошкільному) закладі звернутися в органи опіки та піклування з відповідним клопотанням (соціальний працівник та клієнтка).

При складанні індивідуального плану заходів враховується фінансове становище клієнта, місце проживання, фізичний і психічний стан, практичні навички ведення самостійного життя, професійна зайнятість клієнта. Якщо при плануванні роботи з'ясовуються проблеми чи потреби, які не були визначені раніше, то кейс-менеджер разом із клієнтом повертаються на етап оцінки потреб.

Також при складанні індивідуального плану важливо враховувати, які послуги є доступними в межах організації/програми, в якій працює кейс-менеджер, а також визначити надавачів інших необхідних послуг - фахівців інших організацій/програм. У такому випадку доцільно передбачити час, місце та оптимальну кількість зустрічей з такими фахівцями. Кейс-менеджер має врахувати, що послуги мають надаватися послідовно та систематично задля досягнення основних цілей кейс-менеджменту.

За результатами планування з клієнтом укладається договір про послуги (контракт, угода) в письмовому вигляді в трьох примірниках, один з яких надається клієнту, другий залишається в організації, яка надає послуги, а третій - у кейс-менеджера. Договір про послуги погоджується з кейс-менеджером та іншими фахівцями, залученими до роботи, усі деталі погоджуються з клієнтом. Договір про послуги щодо соціальних послуг не має юридичної сили, але він накладає моральні обов'язки щодо його виконання. Примірна форма договору про надання соціальних послуг міститься у додатку З.

Кейс-менеджер також отримує від клієнта поінформовану згоду (може бути у формі окремого документа або міститися у кінці форми оцінки потреб як, наприклад, у додатку Д) на збір інформації, її зберігання та поширення серед інших фахівців, залучених до кейс-менеджменту.

ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ ЗАХОДІВ ПЕРЕДБАЧАЄ

- самостійні дії клієнта у межах виконання індивідуального плану;
- періодичні робочі зустрічі клієнта і кейс-менеджера або інших фахівців, залучених до кейс-менеджменту;
- моніторинг виконання індивідуального плану (за необхідності, його перегляд і корекція).

Часто кейс-менеджери здійснюють представництво інтересів ВПО - захист прав та інтересів окремих індивідів та груп населення вповноваженими представниками з метою отримання доступу до послуг установ, на які клієнт має право, але не в змозі їх отримати. Представництво інтересів може здійснюватися безпосередньо

кейс-менеджером чи іншим працівником організації, або ВПО (самопредставництво інтересів). В такому разі кейс-менеджер має здійснити відповідну підготовку клієнта (які права має ВПО, як скласти офіційного листа, куди звернутися з конкретним запитом, якою є процедура реагування на запит і оскарження тощо).

Для ефективного планування та реалізації індивідуального плану заходів кейс-менеджер повинен володіти не лише достовірною інформацією про послуги організації/проекту, в якому він працює, але й щодо послуг інших організацій/проектів, доступних в громаді. Загальний опис програм соціальної роботи в ситуаціях виміщеної міграції міститься у додатку К.

В процесі виконання індивідуального плану здійснюється регулярний моніторинг роботи, а зібрані дані можуть бути використані під час проведення оцінювання в ході та по завершен-

ні роботи. Під час моніторингу рекомендується отримати відповіді на такі запитання: які послуги отримав клієнт; які професійні записи ведуться; чи у відповідності з планом допомоги здійснюються заходи; які проблеми виникли під час реалізації плану втручання; яких заходів для усунення цих проблем було вжито. Пропонується використовувати такі інструменти моніторингу: регулярні звіти за певний період (щомісячні, щоквартальні); контрольні візити до клієнтів; оціночні форми, заповнені клієнтами; щоденникові записи соціальних працівників; матеріали супервізійних зустрічей фахівців.

2.4. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ЗАВЕРШЕННЯ СТОСУНКІВ

В кінці проведеної роботи відбувається оцінювання результатів втручання. Цей етап кейс-менеджменту має на меті аналіз отриманих результатів роботи і передбачає отримання відповідей на важливі запитання, які стосуються успішності усього процесу надання допомоги клієнту: чи є проблема вирішеною, мета досягнутою; наскільки результати відповідають планові; чи задоволений клієнт результатами роботи; що він вважає своїм найбільшим успіхом; якою є практична значущість досягнутого з точки зору фахівців; якими є перспективи застосування клієнтом отриманого досвіду; чи готовий клієнт завершити стосунки з працівниками організації; як буде відбуватися завершення стосунків.

Оцінювання результатів втручання відбувається найчастіше під час безпосереднього спілкування з клієнтом. Також під час оцінювання використову-

ються заповнені клієнтами оціночні форми, у яких фіксуються їх судження про результати роботи.

Кейс-менеджер на етапі оцінювання може також проаналізувати свій досвід за такими запитаннями: яких знань, навичок бракувало; що вийшло з-під контролю; як вирішувалися етичні дилеми; чи не мали місця факти порушення професійних меж; як позначилися стосунки між ним та клієнтом на якості виконаної роботи; наскільки вдавалося координувати дії залучених професіоналів.

За результатами оцінювання клієнт може завершити стосунки з кейс-менеджером або повернутися на попередні етапи роботи. Завершення стосунків не має бути несподіванкою для клієнта; має бути приємним як для клієнта, так і для фахівців; має бути прийнятним з огляду на професійну етику.

ІСТОРІЯ УСПІХУ БО «СВІТЛО НАДІЇ» (М. ПОЛТАВА) У РОБОТІ З ВПО З ВИКОРИСТАННЯМ ПІДХОДУ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

У серпні 2014 р. до організації звернулася Ірина, яка виїхала з Луганська з трьома дітьми. Найменшій дитині на момент звернення було 2 місяці, старшим дітям — 9 та 14 років відповідно. Дитина 9 років мала інвалідність. Ірина звернулася до організації, оскільки не мала житла, одягу для дітей та будь-яких засобів для існування.

Насамперед, соціальні працівники забезпечили умови, аби жінка та її діти почувалися в безпеці, надали їм в тимчасове користування окрему кімнату, забезпечили найнеобхіднішим — їжею, одягом, засобами гігієни, дитячими підгузками. Було надано консультацію психолога

та соціального працівника з метою з'ясування зовнішніх та внутрішніх ресурсів родини, подальших планів жінки. Спільно з Іриною розроблено план соціального супроводу з покроковим описом конкретних дій. Протягом наступних 7 місяців родина отримала ряд послуг та вирішила усі нагальні проблеми, а саме:

- весь цей період родина перебувала під соціальним супроводом працівників БО «Світло надії», була забезпечена безкоштовним тимчасовим житлом, їжею, засобами гігієни та іншими необхідними речами, регулярно отримувала консультації соціальних працівників та психолога;

- за допомогою соціальних працівників організації Ірина оформила довідку вимушено переміщеної особи, отримала тимчасову реєстрацію за новим місцем перебування і, як наслідок, змогла переоформити усі соціальні виплати, на які родина мала право згідно чинного законодавства (разова адресна допомога ВПО, щомісячні виплати ВПО, допомога при народженні дитини, пенсія по інвалідності на дитину);
- за сприянням соціальних працівників організації жінка змогла оформити дітей до школи, яка знаходилась найзручніше до їх місця проживання. Одного разу у школі виникла конфліктна ситуація поміж підлітками, яку вдалося успішно розв'язати, та діти продовжили своє навчання саме в цій школі;
- мати та діти мали змогу користуватися послугами Центру розвитку дитини: денне перебування дітей, творчі та розвиваючі заняття, послуги логопеда, дитячого психолога, соціального педагога. Зі старшим хлопчиком проводилась робота з метою надолуження прогалин в шкільній освіті (англійська мова, алгебра);
- діти відвідували дозвіллі заходи, які організовувалися БО «Світло надії» та іншими урядовими та неурядовими установами міста (Свято осені, Новорічні та Різдвяні свята, екскурсії тощо);
- протягом перебування в Центрі адаптації, Ірина регулярно отримувала різноманітну гуманітарну допомогу: дитячий одяг та взуття, іграшки, підгузки, продукти харчування, гігієнічні набори, набори побутових засобів, ковдри, теплий верхній одяг, спальні мішки, канцтовари;
- протягом усього часу з жінкою працювала психолог (проблеми подолання стресового стану, виходу з депресії, постановки власних цілей та розробка послідовного плану їх досягнення, побудова мережі підтримки, налагодження нових зв'язків в соціумі, прийняття ситуації, що склалась, з найменшими емоційними втратами).

Така всебічна турбота та допомога, а також безкоштовне харчування та проживання, допомогли жінці вийти з кризової ситуації, накопичити достатньо коштів для того, щоб самостійно винаймати житло. Родина виїхала на орендовану квартиру 28.02.2015р., але і досі підтримує телефонний зв'язок з соціальними працівниками, іноді приходять в організацію, але зараз вже – як гостя.

ІСТОРИЯ УСПІХУ БО «СВІТЛО НАДІЇ» (М. ПОЛТАВА) У РОБОТІ З ВПО З ВИКОРИСТАННЯМ ПІДХОДУ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ

У серпні 2014 року в закладі перебувала родина, мати Наталія, 32 роки, разом з донькою Анною, 2,5 роки, як сім'я в складних життєвих обставинах, з причини вимушеного переміщення осіб з Донбасу.

Сім'я проживала та була зареєстрована у власному житлі у м. Донецьк. З їх слів, рішення виїхати з власної домівки, родина прийняла спонтанно, після того, як їх місто почали обстрілювати.

За час перебування у КЗ «ЗОЦСПД» ЗОР робота проводиться за такими напрямками:

- надання притулку, харчування та побутових послуг;
- надання медичної допомоги;
- надання інформаційної та практичної підтримки соціальним педагогом – куратором – направлення до ТОВ Червоного хреста, до БФ для отримання гуманітарної допомоги, захист інтересів, визначення подальших життєвих цілей та шляхів їх досягнення, роз'яснювальні бесіди з питання захисту прав особистості, вирішення питання визначення подальшого місця перебування, профорієнтація;
- надання психологічної підтримки пси-

хологами КЗ «ЗОЦСПД» ЗОР – робота з ПТСР, стабілізація психоемоційного стану, психокорекція стресового стану, стабілізація стосунків в родині.

Родину зареєстровано, як вимушених переселенців Штабом по роботі з вимушеними переселенцями МНС Запорізької області. Забезпечено одягом, речами першої необхідності, ліками.

За результатами роботи мати отримала навички по догляду за дитиною, виховання дитини, розвитку дитини, захисту особистих прав та інтересів, було відновлено втрачені соціальні зв'язки, залучено до реабілітаційних програм, залучено до культурних заходів, налагоджено стосунки в сім'ї, налагоджено стосунки з оточенням, організовано медичне обстеження, отримано допомогу в лікуванні, догляді, отримано доступ до ширших освітніх можливостей, поліпшено психоемоційний стан, соціалізовано та адаптовано в соціум, отримала допомогу одягом, взуттям, продуктивними наборами, сформовано нові позитивні соціальні зв'язки, оформлено державну соціальну допомогу.

У листопаді 2014 родина виїхали до орендованого житла.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання. / Горошко А., Нарчинська Т., Озимок І., Тарнай В. – Київ: Українська асоціація оцінювання. – 2014. – 32 с.
2. Наказ Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 №828 «Про затвердження методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги». – Режим доступу : http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?jsessionid=2489E7A62BBAC21CFB0053BE2DA8C91C.app1?art_id=168148&cat_id=161043
3. Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо здійснення та документування оцінки потреб».
4. Первая психологическая помощь: руководство для работников на местах. – Женева: ВОЗ, 2014. – 76 с.
5. Попередній аналіз та оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО) [Електронний ресурс] / Регіональне представництво УВКБ ООН у Білорусі, Молдові та Україні, жовтень, 2014. – Режим доступу: <http://unhcr.org.ua/attachments/article/1232/IDPUKR.pdf>.
6. Практика від ВБО «Світло Надії». Ведення випадку (кейс-менеджмент) в роботі з внутрішньо-переміщеними особами // Практики громадських ініціатив. Допомога та підтримка внутрішньо переміщених осіб в Україні. – К.: Проект ПРООН «Оперативне реагування на соціальні та економічні потреби ВПО в Україні», 2014. – С. 36-39
7. Савчук Е. Работа со случаем / Савчук Елена, Синицина Екатерина. – К.: Всеукраинская благотворительная организация «Всеукраинская сеть ЛЖВ», 2013. – 60 с.
8. Barker, R. L. The social work dictionary (5th ed.). - Washington, DC: NASW Press, 2003. – P.62.
9. Cox D. The Field of Displacement and Forced Migration: Programs and Strategies / Cox D., Pawar M. // International Social Work: Issues, Strategies and Programs. – London: Sage, 2006. – P. 291–323
10. Displaced Persons [Електронний ресурс] / International Federation of Social Workers, 2012. – Режим доступу: <http://ifsw.org/policies/displaced-persons>
11. Ethics in Social Work Statement of Principles / IFSW IASSW, 2012. – Available from <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
12. Global Definition of Social Work (July 2014).— Режим доступу: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
13. Hall J. A. Iowa case management: Innovative social casework / Hall JA, Carswell C, Walsh E, Huber DL, Jampoler JS. // Social Work, 2002. – Vol. 47 (2). – P. 132-141.
14. Internally Displaced People. Questions & Answers [Електронний ресурс] / UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), September 2007. – Режим доступу: <http://www.refworld.org/docid/47a7078e1.html>
15. Ross Sh. Case Management. What is it and how it can best be implemented / Shilpa Ross, Natasha Curry, Nick Goodwin // The Kings Fund, November, 2011. – 32 p. – Available from: <https://www.basw.co.uk/resource/?id=930>
16. Standards for Social Work Case Management. [Електронний ресурс] / National Association for Social Workers, 2013. - 62 p. – Режим доступу: http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp
17. Vanderplasschen W. Effectiveness of Different Models of Case Management for Substance-Abusing Populations / Wouter Vanderplasschen, Judith Wolf, Richard C. Rapp, Eric Broekaert // J Psychoactive Drugs, 2007. – Issue 39 (1). – P.81–95.

A hand holding a pen over a document, framed by concentric green circles. The background is a solid green color with a pattern of small, light green dots on the left side.

ДОДАТКИ

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА У РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ (ВПО)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Основною метою діяльності кейс-менеджера є допомогти внутрішньо переміщеним особам, їхнім сім'ям та родичам оцінити й вирішити ситуацію, що склалася, визначити пріоритетні проблеми та доступні способи їх вирішення. Кейс-менеджер підтримує ВПО в спробах повернутися в свою громаду чи налагодити гідний рівень життя в новій громаді.
- 1.2. Основними принципами роботи кейс-менеджера в роботі з ВПО є дотримання прав людини, індивідуальний підхід, підхід «людина в оточенні», орієнтація послуг на потреби, врахування культурних та мовних особливостей, орієнтація на сильні сторони особистості, налагодження партнерських стосунків, застосування командного підходу у роботі.
- 1.3. Кейс-менеджер призначається на посаду та звільняється з неї керівником (директором) організації.
- 1.4. Кейс-менеджер безпосередньо підпорядковується керівнику (директору) організації.
- 1.5. У своїй діяльності кейс-менеджер керується чинним законодавством України.
- 1.6. Кейс-менеджер дотримується трудового розпорядку, встановленого в організації.

2. ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

- 2.1. Кейс-менеджер визначає базові потреби ВПО, використовуючи Форму первинної оцінки, та забезпечує надання необхідних послуг для їх задоволення. Здійснює прийом ВПО в організації, а також відвідує ВПО в місцях їх тимчасового перебування (вокзали, табори, санаторії, пункти роздачі гуманітарної допомоги, лікарні тощо). Кейс-менеджер також інформує їх про наявні соціальні послуги, можливості кейс-менеджменту.
- 2.2. Разом з ВПО здійснює оцінку ситуації й потреб, наявних ресурсів та обмежень ВПО. Визначає медичні, житлові, юридичні, економічні, освітні, психологічні, соціальні та інформаційні потреби ВПО, використовуючи Форму оцінки потреб. Для оцінки ситуації й потреб проводить інтерв'ю (очно або телефоном) з ВПО, членами сім'ї та родичами.
- 2.3. Разом з ВПО визначає цілі роботи, розробляє Індивідуальний план, де вказуються необхідні заходи, відповідальні за їх виконання особи та терміни реалізації. При складанні Індивідуального плану заходів враховуються побажання ВПО та членів їхніх сімей, фінансове становище, місце проживання, фізичний і психічний стан, практичні навички ведення самостійного життя, професійна зайнятість.
- 2.4. Сприяє в отриманні необхідних послуг згідно з Індивідуальним планом заходів: забезпечення гуманітарною допомогою (продукти харчування, одяг, медикаменти), тимчасовим житлом, оформлення тимчасової реєстрації, відновлення документів, працевлаштування, проходження необхідних медичних обстежень та лікування, отримання психологічної допомоги, юридичних консультацій, оформлення державних виплат, влаштування дітей в заклади системи освіти тощо.
- 2.5. Сприяє реалізації законодавчо закріплених прав ВПО. Представляє, за необхідності, їх інтереси в державних та недержавних організаціях, закладах, установах. Інформує, роз'яснює правила, процедури та інструкції, допомагає в заповненні відповідних форм та в зборі документів, необхідних для отримання пільг, допомоги та послуг.
- 2.6. Залучає ресурси громади для реалізації прийнятого Індивідуального плану заходів. Мобілізує персональні ресурси ВПО, ресурси членів сім'ї та родичів.

- 2.7. Взаємодіє з іншими організаціями та фахівцями, які надають послуги, перенаправляє за необхідності ВПО для отримання послуг. Здійснює координацію діяльності між установами, організаціями, що надають допомогу вимушено переміщеним особам.
- 2.8. Здійснює моніторинг в процесі кейс-менеджменту. Оцінює результативність виконання індивідуального плану заходів.
- 2.9. Веде професійні записи та готує відповідні звіти.
- 2.10. Дотримується місії, цінностей, етичних принципів соціальної роботи.
- 2.11. Працює у межах своєї компетентності, вдосконалюючи в процесі самоосвіти, на тренінгах, курсах підвищення кваліфікації навички застосування кейс-менеджменту у роботі з ВПО.
- 2.12. Отримує супервізію згідно з вимогами до її проведення.
- 2.13. Здійснює кейс-менеджмент з урахуванням, що максимальне навантаження становить 15 випадків.
- 2.14. Вживає заходів щодо збереження майна та інших цінностей, що передані йому/їй чи використовуються ним/нею в процесі здійснення професійної діяльності.

3. ПОВИНЕН

знати

- 3.1. Становище, основні соціально-психологічні характеристики, проблеми та потреби ВПО в Україні.
- 3.2. Нормативно-правові акти, методичні документи, що регламентують соціальний захист та надання соціальних послуг ВПО.
- 3.3. Етичні принципи, теоретико-методологічні основи соціальної роботи.
- 3.4. Зміст та етапи кейс-менеджменту у роботі з ВПО.
- 3.5. Мережу організацій, які надають послуги в громаді.
- 3.6. Українську та російську мови.

вміти

- 3.7. Здійснювати інтерв'ювання й консультування різних соціально-економічних, культурно-етнічних груп ВПО.
- 3.8. Визначати базові потреби, надавати ВПО першу психологічну допомогу.
- 3.9. Здійснювати оцінку потреб ВПО, розробляти та впроваджувати індивідуальний план заходів, проводити моніторинг та оцінювання результатів роботи.
- 3.10. Здійснювати пошук та залучення ресурсів для вирішення проблем та задоволення потреб ВПО.
- 3.11. Розвивати спроможність ВПО самостійно долати складні життєві обставини.
- 3.12. Вести професійні записи та готувати необхідні звіти.
- 3.13. Користуватися необхідними для роботи комп'ютерними програмами.

4. ПРАВА

- 4.1. Кейс-менеджер користується правами, передбаченими чинним законодавством України про працю.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Кейс-менеджер відповідає за безпеку ВПО, мінімізацію можливих ризиків, своєчасне інформування відповідних посадових осіб чи організацій про їх наявність, реалізацію індивідуального плану заходів, дотримання чинного законодавства України та цієї посадової інструкції.

6. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

Повна вища освіта відповідного напрямку підготовки («соціальна робота», «соціальна психологія», «соціальна педагогіка» чи інші суміжні напрями підготовки). Досвід роботи в соціальній сфері не менше 2 років.

7. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ (ЗВ'ЯЗКИ)

Кейс-менеджер узгоджує свою роботу з іншими фахівцями, залученими до кейс-менеджменту та підтримує робочі стосунки з надавачами послуг.

З ПОСАДОВОЮ ІНСТРУКЦІЄЮ ОЗНАЙОМЛЕНИЙ/А:		
Прізвище, ім'я, по-батькові	Дата	Підпис

ПЕРСОНАЛЬНА СПЕЦИФІКАЦІЯ

Посада: кейс-менеджер

Підпорядкування: директор

КЛЮЧОВІ КРИТЕРІЇ	ОБОВ'ЯЗКОВІ	БАЖАНІ
1. КВАЛІФІКАЦІЯ ТА НАВЧАННЯ, ДОСВІД РОБОТИ	<ul style="list-style-type: none"> Базова вища освіта (бакалавр) відповідного напрямку підготовки («соціальна робота», «психологія», «педагогіка» чи інші суміжні напрями підготовки) Досвід роботи в соціальній сфері не менше 2 років 	<ul style="list-style-type: none"> Повна вища освіта (спеціаліст/магістр) за спеціальністю «соціальна робота» Навчання з практичної соціальної роботи, зокрема кейс-менеджменту (тренінги/семінари/курси підвищення кваліфікації) Досвід роботи в соціальній сфері не менше 5 років Досвід роботи з внутрішньо переміщеними особами
2. ВИМОГИ ДО ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ	<ul style="list-style-type: none"> Знати нормативно-правові акти, методичні документи в сфері соціального захисту та надання соціальних послуг ВПО Знати етичні принципи соціальної роботи Знати методи соціальної роботи, зокрема кейс-менеджмент Знати мережу організацій, які надають послуги в громаді Вміти здійснювати інтерв'ювання й консультування як персонально, так і телефоном Вміти визначати потреби, розробляти та впроваджувати індивідуальний план заходів, проводити моніторинг та оцінювання результатів роботи Вміти залучати ресурси для задоволення потреб ВПО Вміти вести професійні записи, готувати необхідні звіти 	<ul style="list-style-type: none"> Знати основи законодавства щодо ВПО в Україні, а також володіти інформацією щодо ситуації з внутрішньо переміщеними особами в Україні, про їхні основні проблеми та потреби Вміти надавати першу психологічну допомогу Вміти розвивати спроможність ВПО самостійно долати складні життєві обставини

3. ПЕРСОНАЛЬНІ ВИМОГИ, ПОВ'ЯЗАНІ З РОБОТОЮ	<ul style="list-style-type: none"> • Толерантність • Емпатійність • Комунікабельність • Врівноваженість, емоційна стабільність • Вміння працювати самостійно та в команді • Відповідальність • Висока організованість, пунктуальність, дисциплінованість • Ініціативність • Добропорядність 	Почуття гумору
ІНШІ ВИМОГИ	<ul style="list-style-type: none"> • Вільне володіння українською та російською мовою • Володіння ПК 	

ДОДАТОК Б

ГОСТРІ РЕАКЦІЇ НА СТРЕС ТА ВІДПОВІДНІ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ФАХІВЦІВ

СТУПОР

1. Зігніть людині пальці обох рук і притисніть їх до основи долоні. Великі пальці повинні бути виставлені назовні.
2. Кінчиками великого і вказівного пальців масажуйте людині точки, розташовані над очима рівно посередині між лінією росту волосся і бровами, чітко над зіницями.
3. Долоню вільної руки покладіть на груди людини. Підлаштуйте своє дихання під ритм її дихання.
4. Людина, перебуваючи в ступорі, може чути і бачити. Тому промовляйте їй на вухо тихо, повільно і чітко те, що може викликати сильні емоції (краще негативні). Необхідно будь-якими засобами викликати реакцію людини.

БЕЗПОРАДНІСТЬ

1. Задайте людині кілька простих запитань: *«Як тебе звуть?»*; *«Як ти себе почуваш?»*; *«Хочеш їсти?»*.
2. Проведіть людину до місця відпочинку, допоможіть їй зручно влаштуватися (обов'язково зняти взуття).
3. Візьміть за руку або покладіть свою руку їй на чоло.
4. Дайте можливість поспати або просто полежати.
5. Якщо немає можливості відпочити, то більше розмовляйте з людиною, залучайте її до будь-якої спільної діяльності (прогулятися, випити чаю або кави, допомогти оточуючим, що потребують допомоги).

РУХОВЕ ЗБУДЖЕННЯ

1. Використовуйте прийом «захоплення»: перебуваючи позаду, просуньте свої руки людині під пахви, притисніть її до себе і злегка перекиньте на себе, щоб вона встала навшпиньки (утримуйте кілька секунд). Або можна швидко покласти людину на землю, поклавши руки їй на плечі, і застосувати методикау «Три Так»: *«Ти мене розумієш? Ти мене чуєш? Ти мене бачиш? А зараз ти встанеш і заспокоїшся!»*
2. Ізолюйте людину від оточуючих.
3. Масажуйте «позитивні» точки. Говоріть спокійним голосом про її відчуття: *«Тобі хочеться щось зробити, щоб це припинилося? Ти хочеш втекти, сховатися від того, що відбувається?»*.
4. Не сперечайтесь з людиною, не ставте запитань, в розмові уникайте фраз з часткою «не», що відносяться до небажаних дій, наприклад: *«Не біжи», «Не розмахуй руками», «Не кричи»*.
5. Пам'ятайте, що людина в такому стані може заподіяти шкоду собі та іншим.
6. Рухове збудження зазвичай триває недовго і може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою.

АГРЕСІЯ

1. Зведіть до мінімуму кількість оточуючих.
2. Дайте людині можливість «випустити пар», наприклад, виговоритися або «побити» подушку.
3. Доручіть їй роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням.
4. Демонструйте доброзичливість. Навіть якщо ви не згодні з людиною, не звинувачуйте її, а висловлюйтеся з приводу її дій. Інакше агресивна поведінка буде спрямована на вас. Не можна казати: *«Що ж ти за людина!»*.
5. Намагайтеся «розрядити» обстановку жартами.
6. Агресія може бути «погашена» страхом покарання.
7. Якщо не надати допомогу розлюченій людині, це призведе до небезпечних наслідків: через зниження контролю за своїми діями вона може вдаватися до необдуманих дій, завдати каліцтва собі та іншим.

СТРАХ

1. Покладіть руку людини собі на зап'ястя, щоб вона відчула ваш спокійний пульс. Це буде для неї сигналом : *«Я зараз поруч , ти не одна!»*.
2. Дихайте глибоко і рівно. Спонукайте людину дихати в одному з вами ритмі.
3. Якщо людина говорить, слухайте її, виявляйте зацікавленість, розуміння, співчуття.
4. Зробіть легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла (частіше трапецієподібних).

Пам'ятайте, що страх може бути корисним, коли допомагає уникати небезпеки. Тому боротися зі страхом потрібно тоді, коли він заважає адекватно відреагувати на ситуацію. Наприклад, людина може почати ховатися в місці, небезпечному для життя, або бігти в невідомому напрямку.

НЕРВОВЕ ТРЕМТІННЯ

1. Потрібно посилити тремтіння !!! Необхідно запитати людину: «Вам не холодно?». Якщо ні, то запропонувати зняти нервове тремтіння, пояснивши, що ви збираєтесь робити, і отримати на це дозвіл.
2. Візьміть людину за плечі і сильно, різко потрясіть протягом 10-15 секунд. Продовжуйте розмовляти з нею, інакше вона може сприйняти ваші дії як напад.
3. По завершенню реакції необхідно дати людині можливість відпочити. Бажано покласти її спати.
4. Не можна:
 - обіймати людину або притискати її до себе;
 - вкривати чимось теплим;
 - заспокоювати, говорити, щоб вона узяла себе в руки.

ПЛАЧ

1. Вкрай важливо підтримати людину на вербальному і тілесному рівнях. Небажано залишати її на самоті. Якщо неможливо надати допомогу, необхідно подбати про те, щоб поруч з нею хтось перебував, бажано, щоб це був хтось близький або знайомий.
2. Бажано використовувати елементарні прийоми тілесноорієнтованої терапії: встановити фізичний контакт з людиною (взяти її за руку; покласти свою руку на плече або спину людини; погладити по голові), що допомагає усвідомленню людиною того, що вона не одна, поруч хтось є, що є дуже важливим в такі моменти.
3. Не намагайтеся заспокоїти людину. Дайте їй можливість виплакати і виговоритися, «виплеснути» з себе горе, страх, образи.
4. Застосовуйте навички «активного слухання»: періодично промовляйте «угу», «ага», «так», кивайте головою, тобто підтверджуйте, що слухаєте і співчуваєте; повторюйте за людиною уривки фраз, які стосуються почуттів. Головне ваше завдання — вислухати людину і забезпечити можливість «виходу» емоцій. Просто слухайте, але не наполягайте на тому, щоб людина вам все розповіла — вона скаже стільки, скільки буде готова висловити. Іноді просто за рахунок активного слухання можна допомогти людині впоратися з горем.
5. Не ставте запитань, не давайте порад. Краще говорити: *«Я відчуваю, як усередині вас все стискається»*. І не говорити: *«Я вас розумію»*, тому що вам можуть не повірити, бо переживання у всіх різні.

ІСТЕРИКА

1. «Видаліть глядачів», створіть спокійну атмосферу. Якщо це безпечно для Вас, залишіться з людиною наодинці. Якщо немає можливості вивести її в окреме приміщення, поверніть до себе обличчям, вставши при цьому спиною до стіни. Тим самим ви обмежите зону огляду і зосередите увагу на собі.
2. Несподівано зробіть дію, яка може сильно здивувати (наприклад, змочити водою людину, з гуркотом упустити предмет, різко крикнути на людину). Технічний прийом: у Ваших руках знаходиться пляшка з водою. Людина, що демонструє істеричну реакцію, як правило, не одна, а в оточенні інших осіб. Ви говорите їм: *«Підставте швидко свої руки, я наллю вам води»*. Потім швидко змочіть цій людині обличчя та руки. Це не викликає негативної реакції і, як правило, допомагає.
3. Говоріть з людиною короткими фразами, впевненим тоном, в спонукальному тоні: *«Випий води», «Вмийся»*.
4. Після істерики настає занепад сил. Покладіть людину спати, якщо немає такої можливості, то посадіть і дайте теплою чаю.
5. Слід спостерігати за станом людини, її не можна залишати саму, бо вона може заподіяти шкоду собі або оточуючим.

ДОДАТОК В

ФОРМА ПЕРВИННОЇ ОЦІНКИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

№ картки _____ від __/__/____

ПІБ особи, яка проводила оцінку

Посада _____

Організація _____

Місце проведення оцінки _____

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНУ ОСОБУ

Прізвище, ім'я, по батькові	
Дата народження	
Стать	<input type="checkbox"/> Чол. <input type="checkbox"/> Жін.
Громадянство	
Наявні документи	<input type="checkbox"/> Паспорт громадянина України <input type="checkbox"/> Закордонний паспорт <input type="checkbox"/> Інші документи (що саме) _____
Адреса постійного місця проживання	
Дата виїзду з постійного місця проживання	
Адреса тимчасового місця проживання	
Контактний номер телефону	

2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ІНШИХ ЧЛЕНІВ СІМ'Ї

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Ким доводиться ВПО (чоловік/дружина; син/донька; батько/мати; бабуся/дідусь; брат/сестра; інше)	Дата народження	Місце перебування

3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАЗОВІ ПОТРЕБИ

Потреби	Задоволеність потреб					
	ВПО			члени сім'ї		
	Так	Ні	Частково	Так	Ні	Частково
Безпечне місцезнаходження						
Оперативна інформація про місце перебування членів сім'ї/близьких/родичів						
Оперативна інформація про стан здоров'я членів сім'ї/близьких/родичів						
Гаряче харчування щонайменше 1 раз на добу						
Дитяче харчування (для осіб з дітьми)						
Питна вода						
Сезонний одяг						
Гігієнічний набір, туалет						
Можливість помитися						
Необхідні медичні препарати						
Психологічна допомога						

4. ВИСНОВОК ОСОБИ, ЯКА ПРОВОДИЛА ОЦІНКУ

Наявність ризику для життя, здоров'я ВПО (членів сім'ї)	<input type="checkbox"/> наявний <input type="checkbox"/> відсутній
Подальші дії:	
Здійснення кризового втручання	<input type="checkbox"/> необхідне <input type="checkbox"/> не потрібне
Залучення до кейс-менеджменту	<input type="checkbox"/> необхідне <input type="checkbox"/> не потрібне
Перенаправлення для отримання послуг	<input type="checkbox"/> необхідне <input type="checkbox"/> не потрібне
Відмова у наданні послуг	<input type="checkbox"/> клієнту відмовлено <input type="checkbox"/> клієнт відмовився сам

5. КОМЕНТАР ОСОБИ, ЩО ПРОВОДИЛА ПЕРВИННУ ОЦІНКУ

Підпис особи, яка проводила первинну оцінку _____

(Цим підписом я засвідчую, що ВПО була поінформована про те, що її (членів сім'ї) персональні дані оброблятимуться, використовуватимуться, та зберігатимуться відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних» № 2297-6 від 01.06.2010.)

ДОДАТОК Г

ДЛЯ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРІВ ТА ІНШИХ ФАХІВЦІВ, ЯКІ ВІДВІДУЮТЬ КЛІЄНТІВ В МІСЦЯХ ЇХ ПРОЖИВАННЯ/ТИМЧАСОВОГО ПЕРЕБУВАННЯ

ПЕРЕД ВІЗИТОМ:

1. пройти первинний інструктаж з особистої безпеки (перед здійсненням першого візиту) та повторні інструктажі (один раз на шість місяців);
2. з'ясувати, хто із колег здійснюватиме перший візит разом із вами, так як перший візит рекомендується здійснювати у парі;
3. перед здійсненням першого візиту дізнатись якомога більше про клієнтів із різних джерел інформації;
4. погодити з клієнтом час зустрічі, безпечний для працівника (світла пора доби);
5. підібрати відповідний одяг та взуття (одяг та взуття мають бути зручним та враховувати умови праці). Не потрібно одягати дорожочинні прикраси, а також аксесуари, які несуть інформацію про політичні погляди працівника;
6. підібрати зручний маршрут та безпечний вид транспорту;
7. взяти із собою питну воду, одноразові стакани, вологі серветки, папір, ручку, базову аптечку. Не брати з собою важкі речі/ сумки;
8. повідомити колег про адресу та час здійснення візиту;
9. зарядити мобільний телефон (окремий для робочих дзвінків), налаштувати на ньому клавіші екстрених викликів.

ПІД ЧАС ВІЗИТУ:

1. зателефонувати колегам перед входом до приміщення, де відбуватиметься зустріч, і повідомити про те, що ви прибули до місця призначення;
2. перед входом до помешкання зберігати пильність: зробити візуальну оцінку приміщення та прислухатись до сторонніх звуків для уникнення небезпеки;
3. поводити себе впевнено, ввічливо та асертивно;
4. не висловлювати власних негативних суджень щодо клієнта, його сім'ї, умов проживання та стилю життя;
5. розташуватися в приміщенні так, щоб за спиною була стіна, а прохід до виходу залишався вільним.

ПІСЛЯ ВІЗИТУ:

1. зателефонувати колегам і повідомити про те, що ви залишили приміщення;
2. перевірити наявність особистих речей;
3. продезінфікувати руки антисептичним засобом у разі незадовільних санітарно-гігієнічних умов;
4. у випадку виявлення чи підозри щодо потенційної небезпеки повідомити працівника організації (супервізора) для уникнення/ попередження можливих ризиків під час такої роботи;
5. отримати індивідуальну супервізію, у разі потреби.

ДОДАТОК Д

ФОРМА ОЦІНКИ ПОТРЕБ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

№ картки _____ від __/__/_____
ПІБ особи/осіб, яка/які проводила/ли оцінку потреб

Посада _____

Організація _____

Тривалість: з _____ по _____

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Прізвище, ім'я, по батькові	
Дата народження	
Стать	<input type="checkbox"/> Чол. <input type="checkbox"/> Жін.
Громадянство	
Адреса постійного місця проживання	
Дата виїзду з постійного місця проживання	
Адреса тимчасового місця проживання	
Контактний номер телефону	

Інформація про інших членів сім'ї, які проживають з ВПО

№ з\п	Прізвище, ім'я, по батькові	Ким доводиться ВПО (чоловік/ дружина; син/донька; батько/мати; бабуся/ дідусь; брат/сестра; інше)	Дата народження	Місце перебування

Особливості стану ВПО (членів сім'ї) на момент оцінки (включаючи захворювання, зокрема інвалідність, гострі стресові реакції, зовнішній вигляд та поведінку, наявність шкідливих звичок тощо)

Основні події, які могли вплинути на стан ВПО (втрата близьких, досвід участі в обстрілах, участь членів сім'ї у бойових діях, перебування у стаціонарному закладі, досвід насильства тощо)

Інша важлива інформація

Опис основної проблеми, з якою звернулася ВПО (члени сім'ї)

2. ПОТРЕБИ ВПО (ЧЛЕНІВ СІМ'Ї) ТА МОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАДОВОЛЕННЯ

БЕЗБЕКА ТА ЗАХИСТ

(звернути увагу на таке: збереження конфіденційності статусу ВПО через страх за безпеку родичів, близьких та втрату особистого майна, які залишилися у зоні конфлікту; захист від переслідування самих ВПО та членів їхніх сімей; безпечне пересування територією, де ведуться бойові дії; безпечне від обстрілів місцезнаходження; захист від насильства; захист від проявів дискримінації тощо)

Потреби	Ресурси ВПО (членів сім'ї) для їх задоволення

Коментар кейс-менеджера

ЖИТЛОВІ ПОТРЕБИ

(звернути увагу на таке: наявність місця тимчасового проживання та його придатність для проживання в холодну/спекотну пору року; розміщення на територіях, наближених до зони конфлікту, оскільки багато ВПО прагнуть повернутися якомога швидше до своїх домівок)

Потреби	Ресурси ВПО (членів сім'ї) для їх задоволення

Коментар кейс-менеджера

ОСВІТА ТА ЗАЙНЯТІСТЬ

(звернути увагу на таке: освітній рівень, кваліфікація, професія, досвід роботи, зайнятість, необхідність працевлаштування, перекваліфікації; продовження навчання у ВНЗ; влаштування дітей у заклади дошкільної/шкільної/позашкільної освіти)

Потреби	Ресурси ВПО (членів сім'ї) для їх задоволення

Коментар кейс-менеджера

МАТЕРІАЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ

(звернути увагу на таке: джерела доходу та його обсяг; соціальні виплати та пенсії; відшкодування вартості квитків; базовий набір особистих речей (одяг, предмети гігієни, постільна білизна, посуд тощо); відстрочення кредитних платежів)

Потреби	Ресурси ВПО (членів сім'ї) для їх задоволення

Коментар кейс-менеджера

СІМЕЙНІ СТОСУНКИ ТА СТОСУНКИ В ГРОМАДІ

(звернути увагу на таке: контакти з членами сім'ї, налагодження нових контактів у громаді, групи само-допомоги, попередження конфліктів)

Потреби	Ресурси ВПО (членів сім'ї) для їх задоволення

Коментар кейс-менеджера

ІНШЕ

Потреби	Ресурси ВПО (членів сім'ї) для їх задоволення

Коментар кейс-менеджера

3. УЗАГАЛЬНЕННЯ

Потреби			
Проблеми			
Ресурси	наявні ресурси ВПО	необхідні ресурси ВПО	ресурси організації

Підсумковий коментар кейс-менеджера щодо випадку та наступних дій

Відмітка про ознайомлення ВПО (членів сім'ї) із результатами оцінки потреб:

Я, _____,
ознайомлений(а) з результатами оцінки потреб:
 погоджуюсь не погоджуюсь

Відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” даю згоду на обробку персональних даних.

Підпис _____

Я, _____,
ознайомлений(а) з результатами оцінки потреб:
 погоджуюсь не погоджуюсь

Відповідно до Закону України „Про захист персональних даних” даю згоду на обробку персональних даних.

Підпис _____

Кейс-менеджер:

(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

підпис

Інші фахівці, залучені до процесу оцінювання:

(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

підпис

(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

підпис

(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

підпис

(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

підпис

Дата складання ____ 20__ р.

ДОДАТОК Ж.

ФОРМА ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ ЗАХОДІВ

ПІБ: _____

Категорія та статус особи: _____

Основні цілі: _____

Перелік основних заходів	Виконавці	Термін виконання	Індикатори успішності (очікувані результати)	Примітки щодо виконання

Особи, залучені до реалізації плану заходів, ознайомлені з ним:

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Підпис	Контактний телефон

Індивідуальний план складено « ____ » _____ 20 ____ року

Підписи сторін:

Кейс-менеджер (ПІБ та підпис) _____

Клієнт (ПІБ та підпис) _____

Я отримав(ла), ознайомився (лася) та погоджуюся зі змістом плану і сприятиму його виконанню

Індивідуальний план переглянуто « ____ » _____ 20 ____ року

Підписи сторін:

Кейс-менеджер (ПІБ та підпис) _____

Клієнт (ПІБ та підпис) _____

Коментарі

Кейс-менеджер _____ 20 ____ р. _____
 (дата) (підпис)

ДОДАТОК 3.

ФОРМА ДОГОВІРУ ПРО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

№ _____

м. _____

« » _____ року

Організація _____, в особі _____, що діє на підставі Положення (далі – «Виконавець»), з одного боку, та _____ далі – «Клієнт»), з іншого боку, (далі – «Сторони») уклали цей Договір (надалі – «Договір») про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Послуги для ВПО, зафіксовані кейс-менеджером та клієнтом у індивідуальному плані заходів.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Виконавець зобов'язується:

2.1.1. Надавати визначені у індивідуальному плані заходів послуги в межах своїх повноважень.

2.1.2. Дотримуватися основних принципів здійснення кейс-менеджменту, гарантувати безпеку, зокрема збереження конфіденційності статусу ВПО;

2.1.3. Реагувати на звернення і скарги з боку ВПО у встановленому порядку;

2.1.4. Здійснювати перенаправлення для отримання послуг до надавачів послуг з питань, що не входять до компетенції Виконавця.

2.2. Клієнт зобов'язується:

2.2.1. Дотримуватися встановлених в організації правил та процедур отримання послуг;

2.2.2. Дбайливо ставитися до майна за місцем тимчасового перебування;

2.2.3. Повідомляти кейс-менеджеру та іншим фахівцям, залученим до кейс-менеджменту, достовірну інформацію про себе та ситуацію, що склалася;

2.2.4. Виконувати визначені спільно з кейс-менеджером завдання та докласти активних зусиль до якнайшвидшого вирішення власних проблем.

3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

3.1. У випадку порушення зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, визначену Договором та чинним законодавством України. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання.

3.2. Сторони не несуть відповідальність за порушення зобов'язань за Договором, якщо вони сталися не з їх вини. Сторона не несе відповідальність за порушення, якщо вона доведе, що вжила всіх відповідних заходів.

3.3. Жодна зі Сторін не несе відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань згідно з Договором через виникнення форс-мажорних обставин. Сторона, на яку вплинули форс-мажорні обставини, зобов'язана не пізніше 5 календарних днів з дати їх настання повідомити у письмовій формі іншу Сторону.

4. УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

4.1. Договір може бути розірваний на вимогу однієї зі Сторін у разі:

- 4.1.1. Дострокового вирішення проблемної ситуації;
- 4.1.2. Невиконання Клієнтом взятих на себе зобов'язань;
- 4.1.3. На вимогу Клієнта за наявності письмової заяви.

5. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

- 5.1. Договір набирає чинності з моменту його підписання Сторонами.
- 5.2. Термін дії Договору становить _____ з моменту його підписання Сторонами.
- 5.3. За згодою Сторін та враховуючи висновки про виконання умов Договору Клієнтом, Договір на підставі наказу Директора організації може бути продовжено на строк _____.
- 5.4. Договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу;
- 5.5. Додатки до Договору (Форма оцінки потреб, індивідуальний план заходів) є його невід'ємними частинами.

6. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

Виконавець:	Клієнт:
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Директор:

_____	_____	_____	_____
(ПІБ)	(підпис) М.П.	(ПІБ)	(підпис) М.П.

Погоджено:
Кейс-менеджер: _____
Інші фахівці, залучені до кейс-менеджменту:

ДОДАТОК К

ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД ПРОГРАМ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В СИТУАЦІЯХ ВИМУШЕНОЇ МІГРАЦІЇ ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД ПРОГРАМ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В СИТУАЦІЯХ ВИМУШЕНОЇ МІГРАЦІЇ (МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД)¹

ЗАГАЛЬНІ ПРОГРАМИ	СПЕЦІАЛЬНІ ПРОГРАМИ
<ul style="list-style-type: none"> • Стосуються наявної ситуації • Програми з адвокації • Програми з надання гуманітарної допомоги • Програми з охорони здоров'я • Програми, спрямовані на покращення умов 	<ul style="list-style-type: none"> • Стосуються сім'ї та її членів • Дитячі освітні і психосоціальні програми • Послуги для жінок-біженок • Сімейні послуги • Програми возз'єднання сім'ї • Міждержавні тематичні програми
<ul style="list-style-type: none"> • Стосуються минулого досвіду людей • Програми посттравматичного консультування • Реабілітаційні програми • Програми підтримки • Соціальні та рекреаційні програми 	<ul style="list-style-type: none"> • Стосуються конкретних потреб • Програми репатріації та реінтеграції • Інтеграційні програми • Програми з прав людини • Юридичні програми
<ul style="list-style-type: none"> • Стосуються ситуацій • Програми самопомоги • Програми розвитку громади • Програми розвитку суспільних відносин 	
<ul style="list-style-type: none"> • Стосуються майбутніх потреб • Освітні програми • Програми розвитку навичок і розбудови потенціалу • Програми з формування доходів 	

Програми з адвокації важливі, оскільки мотивація вимушених переселенців до зміни місця перебування часто тлумачиться невірно: їх присутність чи саме існування розглядається як загроза; і культури чи політичні погляди, які вони представляють, іноді сприймаються як щось чуже і небажане. Програми передбачають, що представники державної влади та громади мають розібратися в ситуації, причинах її виникнення і сформувати позитивне ставлення до вимушених переселенців. Такі програми часто називають Інформаційно-адвокаційними, бо багатьох вимушених переселенців або нелегко знайти, або вони навмисно переховуються, побоюючись помсти.

Програми з надання гуманітарної допомоги важливі, бо вимушені переселенці, як правило, подорожують без особистих речей. Соціальні працівники, надаючи гуманітарну допомогу, можуть інформувати переселенців про такі програми і місця отримання гуманітарної допомоги.

Програми з охорони здоров'я важливі, бо під час міграції люди можуть стикатися з проблемами, що вимагають лікування. Крім того, скупчення великої кількості переміщених осіб в одному місці і відсутність належних санітарно-гігієнічних умов можуть сприяти виникненню різних захворювань.

¹ Неофіційний адаптований переклад. Джерело: Cox D. The Field of Displacement and Forced Migration : Programs and Strategies / Cox D., Pawar M. // International Social Work : Issues, Strategies and Programs. – London: Sage, 2006. – P. 291–323.

Програми, спрямовані на покращення умов. Табори для біженців та центри тимчасового перебування осіб, що шукають притулку, часто створені поспіхом і мають мало ресурсів. Тому програми, спрямовані на покращення умов особливо важливі, коли є потреба подолати негативні наслідки тривалого перебування в таких центрах.

Програми посттравматичного консультування допомагають пережити травматичний досвід, через який проходять вимушені переселенці: насильство, тортури, розлука з близькими, втрата близьких при евакуації тощо.

Реабілітаційні програми задовольняють конкретні потреби осіб з особливими потребами та розвивають їхні можливості.

Програми підтримки впроваджуються для загального населення, яке перебуває в умовах вимушеної міграції, оскільки в місцевості їхнього перебування часто не працюють організації з підтримки та надання допомоги.

Соціальні та рекреаційні (відпочинкові) програми можуть бути не лише розважальними, але й терапевтичними. Такі програми сприяють уникненню ізоляції і впроваджуються для травмованих дітей, жертв зґвалтування, людей похилого віку та інших.

Програми самопомоги впроваджуються з метою об'єднання людей у схожих обставинах для того, щоб вони могли підтримувати один одного, підвищувати особистісний потенціал для реагування на травмуючі події.

Програми розвитку громади можуть значно відрізнятись, але будь-яке посилення потенційних зв'язків громади буде вигідним для людей у ситуації вимушеної міграції.

Програми розвитку суспільних відносин актуальні тоді, коли група вимушених переселенців відчуває складні міжгрупові відносини у взаємо-

дії з населенням приймаючої території або з іншою групою вимушених переселенців.

Освітні програми важливо впроваджувати для подальшого розвитку дітей, молоді, а також для формального та неформального навчання дорослих.

Програми розвитку навичок і розбудови потенціалу охоплюють широкий спектр активностей і найчастіше фокусуються на розвитку мовних, професійних і життєвих навичок, які полегшують адаптацію до нових умов.

Програми з формування доходів можуть впроваджуватися в таборах для біженців або в громаді в цілому і передбачати перекваліфікацію, здобуття нових навичок тощо. Такі програми повинні бути ретельно сплановані і впроваджуватися компетентним персоналом.

Дитяча освіта і психосоціальні програми спрямовані на те, щоб компенсувати відсутність позитивного досвіду життя більшості дітей, які опинилися у вимушеній міграції. Вони можуть передбачати формальну та неформальну освіту, бути спрямовані на усунення негативного впливу попереднього досвіду дітей, процесу міграції, відділення від родини, тощо. До впровадження таких програм корисно залучати батьків.

Послуги для жінок-біженок є важливими, оскільки вони становлять значну частку переміщених осіб і часто наражаються на небезпеку після переміщення, оскільки кількість випадків насильства і зґвалтувань серед жінок-біженок є дуже високою.

Програми надання сімейних послуг важливі, оскільки на сімейні стосунки значною мірою впливає вимушена міграція, що може передбачати: тривалі періоди розлуки, сильні емоційні переживання, якими члени сім'ї не можуть поділитися зі своїми партнерами; емоційне відсторонення батьків від своїх дітей; ситуації, коли бабусі і дідуся вважають себе тягарем для сім'ї; ситуації, коли рішення про переїзд не було одноставним і су-

проводжується звинуваченнями інших членів сім'ї, якщо щось не вдається.

Програми возз'єднання сім'ї призначені для надання допомоги у возз'єднанні сімей, розділених під час конфлікту чи втечі. Часто члени сім'ї навіть не знають, чи вижили їхні родичі і возз'єднання або інформація про близьких до фізичного возз'єднання є дуже важливою.

Програми репатріації та реінтеграції не застосовуватимуться до всіх без виключення вимушених переселенців, а лише до тих, які в кінцевому підсумку повертаються додому.

Інтеграційні програми охоплюють тих вимушених переселенців, котрі не повернулися додому і отримали дозвіл поселитися в іншій місцевості чи

країні. Інтеграційні програми є складними і впроваджуються висококваліфікованими працівниками.

Програми з захисту прав людини сфокусовані на тому, щоб вимушені переселенці були захищені від різного роду зловживань. Статус біженців, як правило, допускає експлуатацію і дискримінацію. Юридичні консультанти, залучені до впровадження програм, ведуть переговори і контролюють дотримання прав людини.

Юридичні програми важливі, оскільки що юридичні потреби вимушених переселенців часто виходять за рамки галузі прав людини: невизначеність статусу, притягнення до відповідальності за нелегальний в'їзд в країну, переслідування місцевої адміністрації чи населення.

