

ВПРОВАДЖЕННЯ ПІДХОДУ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ПРИ РОБОТІ З ВНУТРІШНЬОПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УКРАЇНІ



*(результати впровадження
ВГО “Ліга соціальних працівників України”
проекту “Швидке реагування на соціальні та економічні проблеми
внутрішньопереміщених осіб в Україні”)*

Збройний конфлікт у Східній Україні й анексія Криму призвели до того, що чимало людей покинули свої домівки та переселилися у більш безпечні регіони України. Чисельність внутрішньо переміщених осіб (ВПО), за даними ООН, на початок 2015 року складала більше одного мільйона осіб, офіційно зареєстровано 600 тис. осіб.

У значній кількості ВПО виникають проблеми, які вони не можуть вирішити самостійно. Міжнародний досвід показує, що вирішення проблем і задоволення потреб ВПО є предметом професійної діяльності соціальних працівників.

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-менеджменту”.

Кейс-менеджмент є одним із методів соціальної роботи, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта, визначення цілей і планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи.

Враховуючи на критичну ситуацію з ВПО в Україні та їхню кількість, вкрай актуальним є впровадження методу кейс-менеджменту з даною категорією населення.

В рамках проекту “Швидке реагування на соціальні та економічні проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні”, що реалізується Програмою розвитку ООН за фінансової підтримки Уряду Японії, Всеукраїнська громадська організація “Ліга соціальних працівників України” (ЛСПУ) з жовтня 2015 року по лютий 2016 року реалізовувала проект “Впровадження підходу “кейс-менеджменту” в роботі з внутрішньо переміщеними особами” у Луганській, Полтавській, Донецькій та Харківській областях.

Головною метою реалізації проекту є забезпечення ефективного вирішення проблем ВПО, зміцнення їх потенціалу та сприяння їх адаптації в нових місцях проживання шляхом впровадження інтегрованих моделей надання соціальних послуг ВПО, які ґрунтуються на базових підходах “кейс-менеджменту”.

На нових територіях проживання ВПО стикаються з цілою низкою соціальних та економічних проблем, які потребують швидкого реагування. Нагальною є потреба в отриманні інформації та доступу до місцевих служб, які спрямовані на надання допомоги ВПО. Наявна ситуація актуалізує необхідність запровадження підходу “кейс-менеджменту”, який передбачає оцінювання потреб конкретних ВПО, направлення до відповідних надавачів послуг і контроль за процесом їх надання. Такий інтегрований підхід дозволяє отримувати швидкий доступ до наявних послуг, підвищити ефективність їх надання і забезпечити безперервність підтримки ВПО. До того ж, на місцевому рівні існує потреба в інституційній підтримці установ державного та громадського сектору щодо покращення їх спроможності надавати послуги ВПО за принципом “кейс-менеджменту”.

У зв'язку з цим, Програма розвитку ООН мала на меті підтримати діяльність установ державного та громадського сектору з надання послуг ВПО за принципом “кейс-менеджменту” шляхом облаштування додаткових робочих місць для кейс-менеджерів (фінансування заробітної плати, закупівля обладнання та методична підтримка).

Діяльність у рамках Проекту була направлена на підвищення спроможності центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в Полтавській і Харківській областях і в Донецькій, Луганській, що підконтрольні Україні, щодо оцінки потреб із застосуванням індивідуального підходу, надання ефективних соціальних послуг, оперативної інформації щодо можливостей відповідної допомоги.

Завданнями Проекту були:

1. Відбір кейс-менеджерів у Донецькій (30 осіб), Луганській (20 осіб), Полтавській (15 осіб) і Харківській (20 осіб) областях до 85 осіб.
2. Проведення навчання відібраних кейс-менеджерів для роботи з ВПО в Донецькій, Луганській, Полтавській і Харківській областях.
3. Облаштування робочих місць кейс-менеджерів за місцем їх діяльності (меблі, канцприладдя, інформаційні та методичні матеріали, оргтехніка тощо).
4. Проведення комунікативних заходів із питань впровадження проекту в Донецькій, Луганській, Полтавській і Харківській областях.

5. Проведення супервізійних зустрічей для кейс-менеджерів за місцем їх діяльності з метою обговорення складних випадків, методичної та психологічної підтримки.

6. Розробка інформаційних матеріалів (листівок, буклетів, флаєрів) і методичних рекомендацій із метою ефективного впровадження проекту в регіонах.

7. Надання комплексної допомоги при веденні випадку.

В рамках реалізації проекту здійснювались підготовка та навчання КМ за програмою ПРООН та ЛСПУ. В листопаді 2015 р. 85 відібраних кейс-менеджерів чотирьох пілотних регіонів взяли участь у триденних тренінгах у Києві за методиками, розробленими ПРООН та отримали сертифікати про підготовку.

У грудні 2015 – лютому 2016 року для КМ пілотних регіонів були проведені супервізійні робочі зустрічі, під час яких було проаналізовано їх роботу, оцінено психоемоційний стан КМ при роботі з ВПО. Також учасники супервізійних нарад вчилися визначати проблемні аспекти в роботі з особами із числа ВПО. За результатами проведення супервізійних нарад було розроблено Рекомендації для керівників партнерських організацій, до яких включили роз’яснення понять “супервізія” та “інтервізія”, а також опис механізмів їх проведення.

Відповідно до Планових показників діяльності в рамках проекту, ЛСПУ з грудня 2015 по лютий 2016 року провела чотири дводенних тренінги для кейс-менеджерів за темою “Психоедукація кейс-менеджерів як допоміжний засіб для роботи з внутрішньо переміщеними особами”. Тренінг проводився за матеріалами, розробленими практикуючим психологом, членом Української Асоціації Психоаналізу, тренером-експертом міжнародного класу Наталією Улько.

Метою тренінгів було навчити кейс-менеджерів психологічним аспектам в роботі з внутрішньопереміщеними особами, надати базові психологічні знання для роботи з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, навчити технікам адаптації, сформувати навички профілактики професійного вигорання.

Для успішного впровадження проекту велике значення мають інформаційна складова та використання з метою інформування різних ресурсів: ЗМІ, інтернет-ресурсів, проведення публічних заходів тощо. На початковому етапі ЛСПУ проінформувала Міністерство соціальної політики України про реалізацію проекту з впровадження підходу “кейс-менеджмент” у роботі з ВПО в Донецькій, Луганській, Полтавській і Харківській областях.

Інформація про проект поширювалася через сайти ЛСПУ (www.ligasocial.org.ua), Полтавської, Донецької, Луганської, Харківської ОДА, райдержадміністрацій пілотних регіонів, обласних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, на яких протягом реалізації проекту постійно розміщувалась інформація про перебіг впровадження проекту, висвітлювалися основні завдання проекту, результати проведення заходів, розміщувалися фотографії тощо.

Аналіз показників діяльності кейс-менеджерів показав, що за час реалізації проекту до кейс-менеджерів звернулося 3047 осіб, найбільша кількість осіб у Луганській області – 1364 особи, найменша у Харківській області – 446 осіб, майже однакова чисельність у Полтавській та Донецькій областях – 605 осіб і 632 особи відповідно (рис. 1).

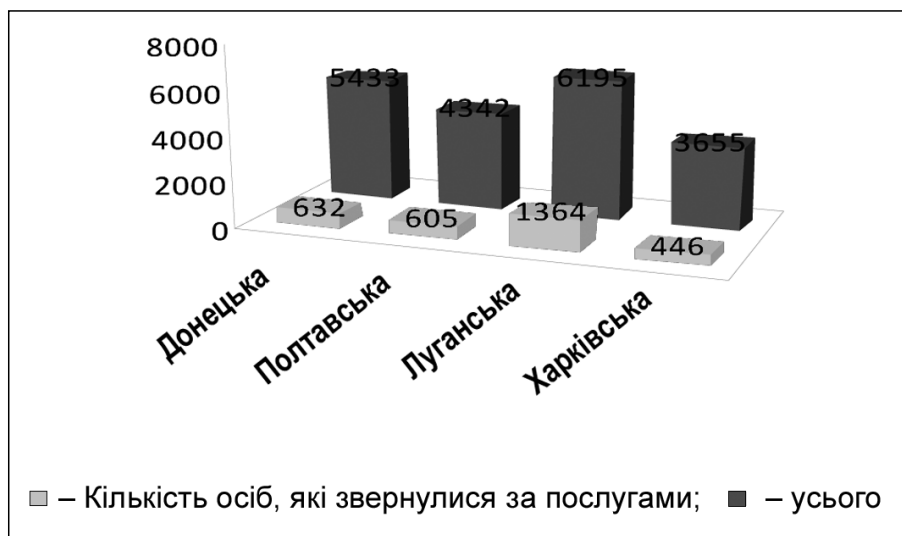


Рис. 1. Співвідношення кількості осіб і наданих послуг у пілотних регіонах

Кількість випадків, залучених до кейс-менеджменту, складає 610, а на одного кейс-менеджера – 7,2 випадків у цілому по всіх регіонах. Найбільше клієнтів взято під супровід у Полтавській області – 14,8 кейсів на одного КМ, найменше кейсів на одного КМ у Донецькій області – 4,9; щодо Харківської та Луганської областей, то ці показники складають 6,3 та 5,8 кейсів на одного кейс-менеджера відповідно.

Крім того, необхідно зазначити, що за час реалізації проекту всі кейси, що були взяті під супровід, було завершено. Так найбільша кількість завершених кейсів у Полтавській області – 222 кейса, найменша у Луганській області – 116 кейсів, а у Донецькій і Харківській 146 та 126 кейсів відповідно (рис. 2).

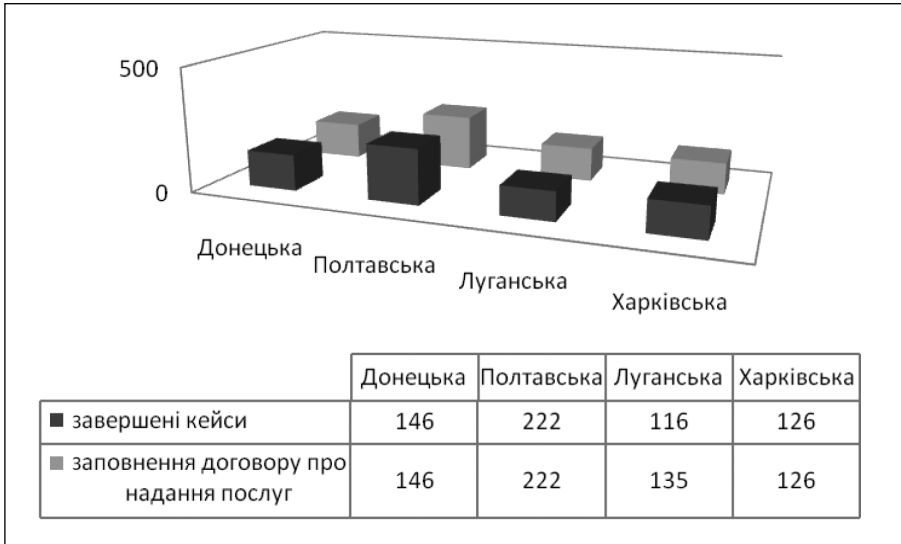


Рис. 2. Співвідношення відкритих і завершених кейсів у пілотних регіонах

За час роботи кейс-менеджери надали 19625 послуг, разом з тим, слід зазначити, що основними потребами внутрішньо переміщених осіб у пілотних регіонах стали матеріальні, економічні, психологічні, освітні та житлові потреби. Водночас, потреба в тих чи інших послугах значно відрізняється в залежності від регіону (рис. 3).

Луганська область – область, де найбільша кількість наданих послуг (6195), при цьому закономірно інформаційні послуги переважають – 2587, на другому місці матеріально-економічні послуги, їх надано у кількості 2106, значним попитом користуються освітні та психологічні послуги (418 та 385 відповідно); в той час, як у Полтавській області клієнтам у першу чергу необхідні матеріальні (1183) послуги, інформаційні та психологічні також на досить великому рівні (1043 та 673 відповідно), крім того спостерігається значна потреба у медичних послугах (640), найбільша кількість по всіх регіонах. Це є наслідком

того, що до регіону переселилася значна кількість осіб з обмеженими можливостями, потребою яких стало надання медичних послуг і необхідність у юридичному супроводженні під час відновлення відповідних документів (412 послуги), а ось захист та безпека мають низькі показники – 5 послуг за весь час дії проекту.

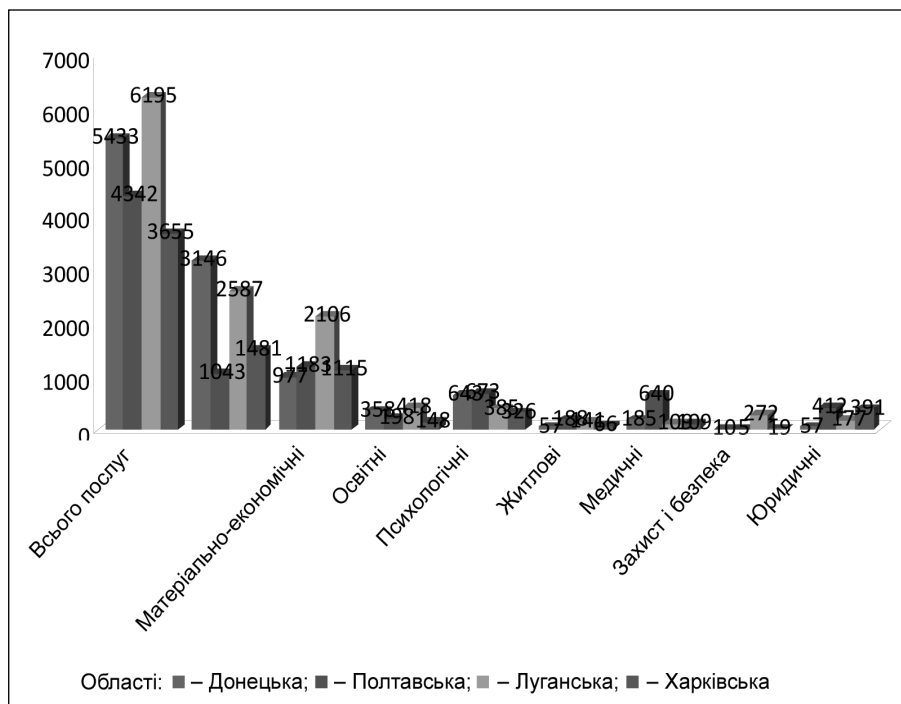


Рис. 3. Кількість послуг, наданих у пілотних регіонах

Аналіз роботи у Донецькій і Харківській областях дозволив прослідкувати такі закономірності: найбільшою є потреба в інформаційних послугах – 3146 та 1481 відповідно; високі показники матеріальних і психологічних послуг: Донецька – 977 та 643, а Харківська – 1115 та 326.

З метою обговорення результатів реалізації проекту в пілотних регіонах були проведені заключні круглі столи. Головним результатом реалізації проекту стало надання комплексної допомоги ВПО в пілотних регіонах, пошук власних ресурсів клієнтів і їх насаження для самостійного вирішення проблем у подальшому.

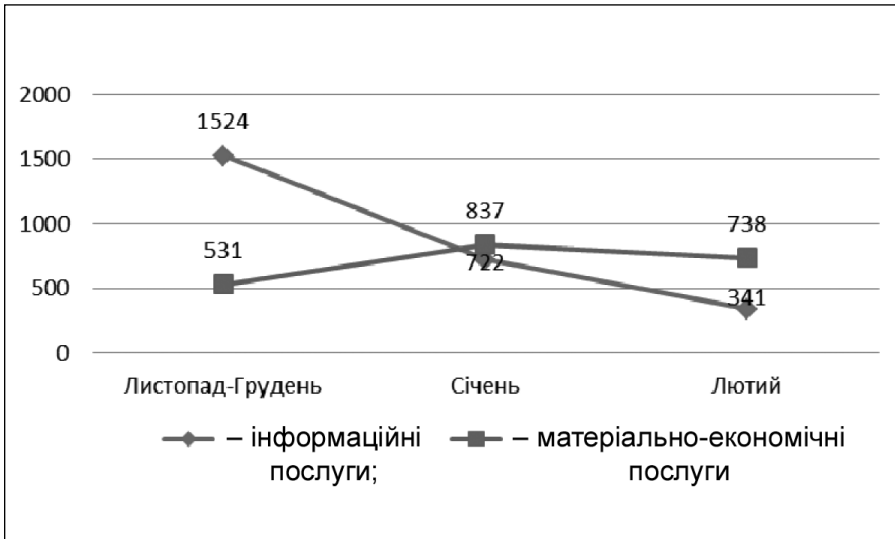


Рис. 4. Розподіл інформаційних і матеріально-економічних послуг у Луганській області

Успішна реалізація проекту дозволила налагодити тісну співпрацю кейс-менеджерів із центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, органами виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, забезпечити додержання стандартів соціальних послуг і якості їх надання.