

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ПОДХОД AFEW К СОЦИАЛЬНОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ	6
СУЩНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ. СТАНДАРТЫ. СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ В ОБЛАСТИ ВИЧ-ИНФЕКЦИИ: СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	9
1. Персонал	12
2. Права и обязанности клиента.....	14
3. Принятие в программу.....	15
4. Оценка/повторная оценка.....	17
5. Планирование процесса сопровождения и предоставление услуг	18
6. Сопровождение и направление	20
7. Мониторинг процесса сопровождения и последующее наблюдение за клиентом.....	21
8. Планирование выхода из программы и мероприятий на переходный период.....	22
9. Оценка качества работы социального бюро по оказанию услуг социального сопровождения.....	24
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	26

Данный материал подготовлен БОО «Позитивное движение» на основе издания «Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг», разработанного голландской неправительственной гуманитарной организацией «СПИД Фонд Восток–Запад» (AIDS Foundation East-West, AFEW), и издается в рамках совместного проекта БОО «Позитивное движение», ГГПОО «Здоровый выбор» и МБФ «СПИД Фонд Восток–Запад» — «Реализация программ социального сопровождения по профилактике ВИЧ/СПИДа в Республике Беларусь». Проект реализуется при финансовой поддержке Программы международного развития (МАТРА) Министерства иностранных дел Королевства Нидерланды.

Права на публикацию принадлежат международной неправительственной гуманитарной организации «СПИД Фонд Восток–Запад» (AIDS Foundation East–West, AFEW) и БОО «Позитивное движение».

ВВЕДЕНИЕ

Голландская неправительственная гуманитарная организация «СПИД Фонд Восток–Запад» (*AIDS Foundation East–West, AFEW*) реализует стратегию по предоставлению странам Восточной Европы и Центральной Азии помощи в построении полноценной устойчивой системы оказания услуг людям, затронутым эпидемией ВИЧ/СПИДа.

В 2008 г. *AFEW* определила необходимость развития в Беларуси программ по социальному сопровождению людей, живущих с ВИЧ, потребителей наркотиков, секс-работников, заключенных. В результате поиска организации, способной реализовать данный проект, была выбрана БОО «Позитивное движение».

«Позитивное движение» — организация, осуществляющая деятельность по улучшению качества жизни людей, живущих с ВИЧ, предоставляющая комплекс профилактических, информационно-консультативных, образовательных, социально-психологических услуг. Также организация ведет профилактическую работу среди потребителей инъекционных наркотиков. При реализации своей миссии «Позитивное движение» основывается на ценностях здоровья и человеческой жизни, поэтому социальное сопровождение стало важным компонентом в работе с клиентами. Организация заинтересована в распространении кейс-менеджмента в работе социальных служб.

Социальное сопровождение имеет большое значение при работе с представителями уязвимых групп, так как обеспечивает этим людям доступ к социальным и медицинским службам. В основе социального сопровождения лежит клиент-центрированный подход, который позволяет предоставлять людям услуги в соответствии с их текущими потребностями без предвзятости и морализирования.

В январе 2010 г. в рамках проекта *AFEW* были открыты два Центра социального сопровождения для уязвимых групп.

Параллельно БОО «Позитивное движение» начало реализацию масштабного пятилетнего проекта по внедрению социального сопровождения как одной из задач Гранта Глобального фонда для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией «Обеспечение всеобщего доступа ключевых пострадавших групп населения в Беларуси к профилактике,

лечению и уходу в связи с ВИЧ». В рамках данного проекта было открыто 8 Центров социального сопровождения для ПИН и 5 Центров для ЛЖВ. В мае 2010 г. Центры приняли первых клиентов.

Открытию Центров социального сопровождения предшествовала работа по ценке потребностей и ресурсов регионов, по выбору организаций-баз для размещения, была разработана и утверждена внутренняя документация. В начале реализации проекта была принята модель социального сопровождения, центрированная на услугах по информированию и направлению.

Сегодня Центры социального сопровождения организованы в 8 городах Беларуси на базе общественных организаций, государственных наркологических служб, Белорусских областных организаций Общества Красного Креста. В рамках проекта Глобального фонда в Центрах социального сопровождения работают 29 кейс-менеджеров, прошедших подготовку на семинарах, проведенных тренерами проектов AFEW в странах СНГ.

Алгоритм помощи в Центре представляет собой классический процесс социального сопровождения: включение клиента в программу, оценка потребностей клиента, составление сервисного плана, реализация плана, оценка и корректировка плана, завершение клиентом программы. Данный процесс осуществляется посредством совместного сотрудничества клиента и кейс-менеджера. Решение медицинских, социально-бытовых, юридических проблем повседневной жизни клиента осуществляется посредством предоставления услуг различными специализированными службами и сервисами, которые образуют партнерскую сеть ЦСС.

В период с 01.05.2010 г. по 01.07.2011 г. в программу социального сопровождения включено 1837 клиентов, из них 1227 ПИН и 610 ЛЖВ. К реализации программы социального сопровождения подключилась 91 организация, поликлиники и больницы, Центры гигиены и эпидемиологии, территориальные центры социальной защиты, районные управления внутренних дел, управления по труду и занятости и социальной защите, СМИ. Наибольшее количество оказанных услуг связано с получением медицинской помощи (общемедицинские вопросы; консультативные и диагностические услуги, связанные с ВИЧ, ИППП, туберкулезом, гепатитом). Востребованы услуги по вопросам наркопотребления и психологическая помощь. Популярен запрос на юридические консультации, обучение, трудоустройство, получение гуманитарной помощи, восстановление документов.

Несмотря на трудности в работе Центров социального сопровождения, очевидно, что тактика социального сопровождения является перспективной. Перспектива внедрения социального сопровождения в Беларуси обеспечивается, с одной стороны, потребностями клиентов, с другой — готовностью организаций, оказывающих услуги ПИН/ЛЖВ, включаться в партнерскую сеть.

Стратегической целью проектов Глобального фонда и *AFEW* является внедрение социального сопровождения в систему социальной работы с уязвимыми группами в Беларуси. БОО «Позитивное движение» стремится к популяризации идеи социального сопровождения среди организаций, оказывающих социальную помощь населению. Важным этапом реализации программы социального сопровождения является установление стандартов. Стандарты подразумевают минимальный уровень и набор услуг, предоставляемых при кейс-менеджменте, независимо от учреждения, количества клиентов и целевого контингента. Стандарты составлены с целью оказания помощи сотрудникам в понимании процесса социального сопровождения, их обязанностей, возможностей работы с другими организациями. На основании предоставленных в издании стандартов любая организация, работающая с уязвимыми группами, может оценить преимущества социального сопровождения.

ПОДХОД *AFEW* К СОЦИАЛЬНОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ

При оказании помощи представителям уязвимых групп, таких как потребители наркотиков, заключенные и секс-работники, *AFEW* придерживается мнения, что большинство представителей этих групп сталкиваются одновременно с целым комплексом медицинских и социальных проблем, вызванных либо практикуемыми формами поведения (например, употребление наркотиков или секс-работа), либо социальными условиями, в которых находятся эти люди.

Поскольку большинство людей, на которых в конечном счете направлены программы *AFEW*, страдает от стигмы, дискриминации и социальной исключенности, они зачастую не в состоянии расставить приоритеты в решении существующих проблем, определить очередность их решения и, таким образом, найти способ улучшения своей жизненной ситуации. Представители уязвимых групп часто не в состоянии сконцентрироваться на вопросах, связанных с сохранением собственного здоровья, что увеличивает для них риск инфицирования ВИЧ, гепатитами, туберкулезом, а также риск возникновения других ситуаций, негативно влияющих на здоровье (например, передозировки). *AFEW* разрабатывает два типа программ по социальному сопровождению. Для того чтобы помочь представителям уязвимых групп сохранить здоровье и защитить их от ВИЧ и других инфекционных заболеваний, *AFEW* использует стратегию **профилактического социального сопровождения**, которая нацелена на оказание помощи людям с множественными проблемами. Для людей, живущих с ВИЧ (ЛЖВ), в качестве основного инструмента помощи и поддержки *AFEW* предлагает **программы социального сопровождения в области ВИЧ-инфекции**.

Профилактическое социальное сопровождение (ПСС) — клиент-центрированная деятельность по профилактике ВИЧ-инфекции, имеющая основной целью контроль и снижение степени поведенческих рисков в отношении ВИЧ-инфекции у клиентов, испытывающих множественные проблемы и нуждающихся в комплексном подходе к их решению. Сочетая в себе черты консультирования по снижению риска и традиционного социального сопровождения, ПСС предоставляет клиенту интенсивную и долговременную помощь в виде консультаций, поддержки и посред-

ничества в установлении контактов с сервисными службами. Такая профилактическая деятельность позволяет влиять на риск заражения ВИЧ в связи с такими факторами, как употребление наркотиков, наличие ИППП, психическое здоровье, социальный и культурный контекст.

Программы социального сопровождения по ВИЧ-инфекции представляют собой клиент-центрированную деятельность, в рамках которой координируется предоставление услуг людям, живущим с ВИЧ. При этом целью такой деятельности является улучшение состояния здоровья этих людей и их способности к самостоятельной жизни.

Для организации стабильно работающей программы социального сопровождения *необходимо* оказать местным организациям поддержку на двух уровнях.

Первый уровень — создание и поддержка служб сопровождения.

Эта работа включает в себя продвижение принципов и стандартов социального сопровождения, проведение обучения специалистов государственных служб и общественных организаций, проявивших интерес к подобной работе, помощь в практической организации служб сопровождения, включая финансовую поддержку на начальном этапе их деятельности, последующую поддержку и супервизию. При этом *AFEW* опирается на стандарты CDC¹ и понимает социальное сопровождение как последовательность шагов, которые клиент и консультант должны предпринять вместе, чтобы выполнить цели, заявленные в сервисном плане. В соответствии со стандартами CDC *AFEW* выделяет следующие этапы цикла социального сопровождения:

- первичный контакт и включение клиента в программу;
- проведение оценки потребностей;
- составление сервисного плана;
- направление в службы помощи в соответствии с первоочередными потребностями;
- координация работы с другими медицинскими и социальными службами, последовательное выполнение сервисного плана;
- проведение мониторинга и оценка процесса сопровождения;
- завершение программы и планирование дальнейших самостоятельных действий клиента.

¹ CDC Guidance on HIV Prevention Client Management, 1997.

Для того, чтобы обеспечить надлежащее качество услуг по социальному сопровождению, в Беларуси используются стандартизированные инструменты, которые необходимы специалисту по сопровождению в процессе работы. Сюда относятся формы для проведения оценки потребностей, примеры сервисных контрактов, бланки направлений и отчетные формы, положения о службе социального сопровождения и образцы должностных инструкций.

Главным показателем успеха в работе по продвижению социального сопровождения является наличие эффективно работающих на местах служб сопровождения для представителей уязвимых групп. Позиция *AFEW* заключается в том, что успешная работа службы сопровождения предполагает ее интеграцию в уже действующие проекты, предоставляющие услуги представителям уязвимых групп, такие как снижение вреда, консультирование, лечение наркотической зависимости или просветительские программы по охране здоровья.

Второй уровень — построение партнерских сетей.

Организации на местах часто работают изолированно друг от друга и не заинтересованы в предоставлении услуг представителям уязвимых групп. Помимо этого есть законодательные предпосылки к возникновению барьеров социально-экономического характера, которые делают невозможным доступ представителей уязвимых групп к существующим службам помощи или значительно ограничивают его. В таких условиях специалисты по социальному сопровождению не могут работать эффективно, поскольку наличие надежной и стабильной партнерской сети является необходимым условием успешной работы.

Поэтому необходимо обращать особое внимание на работу по развитию партнерских сетей и усилению сотрудничества между местными организациями. В этой связи осуществляются действия в двух направлениях. Во-первых, создание новых или укрепление потенциала существующих местных организаций, оказывающих медико-социальные услуги уязвимым группам. Это делается при помощи обучающих программ, в ходе оказания технической поддержки и посредством продвижения структурных изменений, нацеленных на улучшение доступности услуг. Во-вторых, поощрение и поддержка сотрудничества между местными организациями. Инструментом для этого служит разработанная *AFEW* концепция местной партнерской сети. С ее помощью местным органи-

зациям предоставляется возможность более продуктивно и конструктивно сотрудничать друг с другом при реализации сервисных планов, разработанных специалистами по сопровождению.

Общие замечания

AFEW приобрел определенный опыт и добился положительных результатов в работе по организации системы социального сопровождения для представителей уязвимых групп и продолжает получать от местных партнеров обращения с просьбой продолжить работу в этом направлении. Разработанная модель доказала свою жизнеспособность и своевременность, поэтому в настоящий момент социальное сопровождение становится неотъемлемой частью программ *AFEW* по работе с уязвимыми группами.

СУЩНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ. СТАНДАРТЫ

Людям, живущим с ВИЧ, их родственникам и друзьям приходится иметь дело со сложной, фрагментированной и зачастую незнакомой им системой предоставления медицинских, социальных и психологических услуг. Потребности представителей уязвимых групп, в частности людей, живущих с ВИЧ, определяются комплексным характером медико-социальных проблем, вероятностью возникновения резких изменений в состоянии здоровья и эмоциональном настрое, приводящих к необходимости внесения частых корректировок в процесс оказания помощи.

Цель социального сопровождения — предоставление большей самостоятельности и повышение качества жизни клиентов. Социальное сопровождение стремится удовлетворить их потребности и помочь им преодолеть трудности в доступе к необходимым услугам.

Система социального сопровождения должна адаптироваться в зависимости от конкретных медицинских и социальных потребностей клиентов, имеющих разное воспитание и происхождение и испытывающих различные проблемы, в частности, обусловленные наличием ВИЧ-инфекции. Услуги должны предоставляться в соответствии с общими принципами оказания помощи, подтверждающими права клиента на поддержание высокого качества жизни, неприкосновенность частной жизни, конфиденциальность, самоопределение, недискриминационное и непредвзятое отношение, милосердный уход, уважение. В стандартах представлены базовые условия и последовательность действий, необходимых для построения системы предоставления услуг клиентам, живущим с ВИЧ.

Основные функции социального сопровождения

Социальное сопровождение — это процесс, в результате которого клиент получает своевременный доступ в медицинские и психосоциальные службы помощи. Основные функции социального сопровождения включают: информирование и направление; оценку потребностей клиента и его возможностей в плане получения поддержки; защиту/отстаивание интересов клиентов, связанных с профилактикой, лечением ВИЧ-инфекции

(коинфекций и сопутствующих заболеваний), получением социальных, психологических или юридических услуг; составление комплексного индивидуального плана получения услуг; координацию деятельности служб, участвующих в реализации составленного плана; мониторинг процесса сопровождения и оценку эффективности выполнения плана; периодическую переоценку и внесение поправок в план действий.

Клиенту могут понадобиться помощь в поиске жилья, юридическая консультация или ряд других услуг. При этом поиск жилья и юридическая консультация не являются социальным сопровождением, а определение потребности в этих видах помощи и организация их предоставления — это социальное сопровождение. Услуги по социальному сопровождению должны всегда оказываться с позиции интересов клиента. Здесь важно понимать, что организация может наряду с сопровождением предоставлять и иные услуги (например, те же консультации юриста), но эти услуги являются для процесса сопровождения «внешними», т. е. предоставляются на тех же условиях, что и услуги сторонних организаций, а именно — по потребности и в соответствии с планом сопровождения.

Стандарт представляет собой установленный порядок для определенной работы.

Предлагаемые стандарты предоставления услуг по социальному сопровождению описывают позицию и предъявляют требования к качеству работы, которые необходимы для обеспечения процесса социального сопровождения. Стандарты включают в себя требования в отношении:

- обучения и подбора персонала;
- определения прав и обязанностей клиента;
- организации процесса принятия клиента в программу;
- проведения оценки / повторной оценки потребностей клиента;
- составления плана сопровождения;
- процесса сопровождения и направления;
- организации мониторинга и последующего наблюдения;
- планирования выхода из программы.

1 ПЕРСОНАЛ

1.1. Стандарт. Привлекаемые специалисты по социальному сопровождению в области ВИЧ-инфекции должны иметь следующие базовые навыки:

- способность координировать услуги, информацию и направления клиентов, обратившихся за поддержкой по вопросам ВИЧ-инфекции;
- способность вести необходимую документацию;
для специалистов, предоставляющих только информацию и услуги по направлению: наличие по крайней мере среднего образования и толерантность по отношению к представителям уязвимых групп. Опыт работы в социальной сфере является преимуществом;
- для остальных специалистов: наличие практического опыта работы в социальной сфере не менее года, при этом опыт работы с уязвимыми группами является преимуществом.

Если у сотрудника недостаточно опыта, но он подходит по всем остальным параметрам, нанимающее учреждение должно разработать детальный план его профессионального обучения.

***Примечание:** по усмотрению нанимающей организации личный опыт жизни с ВИЧ можно считать необходимым опытом, если кандидат демонстрирует способность работать с людьми и выполнять все требования, указанные в должностной инструкции. Организация вправе определить минимальный возраст для специалиста по социальному сопровождению. AFEW рекомендует принимать на работу кандидатов старше 22 лет.*

Показатель. Документы и резюме сотрудников, собранные в кадровой службе.

1.2. Стандарт. Организации, предоставляющие услуги по социальному сопровождению, должны иметь письменные должностные инструкции на каждого специалиста, а также Положение о службе социального сопровождения.

Показатель. Должностная инструкция, сохраненная в архиве и подписанная специалистом по социальному сопровождению и его руководителем.

1.3. Стандарт. Специалист по социальному сопровождению должен иметь сертификат, подтверждающий прохождение обучения по программе «Социальное сопровождение в области профилактики, ухода и лечения при ВИЧ-инфекции» длительностью не менее 25 часов, или документ, подтверждающий участие в стажировке по аналогичной программе с обучением на рабочем месте. Если при приеме на работу такой сертификат/документ отсутствует, специалист должен пройти соответствующее обучение в течение трех месяцев с момента поступления на работу.

Показатель. Сертификат, подтверждающий обучение, или заменяющий его документ.

Соблюдение стандартов, имеющих отношение к персоналу, обеспечивает:

- доступ клиентов к высококачественным услугам, предлагаемым опытными специалистами по социальному сопровождению, прошедшими специальное обучение;
- прохождение обучения специалистами по социальному сопровождению для поддержания необходимого уровня профессионализма и предоставления услуг высокого качества.

Интерпретация. Специалисту по социальному сопровождению следует укреплять контакты с клиентами, оказывать им поддержку и предоставлять необходимую информацию, чтобы они могли сделать нужный выбор для сохранения собственного здоровья и благополучия, а также обратиться в доступные службы и получить необходимые им услуги. Эффективность работы специалиста по социальному сопровождению зависит от конкретных навыков сотрудника и его способности искренне сочувствовать и заботиться о других. Учреждения, предоставляющие услуги, должны нанимать специалистов, имеющих опыт работы в социальной сфере, а также способных как минимум координировать услуги, информацию и направления клиентов, обратившихся за поддержкой, и вести необходимую документацию.

Не все специалисты по социальному сопровождению будут удовлетворять перечисленным требованиям, однако для некоторых из них можно сделать исключение. В таких случаях ответственность за работу специалиста, его обучение и приобретение недостающих навыков будет нести

нанявшее его учреждение. Каждый специалист по социальному сопровождению и супервизор получают должностную инструкцию, содержащую базовые требования к опыту работы и квалификации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

2.1. Стандарт. Наличие правил по сохранению конфиденциальности информации

Показатель. Регламентирующий документ в архиве учреждения, предоставляющего услуги.

2.2. Стандарт. Учреждение должно разработать бланк «Согласие на разглашение информации» для заполнения при получении запросов информации; заполненный бланк подписывается клиентом.

Показатель. Бланк, подписанный клиентом и подшитый к карте сопровождения. Срок действия разрешений — на период включения клиента в программу.

2.3. Стандарт. При принятии в программу клиент должен быть проинформирован о существовании процедур и правил сохранения конфиденциальности.

Показатель. Документ в личном деле клиента, свидетельствующий об осведомленности клиента о процедурах и правилах по сохранению конфиденциальности. Документ должен быть подписан или завизирован клиентом; клиент получает его копию.

Соблюдение стандартов в отношении прав и обязанностей клиентов обеспечивает:

- сохранение конфиденциальности информации о клиентах;
- создание условий для построения процесса сопровождения с учетом потребностей клиентов и на основе принятых ими решений;
- непредвзятый пересмотр дел клиентов, если они сообщают о плохом обращении, неадекватном обслуживании или несправедливом исключении из программы предоставления услуг;
- определение обязанностей клиентов с целью улучшения процесса взаимодействия и предоставления услуг.

Интерпретация. Стандарты предоставления услуг социального сопровождения основаны на уважении каждого клиента. Услуги социального сопровождения должны предоставляться каждому человеку, у которого есть потребность и желание их получить. Основной акцент делается на воспитание у клиента чувства независимости и автономности в его повседневной жизни. Все учреждения, предоставляющие услуги социального сопровождения, должны соблюдать процедуры по сохранению конфиденциальности информации о клиентах, разглашению такой информации.

Конфиденциальность обеспечивает защиту от разглашения информации о ВИЧ-статусе, практикуемом поведении (факторах риска) или обращении за теми или иными услугами. В каждом учреждении необходимо наличие процедур, призванных обеспечить сохранение в тайне информации о клиентах, предусмотренных законодательством. В соответствии с политикой о конфиденциальности необходимо иметь специальный документ («Согласие на разглашение информации»), в котором будут перечислены обстоятельства, при которых может потребоваться разглашение информации о клиенте (название организации/фамилия представителя организации, которой предоставляется информация; какого рода информация разглашается; сроки действия разрешения на использование информации; подпись клиента).

***Важная информация!** В стандартах, касающихся принятия в программу; оценки/повторной оценки; планирования процесса сопровождения и предоставления услуг; сопровождения и направления; мониторинга процесса сопровождения и последующего наблюдения за клиентом; планирования выхода из программы значение имеет принятый срок социального сопровождения, на который клиент включается в программу. Ниже рассматриваются стандарты исходя из принятого срока включения клиента в программу — 3 месяца. Данный срок был установлен в рамках проектов БОО «Позитивное движение» в 2010 г. Однако оптимальным считают срок от 6 месяцев до 1 года.*

3. ПРИНЯТИЕ В ПРОГРАММУ

3.1. Стандарт. Бланки регистрации в программе должны быть заполнены в течение 7 дней с момента начала процесса приема клиента в программу.

Показатель. Заполненные документы в карте сопровождения клиента.

3.2. Стандарт. Если клиент решает принять участие в программе социального сопровождения, необходимо проверить, может ли он стать клиентом программы по формальным признакам.

Показатель. Запись в карте сопровождения. С позиции доверия к клиентам не рекомендуется требование каких-либо подтверждающих документов на этапе принятия в программу.

3.3. Стандарт. Необходимо выяснить, не возражает ли клиент против разглашения конфиденциальной информации, если на данной стадии в этом уже есть потребность.

Показатель. Подписанный документ о разглашении (или неразглашении) информации в карте сопровождения клиента.

Соблюдение стандартов принятия в программу обеспечивает:

- информирование клиента о доступных услугах и о том, на что он сможет рассчитывать, принимая решение об участии в программе социального сопровождения;
- наличие точных данных о том, что клиент удовлетворяет формальным требованиям программы (например, принадлежит к целевой группе);
- включение в программу только заинтересованных в сервисе социального сопровождения клиентов. Если клиенту необходимо получение конкретной услуги (определяется при первом интервью с аутрич-работником или при телефонном звонке в службу сопровождения), предоставляется информационная поддержка, но при этом он не включается в программу сопровождения;
- наличие исходной информации о клиенте, собранной с целью составления плана сопровождения и планирования последующей работы с клиентом;
- установление доверительных отношений с клиентом.

Интерпретация. Все клиенты, обратившиеся или получившие направление в службу социального сопровождения, должны пройти процедуру принятия в программу. Эта процедура проводится специально кейс-менеджером, который объясняет клиенту суть социального сопровождения, рассказывает о политике по сохранению конфиденциальности, определяет основные потребности клиента, просит его разрешения на

разглашение информации (если уже есть необходимость в разглашении) и заводит карту клиента. Клиент, принятый в программу, работает с назначенным ему кейс-менеджером, который обычно связывается с ним в течение трех рабочих дней и назначает дату встречи для проведения тщательной оценки его потребностей.

Процесс принятия в программу должен начаться в течение трех дней после первого обращения клиента в учреждение. В идеальной ситуации период от первого обращения до официального принятия клиента в программу также не должен превышать трех дней (или, во всяком случае, занять минимум времени). Однако в случае непредвиденных обстоятельств (сложно связаться с клиентом, большая нагрузка специалистов по сопровождению и др.) процесс принятия в программу может занять больше времени, но в любом случае он должен завершиться в течение двух недель.

4. ОЦЕНКА/ПОВТОРНАЯ ОЦЕНКА

4.1. Стандарт. Оценка потребностей клиента должна быть проведена в течение 10 дней с момента принятия в программу.

Показатель. Заполненный сервисный план.

4.2. Стандарт. Повторная оценка должна проводиться на регулярной основе во время встреч кейс-менеджера с клиентом. Для клиентов, получающих исключительно услуги по информированию и направлению, повторная оценка может проводиться по телефону.

Показатель. Записи о ходе работы с клиентом, обновленная первая оценка или новая форма оценки в карте сопровождения клиента.

Соблюдение стандартов оценки/повторной оценки потребностей клиента обеспечивает:

- обновление информации о клиенте для определения его потребностей;
- укрепление доверительных отношений с клиентом.

Интерпретация. Клиент имеет право получить справедливую комплексную оценку своего состояния. Оценка проводится посредством интерактивной работы специалиста по социальному сопровождению

и клиента, в ходе которой определяются состояние здоровья клиента, его психологические особенности и ряд социальных факторов. Основным источником информации о потребностях — сам клиент, однако оценка может включать получение информации от членов семьи, из медико-психологических служб и других источников, если клиент дал согласие на их использование. Оценка проводится на индивидуальной встрече. Во время оценки необходимо выяснить, работает ли клиент с другими службами.

В процессе оценки обсуждаются и документируются следующие базовые вопросы:

- состояние здоровья в настоящее время;
- доступные финансовые ресурсы
- питание, жилье и транспорт (доступные возможности);
- источники получения поддержки (семья, друзья, другие источники);
- потребность в юридической консультации;
- ситуация с употреблением психоактивных веществ;
- эмоциональное состояние/психическое здоровье.

Оценка — процесс динамичный. Состояние здоровья и обстоятельства жизни клиента могут меняться, соответственно, изменятся и его потребности. Специалист по социальному сопровождению должен регулярно проводить дополнительную оценку потребностей клиента. Повторная оценка проводится по ситуации: ее необходимость определяется специалистом по социальному сопровождению, но в любом случае проводить дополнительную оценку нужно как минимум каждые шесть месяцев.

Если клиент нуждается исключительно в информировании и перенаправлении, с ним также нужно контактировать (по крайней мере по телефону) каждые четыре недели для выявления новых потребностей.

5. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Стандарт. План предоставления услуг должен быть составлен совместно с клиентом в течение 14 дней с момента принятия в программу.

Показатель. План, подписанный клиентом и специалистом по социальному сопровождению, сохраненный в карте сопровождения клиента.

5.2. Стандарт. План необходимо пересматривать каждый месяц.

Показатель. Изменения в плане отражены в бланке сервисного плана клиента. Клиент ставит подпись под вносимыми изменениями. Этого не требуется, если клиент получает исключительно услуги по информированию и направлению.

Соблюдение стандартов относительно планов предоставления услуг обеспечивает выявление основных компонентов социального сопровождения (цели клиента, основанные на его потребностях; меры и шаги по достижению этих целей; сроки планируемых мероприятий).

Интерпретация. Детальный план сопровождения содержит описание целей и задач, которые ставит перед собой клиент, и опирается на потребности, выявленные во время оценки. План — продукт совместной работы клиента и специалиста по социальному сопровождению. План сопровождения должен включать краткосрочные и долгосрочные цели, а также описание шагов, которые необходимо предпринять для осуществления каждой из них. В плане необходимо зафиксировать, какие именно услуги требуются клиенту, куда он будет направлен и в какие сроки, а также предусмотреть последующее наблюдение. При возникновении непредвиденных ситуаций (болезнь, заключение под стражу) сроки предоставления услуг могут сдвигаться. План составляется для клиентов с таким расчетом, чтобы они могли получить все необходимые им услуги.

План содержит следующую информацию:

- описание проблем;
- цели, намеченные для решения каждой из них;
- шаги, направленные на удовлетворение каждой потребности, выявленной в ходе оценки (здесь необходимо учитывать следующие факторы: ресурсы клиента; его система поддержки; вид, объем и сроки предоставления необходимых услуг; в какое учреждение планируется обращение);
- замечания в отношении доступности и своевременности каждой услуги, а также (при необходимости) альтернативный план действий.

Учреждения социального сопровождения могут использовать соб-

ственные формы документов для планирования, но при этом обязательно должны включать в рабочий план перечисленные выше компоненты.

Как и оценка, планирование должно проводиться регулярно. Специалист по социальному сопровождению должен систематически пересматривать сервис-планы клиентов. Пересмотр производится по необходимости, его частота и периодичность определяются специалистом по социальному сопровождению, но в любом случае пересматривать планы нужно каждый месяц.

6. СОПРОВОЖДЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ

6.1. Стандарт. Составленный план должен последовательно выполняться.

Показатель. Документы в карте сопровождения клиента с результатами мероприятий, намеченных в сервисном плане клиента.

6.2. Стандарт. С согласия клиента следует наладить контакт с другими специалистами по социальному сопровождению, к которым обращался клиент ранее, и совместно определить (при участии клиента), кто из специалистов будет основным в работе с ним.

Показатель. Запись в карте сопровождения клиента с указанием контактов других специалистов по социальному сопровождению, к которым обращался клиент, и обоснованием того, кто из них назначен основным специалистом для данного клиента.

Соблюдение стандартов относительно процесса сопровождения и направления обеспечивает:

- осуществление запланированных мероприятий по удовлетворению потребностей, зафиксированных в сервисном плане клиента;
- поддержание мотивации клиента для продолжения участия в программе;
- координацию деятельности служб, оказывающих клиенту помощь, информирование клиента о роли и возможностях этих служб;
- направление клиента в соответствующие службы (при необходимости);
- предоставление защиты интересов клиента при обращении в службы помощи, если клиент не способен обеспечить ее самостоятельно.

Интерпретация. Ответственность за выполнение сервис-плана (плана сопровождения) клиента возлагается на специалиста по социальному сопровождению. Направляя клиентов в соответствующие службы, специалист становится связующим звеном между клиентами и поставщиками услуг. Специалист по сопровождению поддерживает связь с учреждениями, в которые был направлен клиент (с его согласия), и защищает интересы клиента, если тот не способен обеспечить защиту самостоятельно.

При проведении работы по сопровождению и перенаправлению клиента необходимо выяснить, взаимодействует ли клиент с другими специалистами по социальному сопровождению. В идеале у клиента за время участия в программе должен быть один основной специалист по социальному сопровождению, который отвечает за весь цикл. Это не означает, что клиент не может обратиться за получением помощи в другие учреждения. Клиент может обращаться за любыми услугами в любые организации, только если речь идет именно о прямых услугах (помощь в поиске жилья, юридическая консультация и т. д.).

Основной специалист по социальному сопровождению у клиента должен быть один, однако в реальной жизни клиенты часто работают с несколькими специалистами одновременно. Для того чтобы постепенно построить систему социального сопровождения, в которой не происходит дублирования усилий со стороны клиента или специалиста (например, прохождение интенсивного процесса оценки в более чем одном учреждении), необходимо стремиться к тому, чтобы клиент выбрал одного основного специалиста по социальному сопровождению, с которым будет работать.

7. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ И ПОСЛЕДУЮЩЕЕ НАБЛЮДЕНИЕ ЗА КЛИЕНТОМ

7.1. Стандарт. С клиентом необходимо поддерживать связь как минимум каждые две недели.

Показатель. Запись в бланке контактов с клиентов о состоявшемся контакте (лично или по телефону).

7.2. Стандарт. Необходимо осуществлять последующее наблюдение за клиентом.

Показатель. Записи в карте сопровождения клиента о последующем наблюдении, отражающие особенности выполнения клиентом сервисного плана, а также изменения, происходящее в жизни клиента.

7.3. Стандарт. Следует вести учет клиентов, выбывших из программы, по истечении трех месяцев.

Показатель. Документ в карте сопровождения клиента с указанием всех попыток связаться с ним. Документ в карте сопровождения клиента о выходе из программы.

Соблюдение стандартов относительно мониторинга обеспечивает:

- контроль доступности услуг, которые клиент планирует получить;
- определение и устранение барьеров, с которыми сталкивается клиент в процессе выполнения мероприятий сервис-плана;
- получение информации о том, сохраняется ли у клиента потребность в услугах социального сопровождения;
- помощь учреждениям, предоставляющим услуги, в планировании и прогнозировании объема работы с клиентами.

Интерпретация. Специалист по социальному сопровождению сам определяет частоту встреч и продолжительность наблюдения, при помощи которых можно обеспечить необходимый уровень контактов с клиентом и получить информацию, необходимую для работы. При этом контакт с клиентом необходимо поддерживать по крайней мере каждые две недели.

8. ПЛАНИРОВАНИЕ ВЫХОДА ИЗ ПРОГРАММЫ И МЕРОПРИЯТИЙ НА ПЕРЕХОДНЫЙ ПЕРИОД

8.1. Стандарт. Необходимо исключить клиента из программы социального сопровождения в следующих случаях:

- просьба клиента;
- изменения в потребностях клиента, связанные с необходимостью перехода в другое учреждение социального сопровождения;
- действия клиента, подвергшие риску учреждение, специалиста по социальному сопровождению или других клиентов (перечень таких

- действий должен быть оговорен в правилах участия в программе);
- переезд клиента в другой район обслуживания;
 - неудачные попытки связаться с клиентом несколько раз в течение 1,5 месяца;
 - смерть клиента.

Показатель. Документ в карте сопровождения клиента с указанием причины исключения из программы.

Соблюдение стандартов относительно планирования выхода из программы обеспечивает:

- плавный выход из программы для клиента, более не нуждающегося в услугах по социальному сопровождению или не желающего их получать;
- предоставление специалистам по сопровождению возможности интенсивно работать с теми клиентами, которые активны и обращаются за услугами;
- помощь учреждениям, предоставляющим услуги, в планировании и прогнозировании объема работы с клиентами.

Интерпретация. Выход клиента из программы — это планомерный процесс, в ходе которого клиенту предоставляется возможность постепенно перейти к самостоятельной жизни и полностью взять на себя ответственность за свое здоровье и благополучие. При выходе клиента из программы составляется соответствующий документ. В документе указывается причина исключения и приводится план мероприятий на переходный период (если клиент переходит в другую службу). Если клиент не согласен с причиной исключения из программы, ему необходимо напомнить о процедуре по рассмотрению претензий, действующей в данном учреждении. Наряду с выходом из программы существует процедура исключения, которая применяется в том случае, если клиент покидает программу до выполнения основных положений рабочего плана.

Некоторым клиентам необходим лишь минимальный пакет услуг, например, информирование и направление в организацию, предоставляющую определенные виды услуг, поэтому они могут общаться со специалистом по социальному сопровождению периодически. Каждые четыре недели специалисты должны выходить на связь со всеми кли-

ентами. Если в течение полугода неоднократные попытки специалиста связаться с клиентом терпят неудачу, клиент исключается из программы социального сопровождения данного учреждения.

9. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНОГО БЮРО ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

9.1. Стандарт. Необходимо регулярно осуществлять мониторинг и анализировать данные мониторинга (включая информацию о числе клиентов, с которыми ведется работа; числе и статусе услуг, запрошенных клиентами, а также числе клиентов, успешно завершивших цикл социального сопровождения).

Показатель. Отчеты в соответствии с утвержденным форматом и периодичностью в архиве учреждения, предоставляющего услуги социального сопровождения.

9.2. Стандарт. Кроме регулярного мониторинга необходимо не реже одного раза в 1–2 года собирать информацию от клиентов относительно качества, оказываемых услуг. Результаты опроса клиентов используются для улучшения качества работы.

Показатель. Отчет по результатам оценки уровня удовлетворенности клиентов в архиве учреждения, предоставляющего услуги социального сопровождения.

9.3. Стандарт. В учреждении должна быть разработана система мероприятий, направленных на улучшение качества работы команды социального сопровождения.

Показатель. Перечень мероприятий, направленных на улучшение качества работы в архиве учреждения, предоставляющего услуги социального сопровождения (балинтовские группы, оценка обратной связи от клиентов, график индивидуальной супервизии, результаты просмотра пакетов документов).

Соблюдение стандартов по оценке качества работы социального бюро по оказанию услуг социального сопровождения обеспечивает:

- соответствие работы социального бюро стандартам социального сопровождения;

- выполнение алгоритма предоставления услуг при работе с клиентами.

Интерпретация. Работа социального бюро должна включать в себя следующие компоненты:

- Обучение сотрудников команды социального сопровождения.
- Контроль:
 - регулярная проверка руководителем учреждения уровня нагрузки и производительности каждого члена команды и качества услуг, им предоставляемых;
 - систематический просмотр пакетов документов по ведению клиентов бюро (карт клиентов, сервисных планов и т.д.) для проверки выполнения правил оформления документации и соответствия стандартам работы с клиентом;
 - регулярный анализ объема и состава потока клиентов.
- Командные обсуждения или консультации экспертов: организация системы мероприятий для обсуждения вопросов ведения сложных клиентов.
- Сбор информации от клиентов об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и предложений по улучшению работы бюро.

Система мероприятий по улучшению качества работы команды социального сопровождения направлена исключительно на совершенствование качества услуг и не должна преследовать цели установления контроля за работой команды. Отчет о проведенной оценке должен содержать рекомендации по использованию полученных результатов; план дальнейшей работы организации должен быть построен с учетом указанных рекомендаций и включать в себя мероприятия по их выполнению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальное сопровождение — действенный и эффективный подход, позволяющий добиться видимых результатов в программах по профилактике ВИЧ-инфекции. Внедрение социального сопровождения актуально в регионах, где существуют барьеры при получении доступа к лечению и уходу:

- структурное разделение между системой медицинских услуг и системой социальной защиты населения,
- фрагментация услуг внутри каждой системы,
- проблемы координации комплексной помощи,
- необходимость учета индивидуальных потребностей клиента,
- проблемы стигмы и дискриминации.

Представленные стандарты описывают общие подходы к организации социального сопровождения в области ВИЧ-инфекции для уязвимых групп. Каждый из стандартов «чувствителен» к целевой категории, специфике организации, на базе которой создан Центр социального сопровождения, к условиям в регионе и т.д.

В качестве стандарта в данное пособие не включен **стандарт о супервизии** для специалистов по социальному сопровождению. Несмотря на то, что супервизия позволяет специалисту обозначить затруднения, возникшие в работе с клиентом, получить помощь от опытных коллег, супервизия, как организованный процесс, не распространена в организациях, оказывающих социальную помощь уязвимым группам. БОО «Позитивное движение» не рассматривает супервизию в качестве стандарта, так как отсутствие возможности обеспечения процесса получения регулярной супервизии не должно препятствовать принятию организацией модели социального сопровождения в работе с клиентами. Вместе с тем, безусловно, наличие супервизии для сотрудников, оказывающих социальную помощь, значительно повышает качество работы по социальному сопровождению. Организация, внедряющая программу социального сопровождения, должна заручиться поддержкой другой организации, имеющей большой опыт в осуществлении такой деятельности. Так, курирующая организация обеспечит клиентской документацией, поможет найти оптимальные способы удовлетворения потребностей клиента и выявить/предотвратить профессиональный

стресс у специалистов по социальному сопровождению.

При создании Центра социального сопровождения организация должна рассмотреть **вопрос о нагрузке на специалиста по социальному сопровождению**. Так, *AFEW* указывает, что нагрузка на одного специалиста по социальному сопровождению — не более 20 клиентов. Вместе с тем, опыт реализации проектов в Беларуси показывает, что данный показатель нагрузки кейс-менеджера взаимосвязан с особенностями принятой модели социального сопровождения, принятыми индикаторами по охвату клиентов, количеством рабочих часов в неделю. Вопрос о нагрузке на специалиста по социальному сопровождению требует тщательного рассмотрения при организации Центра социального сопровождения в каждом отдельном случае.

После внедрения основных стандартов с целью повышения качества услуг каждый Центр должен утвердить **процедуры рассмотрения претензий клиентов и реагирования на чрезвычайные ситуации** (неадекватное поведение клиентов, конфликтные ситуации в организациях партнерской сети и т. д.).

Таким образом, в данном издании не рассматриваются как стандарты, но рекомендуются в качестве ориентиров развития Центра социального сопровождения вопросы организации супервизии для специалистов по социальному сопровождению, вопросы регулирования объема работы с клиентами, процедуры рассмотрения претензий клиентов, реагирования на чрезвычайные ситуации.

Опыт организации Центров социального сопровождения в Беларуси показывает, что условием развития и устойчивости социального сопровождения является возможность построения эффективно действующей партнерской сети. В этой связи важным является формирование у организаций отношения к социальному сопровождению не как к дополнительной нагрузке, а как к возможности оказывать помощь мотивированным и готовым к изменениям клиентам. Как правило, организации системы здравоохранения и социальной защиты, имея опыт работы с ПИН, ЛЖВ, секс-работниками, заключенными, активно включаются в партнерскую сеть.

Вместе с тем, для успешного функционирования Центров, создания устойчивой репутации среди целевой категории необходимо развитие

многопрофильной системы оказания услуг. Для клиентов программ социального сопровождения часто остаются труднодоступными услуги по трудоустройству и обучению, правовой поддержке.

БОО «Позитивное движение», обобщая и используя практический опыт по организации Центров социального сопровождения, готово оказать поддержку заинтересованным специалистам в организации процесса социального сопровождения для представителей уязвимых групп.