

Областное казенное учреждение социального обслуживания
«Львовский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»

ПРИКАЗ

г. Львов

№ 70

от «25» апреля 2024 г.

О внедрении технологии «Ведение случая»
с выделением функции «Куратор семьи»

В целях повышения качества и доступности социальных услуг, предоставляемых семьям с детьми ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внедрить в работу отделения Семейный многофункциональный центр ОКУ «Львовский центр соцпомощи «Доверие» технологию «Ведение случая» с выделением функции «Куратор семьи».

2. Утвердить положение о технологии «Ведение случая» с выделением функции «Куратор семьи» (прилагается к приказу).

3. Создать рабочую группу по разработке программы социального сопровождения семьи и оценке эффективности ее реализации в следующем составе:

Лукиных Л. И., заместитель директора по социальной работе,
Сохина Е. А., заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе,
Евщикова Е. Г., заведующая отделением профилактики безнадзорности детей и подростков,
Квашина Г. Г., заведующая отделением психолого-педагогической помощи,
Юсовская Т. В., специалист по социальной работе,
Четверикова И.В., социальный педагог.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по социальной работе Лукиных Л. И.

Директор

О. А. Тестоедова

С приказом ознакомлены:

Лукиных Л. И.
Сохина Е. А.
Евщикова Е. Г.
Квашина Г. Г.
Юсовская Т. В.
Четверикова И. В.

Специалист по кадрам
И. В. Тонрева
25.04.2024г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ОКУ «Льговский центр
соцпомощи «Доверие»
от 25 апреля 2024 года № 70

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации деятельности с использованием технологии «Ведение случая» с выделением функции «Куратор семьи» в рамках реализации Комплекса мер Курской области по созданию семейных многофункциональных центров в 2023-2024 годах

Введение

Технология «Ведение случая» - метод предоставления услуг, при котором изучаются потребности гражданина и, при необходимости, его семьи, а также выполняется организационная, координирующая, мониторинговая, оценивающая и защитная функции в процессе предоставления пакета услуг для решения специфических комплексных проблем гражданина.

«Ведение случая» является основной технологией социальной работы, посредством которой специалист, ответственный за работу с семьей (далее – куратор семьи), оценивает потребности ребенка и семьи в сотрудничестве с ними, координирует, контролирует и поддерживает их, обеспечивая доступ к социальным, образовательным, медицинским и другим услугам, отвечающим потребностям ребенка и семьи.

«Ведение случая» является технологией профессиональной деятельности в социальной сфере для обеспечения индивидуального подхода к ребенку и его семье, систематически и в нужное время путем непосредственной поддержки в соответствии с запланированными задачами.

Ключевые характеристики технологии «Ведение случая»:

- Концентрация на индивидуальных потребностях ребенка и его семьи, обеспечение системного подхода к решению проблем, развитие устойчивого потенциала семьи.
- Услуги предоставляются в соответствии с предварительно установленными этапами «ведения случая», с участием ребенка и повышением ответственности семьи на протяжении всего периода помощи получателям услуг.
- Обеспечение скоординированных усилий всех служб, предоставление поддержки и осуществление необходимых направлений, а все действия составляют взаимосвязанную систему.
- Куратор семьи обеспечивает, чтобы решения принимались с учетом интересов ребенка, ведение случая осуществлялось в соответствии с установленными этапами, а также облегчает координацию действий всех вовлеченных специалистов/участников.

- Высокая ответственность куратора случая в пределах нормативно-правовой базы.

При наличии надлежащей подготовки и контроля куратор семьи может решать многие вопросы, связанные с профилактикой неблагополучия и защитой детей, может сотрудничать с местными службами и привлекать ресурсы из других отраслей (образование, здравоохранение, полиция), от общественных организаций.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в целях обеспечения повышения эффективности работы в сфере социального обслуживания семьи и детей, а также профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и социального сиротства, создания условий для обеспечения социального сопровождения семей на базе отделения Семейный многофункциональный центр ОКУ «Льговский центр соцпомощи «Доверие» (далее - Учреждение)

1.2. Настоящее положение определяет порядок назначения, обязанности и права специалиста, ответственного за реабилитацию семьи/гражданина, нуждающейся в социальном сопровождении (далее – куратор семьи), группы специалистов, реализующих программу социального сопровождения семьи (далее – ПССС) семьи/гражданина, признанной нуждающейся в социальном сопровождении.

1.3. Группа специалистов, реализующих ПССС (далее – рабочая группа) состоит из представителей Учреждения и, по согласованию – представителей учреждений (органов) системы субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, исходя из индивидуальных особенностей и проблем семьи.

1.4. Куратор семьи собирает информацию о семье, анализирует ее, при необходимости вносит предложения о составлении и корректировке ПССС на заседаниях рабочей группы, своевременно направляет информацию об исполнении ПССС в заинтересованные организации, службы и ведомства.

1.5. Куратор семьи после получения информации о семье, нуждающейся в социальном сопровождении, с учетом предложений рабочей группы, составляет ПССС.

1.5.1. На диагностическом этапе работы с семьей куратор семьи:

- выявляет проблемы семьи и/или каждого члена семьи;
- устанавливает доверительные отношения между специалистами и членами семьи;

- собирает полную информацию о семье, в том числе, составляет акт обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи;
- осуществляет постановку семьи на учет, определяет категорию семьи и относит семью к определенному типу;
- регистрирует информацию в журнале первичного учета семей, нуждающихся в социальном сопровождении (Приложение №1).

1.5.2. На целевом этапе социального сопровождения семьи/гражданина куратор семьи:

- согласовывает действия специалистов и членов семьи в целях разрешения проблемы семьи путем составления программы социального сопровождения семьи;
- определяет степень и формы ответственности членов семьи и специалистов, осуществляющих сопровождение семьи, по решению сложившейся проблемы семьи путем заключения договора о социальном сопровождении;
- не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления информации о семье предлагает на рассмотрение на заседание рабочей группы проект программы социального сопровождения семьи, включающей в себя план мероприятий по разрешению проблем семьи, сроки их реализации и сведения о заинтересованных организациях, ответственных за исполнение мероприятий программы социального сопровождения семьи;
- разработанную и утвержденную программу социального сопровождения семьи направляет в течение 3 (трех) рабочих дней во все заинтересованные структуры.

1.5.3. На деятельностном этапе, т.е. на этапе оказания помощи семье, куратор семьи:

осуществляет действия по решению проблемы семьи в соответствии с утвержденной программой социального сопровождения семьи и заключенным договором о социальном сопровождении; организует и проводит промежуточный мониторинг эффективности социального сопровождения семьи с целью корректировки дальнейших действий в отношении семьи.

Длительность деятельностного этапа может составлять от нескольких дней до 1 года и зависит от степени тяжести социальной ситуации в семье.

1.5.4. На рефлексивном этапе куратор семьи организывает и проводит итоговый мониторинг социальной ситуации в семье и эффективности социального сопровождения семьи по истечении установленных сроков реализации программы социального сопровождения семьи специалистами

Учреждения совместно с заинтересованными учреждениями и организациями с целью:

1.определения необходимости дальнейшего социального сопровождения либо его прекращения с выработкой дальнейших рекомендаций семье;

2.передачи информации в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства при установлении факта нахождения семьи в социально опасном положении, с целью защиты прав и законных интересов несовершеннолетних.

Продолжительность рефлексивного этапа составляет от 1 (одного) до 3 (трех) месяцев.

1.5.5. На «поддерживающем» этапе куратор семьи организует социальное сопровождение семьи после оказания необходимой помощи с целью дальнейшего отслеживания семейной ситуации. В случае необходимости семье оказывается помощь в виде дальнейшего социального сопровождения.

Длительность поддерживающего этапа социального сопровождения семьи составляет не более 1 (одного) месяца.

1.6. Куратор семьи назначается и освобождается от обязанностей руководителем Учреждения.

1.7. Куратор семьи должен знать основы социальной политики, общей и социальной педагогики, социальной, возрастной и детской психологии; должен обладать знаниями, умениями, навыками и опытом, необходимыми для организации межведомственного взаимодействия при комплексном осуществлении деятельности по социальному сопровождению семьи.

1.8. Куратор семьи может курировать одновременно:

- не более 6 семей, находящихся в социально опасном положении,
- не более 12 семей, находящихся в трудной жизненной ситуации,
- не более 24 семей, нуждающихся в поддержке.

1.9. В своей деятельности куратор семьи руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», Федеральным законом от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», региональными нормативными документами, регламентирующими деятельность по социальному обслуживанию, настоящим Положением, локальными нормативными актами Учреждения, а также иными нормативными правовыми актами.

2. Цель, задачи, принципы работы куратора.

Куратор семьи назначается с целью повышения качества социального обслуживания семей с детьми и уровня доступности предоставляемых им социальных услуг и социальной помощи в целях раннего предупреждения семейного неблагополучия и сохранения семьи для ребенка.

2.1. Для достижения данной цели перед куратором семьи поставлены следующие задачи:

- осуществлять конструктивное взаимодействие с семьей;
- своевременно выявлять проблемы, особенности и потенциал семьи;
- мотивировать членов семьи на разрешение проблем семьи, принятие помощи специалистов, на самостоятельное выполнение действий, направленных на устранение проблем;
- содействовать в получении семьей необходимых видов помощи и поддержки в разрешении проблем семьи;
- обеспечивать постоянную поддержку усилий семьи в целом и отдельных ее членов в направлении позитивных изменений;
- в составе рабочей группы оценивать эффективность взаимодействия специалистов и семьи, а также корректировку этого процесса.

2.3. Принципы работы куратора семьи:

- профессиональная компетентность;
- соблюдение прав и законных интересов каждого члена семьи;
- объективное отношение к членам семьи и к семье в целом;
- приоритет интересов гражданина и добровольность получения услуг;
- конфиденциальность информации о семье/гражданине;
- последовательность и преемственность в соблюдении этапов оказания помощи;
- полноценное использование общественных ресурсов и минимизация затрат;
- постоянная оценка качества эффективности социального сопровождения семьи.

3. Обязанности куратора семьи.

3.1. Куратор семьи выполняет следующие обязанности:

- в течение 5 рабочих дней после поступления информации о семье/гражданине, нуждающейся(-щемся) в социальном сопровождении, информирует рабочую группу и формирует общие сведения и предварительный этап мероприятий ПССС;
- представляет на рассмотрение и утверждение на заседании рабочей группы проект ПССС не позднее 10 рабочих дней поступления информации о семье/гражданине, нуждающейся(-щемся) в социальном сопровождении;
- знакомит семью/гражданина с содержанием ПССС;
- осуществляет конструктивное взаимодействие с семьей, направляет усилия на создание благоприятного климата во внутрисемейных отношениях;
- осуществляет патронаж семьи/гражданина: посещает по месту жительства не реже одного раза в месяц (если ситуация не требует более частого посещения), проводит профилактические беседы, дает рекомендации по разрешению трудной жизненной ситуации;
- содействует семье/гражданину в получении необходимой помощи для решения проблем;
- организует комплексную помощь семье/гражданину в соответствии с ПССС;
- проводит постоянный мониторинг ситуации в семье;
- формирует промежуточный анализ о реализации этапов реабилитации согласно ПССС и направляет его координатору;
- своевременно извещает рабочую группу о ситуациях, требующих немедленного вмешательства специалистов Учреждения, а также представителей органов и учреждений системы профилактики детской безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

3.2. Куратор семьи планирует и осуществляет:

- мероприятия коррекционно-профилактической направленности;
- социальные услуги, исходя из потребностей и ресурсов семьи/гражданина;
- индивидуальную помощь в предотвращении и ликвидации конфликтных ситуаций в социальном взаимодействии семьи/гражданина.

3.3. Куратор семьи организует взаимодействие каждого члена семьи со специалистами Учреждения.

3.4. Куратор семьи контролирует:

- выполнение обязательств семьи;
- выполнение специалистами мероприятий ПССС.

4. Права куратора семьи.

4.1. Куратор семьи имеет право в пределах своей компетентности:

4.1.1. Вносить предложения, направленные на дальнейшее повышение качества реализации мероприятий ПССС семьи/гражданина, закреплённой за ним, и семей, закреплённых за другими кураторами семей.

4.1.2. Устанавливать при необходимости контакт с любым представителем учреждений и ведомств системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних с целью защиты интересов и прав каждого члена семьи.

4.1.3. Принимать участие во всех мероприятиях, проводимых в рамках ИПСС семьи/гражданина.

4.1.4. Обеспечивать соблюдение норм и требований профессиональной этики, выполнение принятых планов, программ, мероприятий от специалистов, задействованных в реализации ПССС.

4.1.5. Повышать свою квалификацию.

4.1.6. Требовать обеспечения надлежащих организационно-технических условий, необходимых для исполнения своих обязанностей.

4.1.7. Знакомиться с настоящим Положением и иными документами, определяющими его права и обязанности, критериями оценки эффективного исполнения обязанностей, показателями результативности деятельности.

5. Ответственность куратора семьи.

5.1. Куратор семьи несет ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящим Положением и своими должностными обязанностями, в соответствии с действующим законодательством.

6. Показатели эффективности деятельности куратора семьи.

6.1. Результативность деятельности куратора семьи определяется на основании следующих показателей:

6.1.1. Общий показатель результативности реализации ПССС семьи/гражданина – в целом положительная динамика социального развития семьи, стабилизация взаимоотношений между ее членами.

Инструментарий оценки:

- первичная и повторная диагностика (методы диагностики: тестирование, наблюдение, беседа и др.);
- сравнительный анализ документации и информации о положении семьи/гражданина до начала работы с ней/ним, на каждом из этапов и в конце работы с семьей/гражданином;
- сравнение поставленных целей и задач и достигнутых результатов при работе с семьей/гражданином;
- беседа с членами семьи и социальным окружением (самоощущение членов семьи на момент оценки результатов).

6.1.2. Частные критерии оценки реализации ПССС – отказ родителей от вредных привычек, трудоустройство (или наличие стабильного дохода), посещение несовершеннолетними и родителями образовательного учреждения, организация досуга несовершеннолетнего, отсутствие в течение не менее 3 месяцев фактов, подтверждающих антиобщественное поведение членов семьи, наличие у несовершеннолетних детей необходимой сезонной одежды и обуви в соответствии с возрастом, наличие продуктов питания по месту жительства, удовлетворительное состояние материально-бытовых условий семьи.

6.2. Выявление, активизация и использование сильных сторон семьи и имеющихся ресурсов, позволяющих улучшить уровень функциональности семьи.

Инструментарий оценки:

1. сравнительный анализ актов обследования условий жизни семьи;
2. беседа с членами семьи и социальным окружением (самоощущение членов семьи на момент оценки результатов).

6.2.1. Косвенные критерии оценки реализации ПССС – эффективность взаимодействия между специалистами учреждений социального обслуживания семьи и детей и специалистами субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, своевременная передача информации между специалистами, регулярное проведение заседаний рабочей группы и контроля реализации мероприятий ПССС; эмоциональное состояние специалистов, работающих с семьей/гражданином; своевременная разработка и утверждение ПССС семьи, адекватность целей, задач и сроков их достижения существующим проблемам семьи/гражданина, использование в ПССС максимально возможных ресурсов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, исходя из потребностей и проблем семьи/гражданина; применение современных методов и технологий социального сопровождения.

Инструментарий оценки:

