

Индивидуальное сопровождение (case management) как форма социальной работы в области охраны психического здоровья (из зарубежного опыта)*

Д.А. Курабцев, Д.В. Лифинцев

Российский государственный университет им. И.Канта

В последние годы в мировой практике социальной работы в области психического здоровья оформилась тенденция к интеграции практики вокруг двух естественным образом сложившимся и широко используемых методов социальной помощи. Их названия в русском переводе пока не устоялись и могут звучать по-разному: 1. индивидуальный менеджмент (case management), или, ведение случая, сопровождение клиента, управление набором индивидуальных социальных услуг и 2. создание сетей поддержки (networking).

Индивидуальный менеджмент (англ. case management) – метод социальной работы, заключающийся в организации и координации помощи и услуг клиенту на индивидуальной основе путем сбора данных, их анализа, определения стратегии и сопровождения процесса социальной помощи.

Индивидуальный менеджмент рассматривается как стратегия организации и координации индивидуальной помощи и услуг. Процесс ведения случая нацелен на достижение запланированных результатов путем решения основных задач социального вмешательства, а именно сбора данных, их анализа и интерпретации и организации спланированных действий. В последние годы появилась тенденция называть почти всех индивидуальных социальных работников менеджерами (case manager), что отражает распространенность этого метода в сфере оказания индивидуальных социальных услуг (В. Coulshed). Социальный работник, выступая в качестве индивидуального менеджера, помогает людям получить именно те виды помощи и поддержки, которые им необходимы и желательны, а не только те, которые может предложить бюрократическая система. Необходимые услуги в данном случае может оказывать не только формально уполномоченные официальные учреждения, но и любой компетентный профессионал, агентство или организация в услугах которого нуждается клиент – по его выбору.

Модели индивидуального менеджмента значительно различаются по своей идеологии, направленности и содержанию деятельности. Они могут ориентироваться на запросы клиента или на проблему в целом, могут отводить большую

* Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ в рамках научно-исследовательского проекта № 06-06-00623а («Теоретико-методологические основы социально-педагогической деятельности в Западной Европе и США»)

или меньшую роль клиенту в управлении программой предоставляемых услуг. В некоторых моделях практики программы индивидуального менеджмента связаны только с координацией услуг, в других – включают помимо этого кризисное вмешательство, реабилитацию и лечение.

До настоящего времени не существует общепринятой универсальной характеристики метода индивидуального менеджмента. Однако в отношении основных *функций* социального работника при его реализации среди специалистов достигнуто практически полное согласие. Эти функции включают: выявление проблемы (случая); определение пакета услуг; координацию процедур, направленных на решение проблемы; мониторинг процесса; оценку эффективности предоставляемых услуг; корректировку, в случае необходимости, пакета предоставляемых услуг в соответствии с целями вмешательства.

В процессе индивидуального менеджмента социальный работник решает следующие задачи: 1) выявление проблемы и установление контакта с клиентом; 2) оценка запросов клиента; 3) планирование совместных действий; 4) установление и координация связей клиента с социальными ресурсами; 5) мониторинг выполнения услуг; 6) защита интересов клиента.

Специалист, сопровождающий клиента, проводит от его имени переговоры с учреждениями, включенными в план оказания услуг. Кроме того, по мере необходимости он организует консультации у других специалистов и ведет историю болезни или проблемы. При такой модели сопровождения специалисты имеют достаточно большую нагрузку и выполняют обязанности, напоминающие обязанности агента бюро путешествий в стране услуг.