



10 ЛЕТ
ФОНД
ТИМЧЕНКО

МАСТЕР-ШКОЛА

РАБОТА ПРИЮТОВ И КРИЗИСНЫХ ЦЕНТРОВ ДЛЯ МАМ С ДЕТЬМИ

7-9 ДЕКАБРЯ 2021 | Онлайн





ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Технология работы со
случаем в рамках
работы кризисного
центра для мам с
детьми

Проект «Теплый дом»



- «Теплый дом» - центр временного пребывания для мам с новорожденными детьми, которые отказались на грани отказа от собственного ребенка
- **Цель:** восстановить способность женщин к самостоятельной жизни в роли матери (повысить уровень социальной и родительской компетентности)
- С 2011 года мы помогли 112 женщинам не отказаться от 120 детей из-за отсутствия жилья, предоставив им возможность для проживания в приюте «Теплый дом». 92% детей до сих пор живут со своими мамами
- Центр рассчитан на одновременное проживание 6 семей
- Средний срок проживания – 8 месяцев

Задачи проекта



- Обеспечение условий для проживания женщин с новорожденными детьми (безопасность, питание, материальное обеспечение)
- Оказание психологической помощи женщинам
- Развитие детско-родительских отношений для предотвращения отказа от ребенка, профилактики жестокого и пренебрежительного обращения
- Оказание юридической помощи
- Оказание помощи в восстановлении связей с родными
- Оказание помощи в возвращении на родину
- Медицинская помощь

Целевая аудитория



- Проект принимает женщин (18+) с детьми до года, которые не имеют места для проживания с ребенком, но имеют желание сохранить ребенка в семье
- Принимаются женщины, которые фактически находятся на территории Москвы или Московской области (независимо от гражданства и регистрации). Обязательно наличие анализов на ВИЧ, сифилис, гепатит С, туберкулез, ковид
- Ограничения к приему:
 - наличие зависимости от ПАВ в фазе активного употребления
 - туберкулез в открытой форме
 - риск преследования (момент ухода от агрессора)
 - факты жестокого обращения, опасные для жизни и здоровья ребенка

Социальный результат



Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)

Всего выпускниц	Результат для семей	Результат для детей	2019	2020
100	79 (79 %)	91 (80 %)	11 семей и 12 детей	8 семей и 11 детей

Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются (сохранение кровной семьи)

Всего детей	Результат для семей	Результат для детей	2019	2020
114	89 (89 %)	105 (92 %)	11 семей и 12 детей	10 семей и 14 детей

Технология работы со случаем на базе центра временного пребывания «Теплый дом»



Технология ведения случая (case management)



- Направлена на преодоление разобщенности социальных услуг и на **включение клиента** в процесс получения помощи
- В центре внимания **клиент и его уникальная ситуация** (семейно-ориентированный подход)
- Процесс, в котором объединяется:
 - оценка потребностей, рисков и ресурсов
 - планирование
 - помощь и поддержка в получении услуг, соответствующих потребностям клиента

Принципы технологии ведения случая



- Индивидуальный подход к клиенту
- Уважение и конфиденциальность
- Добровольность
- Включенность в социальную среду (учитываем личную историю, обстоятельства жизни, актуальную ситуацию)
- Максимальный доступ к ресурсам (в том числе окружение клиента)
- Активная позиция клиента (разделение ответственности, мотивирование на самостоятельное решение вопросов)
- Индивидуальная ответственность специалиста. Всегда есть держатель истории, «менеджер случая»

Этапы технологии ведения случая: до приюта



1. Прием сигнала (роддом, личное обращение, другие организации)
2. Первичная работа с сигналом - анализ сигнала и принятие решения о необходимости встречи с семьей
3. Выезд в семью специалиста, установление контакта с семьей. Первичная оценка состояния и потребностей клиента
4. Составление отчета о первичном посещении
5. Принятие решения о ведении случая

Этапы технологии ведения случая: в приюте



6. Заселение в приют /кризисный центр
7. Составление индивидуального плана работы
8. Работа по плану в период проживания
9. Регулярная оценка, мониторинг и пересмотр плана
10. Завершение случая
11. Сопровождение после закрытия случая (опционально)



1. Прием сигнала



- Роддом – заключены договоры о сотрудничестве
- Сама семья, личное обращение
- Государственные организации
- Другие НКО, имеющие или не имеющие свой приют
- Знакомые семьи

2. Первичная работа с сигналом - критерии



- Намерение отказаться от ребенка или факт отказа (**да** / нет)
- Угроза изъятия ребенка (наличие претензий со стороны государственных служб) (**да** / нет)
- Факт изъятия (вынужденное помещение по заявлению или отобрание государственными службами) (**да** / нет)
- Риск добровольного помещения в учреждение (**да** / нет)
- Факт добровольного помещения в учреждение (**да** / нет)
- Отсутствие жилья для совместного проживания с ребенком (**да** / нет)
- Отсутствие средств к существованию (**да** / нет)
- Очень низкие родительские компетенции (**да** / нет)

3. Выезд в семью /роддом



- Установление контакта с семьей
- Первичная оценка состояния и потребности семьи
- Сбор информации
- Подписание документов (согласие на обработку персональных данных и заявление на консультацию)
- Фото необходимых документов

4. Составление отчета о первичном посещении

- ФИО родителей и детей, даты рождения/ адрес регистрации и фактический адрес
- Краткое описание ситуации
- Материальное положение/ жилищные условия
- Впечатление от общения со взрослыми членами семьи
- **Отношение в семье к ребенку (детям), их потребностям**
- Ресурсы, ресурсные люди в окружении
- Наличие у клиента необходимых документов/ гражданство
- **Ключевые проблемы в семье**
- Медицинские особенности
- **Риск попадания в сиротское учреждение**
- Степень возможности и готовности клиента самостоятельно решать свою ситуацию при временной помощи фонда
- **Риски для безопасности ребенка**
- Информация от сторонних организаций
- Основания для оказания помощи
- Запрашиваемая клиентом помощь
- Мнение выезжавшего сотрудника о клиенте, о возможной помощи



5. Принятие решения о ведении случая



- Решение о приеме в проект принимает вся команда программы (разделение ответственности)
- Решение принимается на основании наличия критериев, описанных рисков и ресурсов
- Спорные моменты решаются путем повторного выезда, дополнительного сбора информации, финального слова руководителя программы

6. Заселение в приют /кризисный центр



Заселением в приют занимается администратор приюта:

- Подготовка комнаты для новой семьи
- Обеспечение мамы и ребенка всем необходимым
- Создание личного дела клиентки:
 - подписание пакета документов
 - копии и сканы личных документов



Личное дело семей



- Копии документов (паспорт, свидетельство о рождении, медицинский полис, медицинские документы и другие)
- Заявление о приеме в «Теплый дом»
- Согласие на обработку персональных данных
- Обязательство о неразглашении конфиденциальной информации и адреса
- Правила проживания
- Договор безвозмездного оказания услуг
- Планы по выходу из сложной жизненной ситуации
- Опись комнаты. Выдача со склада «Теплого дома»
- Журналы индивидуальной психологической и юридической работы
- Журнал проведения консилиумов, журнал работы с координатором
- Заявления на материальную помощь, отсутствие и прочее
- Журнал медицинских услуг

Возможные трудности при заселении



- Противопоставление себя другим
- Конфликты с другими проживающими
- Нарушение правил
- Трудности в адаптации
- Подозрение на УО и другие ментальные особенности клиенток

Причина: чувство небезопасности, прошлый опыт, отсутствие в жизни клиенток помощи «просто так»

Помогает:

- дать время, не трогать несколько дней
- объяснять правила
- относиться с уважением и поддержкой
- создавать безопасную среду в приюте /кризисном центре
- обеспечить всем необходимым

7. Составление индивидуального плана работы



- При составлении плана обсуждаются цель, сложная жизненная ситуация клиентки и пути выхода из нее
- Цель плана чаще всего «распадается» на два аспекта:
 - ✓ восстановление социального статуса семьи
 - ✓ развитие детско-родительских отношений, минимизация рисков для ребенка
- Составляется совместно с клиенткой с акцентом на его собственные силы, его ресурсы и инициативу
- Составляется максимально подробно. Важные вопросы плана **ЧТО? КАК? СКОЛЬКО? КОГДА?** Мы дробим на маленькие цели, чтобы человек сказал, что он может сделать что-то с вероятностью 99%

Важно, чтобы клиентки почувствовали свою роль, ответственность в составлении и завершении плана

Форма индивидуального плана работы

Задачи	Что и как нужно сделать клиенту	Что и как нужно сделать специалисту	Сроки
1. Улучшение материального положения			
2. Улучшение жилищно-бытовых условий			
3. Решение юридических вопросов			
4. Улучшение физического и душевного состояния родителя			
5. Улучшение физического и душевного состояния ребенка			
6. Работа по выстраиванию безопасных отношений, в т.ч. работа с социальным окружением			

Возможные трудности при составлении плана



- Формальный план (план составляется через 2 недели проживания)

Причина: мало информации, недоверие к сотрудникам, что-то скрывается

Помогает: в любом случае составить план, чтобы вернуть клиентку в актуальную ситуацию, передать ответственность за жизнь, обозначить границы, начать работать на выход. План важен для последующей оценки

- Невозможно составить план

Причина: чаще всего – это не «наш» клиент

Помогает: поддерживать по месту проживания, активизировать социальное окружение; активно работать на выход

- Иногда плана просто нет

Причина: короткий срок проживания, языковой барьер

Помогает: фиксация задач в работе (аналитический отчет о работе с каждой клиенткой)

8. Работа по плану в период проживания



Почему клиентка не движется по плану?

Трудности в выполнении плана



- План составлен, но не выполняется или резко меняется

Причина: изменилась ситуация или открылись новые подробности жизни подопечной

Помогает: создавать безопасную среду и быть благодарными за доверие, обучать навыкам планирования

- Сопротивление плану

Причина: план обозначен слишком большими задачами, при составлении не учли мнение клиентки; у клиентки другая актуальная потребность, отсутствуют ресурсы

Помогает:

- ставить небольшие, достижимые задачи
- двигаться маленькими шагами
- учитывать и признавать картину мира клиентки

Трудности в период проживания



- Языковой барьер

Помогает: волонтер-переводчик, перевод правил и основных документов, онлайн-приложения для перевода

- Индивидуальные особенности клиенток

Помогает: уважение, любопытство к другому человеку, выстроенные границы и соблюдение правил

- Необходимость соблюдения большого количества правил

Помогает: объяснение смысла правил, разумность правил; соблюдение баланса «как дома, но не дома»; не допускать подавления воли своими правилами, быть гибкими

- Последствия пережитого насилия

Помогает: работа с травмой и психологическими последствиями травмы

Трудности в период проживания



- Разговор о контрацепции и планировании детей

Помогает: понимание того, что тема контрацепции связана с собственной безопасностью и пережитым опытом насилия

- Отношения между сотрудниками

Помогает:

- здоровая, открытая среда, информационная открытость между сотрудниками
- отсутствие особых отношений с клиентками
- регулярные супервизии, встречи, совместные принятия решений

- Накопление вещей

Помогает: контроль за выдачей вещей; понимание важности накопления вещей для клиентки, работа с ресурсами

- Работа с социальным окружением клиентки

Помогает: включаться только по запросу клиентки

9. Оценка, мониторинг, пересмотр плана

Невозможно составить новый план и невозможно «выпустить» клиентку

Причина: исчерпаны все варианты помощи, требуются дополнительные ресурсы

Помогает: :

- признать собственное бессилие
- собрать расширенный консилиум

Виды консилиумов:

- Расширенный - узкий
- С клиентом - без клиента
- Плановый - экстренный
- Очный – дистанционный
- В привычном месте (приют) – в новом месте (офис)



Задачи консилиума



- Наладить межведомственное взаимодействие
- Собрать мнения специалистов и клиентки
- Составить план и назначить ответственных
- Скоординировать наши действия в интересах клиента и решения его проблем
- Понять возможные стратегические шаги
- Увидеть наши ошибки
- Найти выход из «тупиковой» ситуации
- Поддержать клиентки и дать ему увидеть новые пути
- Принять кардинальные решения (закрытие случая, отказ в помощи, изменение объемов и сроков помощи)

Важно: слышать и уважать клиентку, предоставить возможность высказаться, принимать собственные решения, говорить «нет»

10. Завершение случая



Критерии закрытия случая:

- цели достигнуты
- клиентка не сотрудничает, или отказывается от услуг
- из-за нарушений правил невозможно помогать на базе «Теплого дома»
- выявлены факты, свидетельствующие о наличии ситуаций, опасных для жизни и здоровья детей

Варианты помощи при выпуске:

- покупка билетов до места постоянного проживания
- помощь в оплате первого месяца съемного жилья
- помощь в переезде, вещевая помощь и др.
- выпускная корзина от партнеров

Трудности при завершении случая



- Усиление или появление конфликтов перед выездом:

Причина: усиление тревожности, конфликт, как способ разорвать отношения

Помогает: озвучивание проблемы клиентке; ограничение помощи

- Не решены медицинские, юридические и другие проблемы внутри приюта

Причина: досрочный выезд из-за нарушения правил, невыносимо тяжело выполнять правила

Помогает: составление плана действий, сопровождение после выезда

Трудности при завершении случая



- Совместный выезд клиенток, конфликты между ними вплоть до разъезда

Причина: сложности в выстраивании коммуникаций

Помогает: помочь договориться о сложностях, бытовых вещах перед выездом; быть открытыми для обсуждения сложностей после выезда

- Случаи, связанные с небезопасностью для детей

Причина: особенности детско-родительских отношений, невозможность изменений

Помогает: оценка рисков, привлечение компетентных органов

Варианты выхода из «Теплого дома»



Выход семей из «Теплого дома»:

- снимают жилье – 30
- вернулись на родину – 28
- выехали в другой приют – 12
- воссоединились с родственниками /социальным окружением – 12
- купили жилье на мат. капитал или получили положенное – 10
- работают с проживанием – 4
- уехали досрочно, нет информации - 3
- вернулась в свое жилье - 1

Отказ, отобрание детей – 9

Оставление ребенка в «Теплом доме» - 1

11. Сопровождение после закрытия случая



- Семья справляется самостоятельно
- Составление плана действий для самостоятельного выполнения семьей
- «Посылка в помощь» 3-6 месяцев (средства детской гигиены и питание)
- Патронат – работа по плану не ведется, чаще всего оказывается помощь канцелярскими товарами, новогодними подарками, вещами, разовая консультативная помощь
- Перевод в проект «Помощь семьям в трудной жизненной ситуации» для работы по технологии ведения случая

Варианты работы после закрытия случая



1. Британская программа «Зрелое родительство»:

- создана для помощи семьям, имеющим серьезные трудности в воспитании детей раннего возраста
- продолжительность – 14 недель с регулярностью 1 встреча в неделю
- рекомендуемый размер группы: от 7 до 9 мам

2. Выездной семейный лагерь

- цели: развитие и укрепление детско-родительских отношений; повышение родительских компетенций; отдых родителей и детей
- первая половина дня – тематические тренинги для мам, развивающие и развлекательные занятия для детей; вторая половина дня – совместное времяпрепровождение мам с детьми
- https://otkazniki.ru/upload/library/Семейный_лагерь_навстречу_новому.pdf

3. Различные группы / встречи для семей

4. Приглашения на мероприятия организации

Важные моменты в работе



- Не давить, не торопить к выходу из приюта
- Не торопить с выходом на работу, дать время для формирования привязанности
- Помогать построить реальную картину жизни, обсуждать заведомо невозможные варианты решений
- Оценивать с клиентом риски и трудности, которые могут возникнуть после выхода
- Решить медицинские, юридические и др. проблемы внутри приюта
- Не ждать и не требовать от клиентов результатов, которых хотим мы
- Оставить возможность обращения за помощью в случае необходимости



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Лена Андреева, координатор проекта
«Теплый дом»
8(915) 445-86-01
E-mail: careser@mail.ru