



ВОДИЧ
за имплементација на
интегрирано управување со случаи
и документација

Скопје, 2019

Содржина

Вовед	
1. Што е водење на случај?	
1.1. Кои се водители на случај?	
1.2. Потребни квалитети на водител на случај	
1.3. Задачи на водител на случај	
1.4. Постојаност на водител на случај	
1.5. Тимска работа и водење на случај	
2. Карактеристики на водење на случај	
3. Цел на водење на случај	
4. Основни чекори во водење на случај	
4.1.Чекор 1: ПРИЕМ/ТРИЈАЖА	
4.2.Чекор 2: ПРОЦЕНКА	
4.2.1. Почетна проценка.....	
4.2.2. Продлабочена проценка	
4.3.Чекор 3: ПЛАНИРАЊЕ	
4.4.Чекор 4: ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ПЛАНОТ	
4.5.Чекор 5: МОНИТОРИНГ, РЕВИЗИЈА И ЕВАЛУАЦИЈА	
4.5.1. Мониторинг	
4.5.2.1. Редовен повторен преглед	
4.5.2.2. Вонреден повторен преглед	
4.5.3. Евалуација	
4.6.Чекор 6: ЗАВРШУВАЊЕ НА РАБОТА СО СЛУЧАЈ	
5. Помош и поддршка на невработени корисници (на гарантирана минимална помош)	
6. Документирање на работата со случај	
Користена литература	

Анекси

Анекс 1: Тријажен лист

Анекс 2: Лист за проценка

Анекс 3: План за индивидуална работа со корисник на социјални услуги

Анекс 4: Индивидуален план за активација на работоспособни корисници на
гарантирана минимална помош

Анекс 5: Лист на корисник (следење на стручна работа)

Анекс 6: Наод и мислење за корисник/домаќинство на гарантирана минимална
помош

Анекс 7: Наод и мислење на стручен работник за корисник на социјални услуги

Анекс 8: Наод и мислење на стручен тим за корисник на социјални услуги

Анекс 9: Лист за затворање на случај

Вовед

Воведувањето на интегрираното водење на случаи (Case management) е дел од севкупната реформа на системот, и е во насока на поддршка на новиот закон за социјалната заштита. Трите главни компоненти на системската промена за успешна имплементација на интегрираното водење на случаи се посакуваната промена во менталитетот околу обезбедување социјални услуги (холистички и заеднички пристап со примена на методи за јакнење); зголемена соработка и координација на сите институции и поединци – даватели на услуги во системите на социјалната и детската заштита, и воведување на цврст систем за супервизија.

Оправдано се очекува дека интегрираното водење на случаи ќе обезбеди поквалитетна социјална и детска заштита, и полесен пристап до правата и услугите за корисниците на системите. Со овој метод се обезбедува и ефикасна и ефективна употреба на ресурсите на заедницата, професионална тимска работа, како и надминување на проблемите што произлегуваат од фрагментирањето на услугите, промената на персоналот и несоодветната координација меѓу давателите на услуги. Директното вклучување на корисникот и неговото семејство во целиот процес на интегрирано водење на случајот ќе одговори на неговите потреби, што ќе доведе до ефективни резултати.

Овој водич дава прецизно објаснување што претставува интегрираното водење на случаи, кои се неговите карактеристики и цели. Претставени се чекорите во водењето на случај со конкретно објаснување на постапките и предлог прашања за собирање на потребните информации за добивање на покомплетна слика за конкретниот случај. Како дополнителна алатка, објаснето е како да се даде помош и поддршка на евидентирани невработени корисници на гарантирана минимална помош. Во последниот дел, опишани се чекорите за документирање на работата со случај, со анекси на листите за евиденција.

Целиот текст се однесува на корисниците на права и услуги во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија. Поимот „права“ се однесува на правата на парична помош од социјална и детска заштита (1. гарантирана минимална помош; 2. надоместок заради попреченост; 3. надоместок за помош и нега од друго лице; 4. надоместок на плата за скратено работно време; 5. додаток за домување; 6. траен надоместок; 7. еднократна парична помош; 8. социјална сигурност за старите лица; 9. детски додаток; 10. посебен додаток; 11. еднократна парична помош за новороденче; 12. додаток за образование; и 13. партиципација). Поимот „услуги“ се однесува на социјалните услуги кои се обезбедуваат согласно новиот Закон за социјалната заштита (1. услуги на информирање и упатување; 2. услуги на стручна помош и поддршка; 3. услуги на советување; 4. услуги во домот; 5. услуги во заедницата и 6. услуги за вон-семејна заштита).

1. Што е водење на случај?

Водењето на случај е метод на социјалната работа во кој во соработка со корисникот се проценуваат потребите и ризиците; се договараат и координираат потребните услуги; се следи, евалуира и застапува најдобриот интерес на корисникот, заради постигнување на благосостојба и подобрување на неговото секојдневно функционирање. Бара индивидуален пристап кон ситуацијата и потребите на секој поединечен корисник и се базира на проценка на реалните потреби (а не однапред дефинирани „права“ и „услуги“). *„Почнувајќи од каде се наоѓа корисникот“* значи прифаќање и разбирање на корисникот и неговите ситуации онакви какви се, а не какви „треба“ и „можат да бидат“. Фокусот е на разбирање на корисникот во рамка на неговиот/нејзиниот животен простор, додека интервенциите од социјалната работа се планираат и спроведуваат во реалната животна ситуација.

Водењето случај подразбира *системски и/или холистички пристап* во социјалната работа, т.е. насоченост на системите во кои корисникот секојдневно функционира, како и на унапредување на адаптацијата меѓу корисникот и системите со кои е поврзан. Луѓето и околината се меѓусебно поврзани, тие се соочуваат со бариери во контекст на други луѓе и системи, па водењето случај подразбира согледување на изолацијата на корисникот од можните системи на поддршка (членови на семејство, пријатели, соседи, верски заедници, даватели на услуги, и слично). Многу проблеми со кои се соочуваат луѓето (невработеност, сиромаштија, насилство, судир со законот, и слично) се анализираат на различни нивоа на системи, и на нив се дејствува со соодветни интервенции на социјална работа. Секоја интервенција во социјалната работа има влијание и на корисникот и на окружувањето.

Во интегрирано водење на случаи, стручниот работник е ориентиран кон силите и потенцијалите на корисникот, а своите интервенции ги насочува во правец на развој на капацитетите на корисникот за самопомош, во согласност со клучниот принцип во социјалната работа *„од помош до самопомош“*.

Терминот *„случај“* означува ситуација или околности кои го отежнуваат задоволувањето на потребите, го попречуваат функционирањето и остварувањето на правата на корисникот, поради што се покренува стручно воден процес на промени заради задоволување на потребите и надминување на проблемите. *„Најдобриот интерес“* на корисникот е принцип кој определува интервенции во социјалната работа.

1.1. Кои се водители на случај?

Водители на случај се професионални помагачи (најчесто социјални работници) кои обезбедуваат помош и поддршка на оние на кои им е потребна. Водител на случај е професионален работник кој е задолжен за одреден случај, кој ги одредува и ги користи потребните професионални и други ресурси од центарот за социјална работа или други институции и организации во локалната заедница, кои се неопходни за задоволување на потребите и надминување на проблемите на корисникот.

Водителот на случај собира податоци; проценува потреби, сили и ризици; планира пакет на услуги кои најдобро ќе можат да одговорат на специфичните потреби и проблеми на корисникот. Тој/таа му нуди на корисникот единствена точка на контакт со социјалните, здравствените, рехабилитационите, образовните и другите потребни услуги во системот, поради што е особено важно да се знае која услуга е достапна и како да пристапи до неа.

Водителот на случај го информира корисникот за услугите кои ги нудат институциите и заедно ги разгледуваат предностите и недостатоците на секоја од можните опции; му помага да ги избере најсоодветните услуги; го поврзува со потребните услуги и институции; посредува и преговара за условите за нудење на услугите; ги отстранува тешкотиите во задоволувањето на потребите и користењето на ресурсите на заедницата; континуирано соработува со професионалци од други институции и редовно контактира со корисникот, го следи неговиот статус во одредена институција, како и начинот на нудење на услугите и остварениот напредок; а како организатор на заедницата учествува во тимови, работни групи и координативни тела. Свкупно, водителот на случај настојува со својата стручност и компетенции да овозможи навремено и делотворно давање на услугите. Одредени услуги и мерки, водителот на случај ги нуди/спроведува непосредно, согласно потребите на корисникот и мандатот на службата.

Согласно новиот Закон за социјалната заштита¹, „водител на случај“ е стручен работник задолжен за конкретен случај кој во соработка со корисникот ги утврдува неговите потенцијали и потреби и користи професионални и други ресурси од центарот за социјална работа и други установи и организации на подрачјето на единицата на локалната самоуправа, а кои се неопходни за задоволување на потребите и надминување на проблемите, односно обезбедување на соодветни услуги за корисникот.

1.2. Потребни квалитети на водител на случај

За успешно и квалитетно спроведување на интегративното водење на случај, потребно е водителот на случај да поседува одредени квалитет, и тоа:

- емпатичност;
- свест за своите силни страни, слабости и ресурси (самопроценка и самопреиспитување);
- самоконтрола;
- искреност, флексибилност, автентичност, отвореност за промени;
- прилагодување на културните разлики;
- аналитичност, пронаоѓање креативни решенија, иницијативност;
- почитување на личноста на корисникот;
- одговорност, етичност и интегритет;
- професионално знаење;
- недискриминаторски пристап;
- непристрасност и неосудувачки ставови;
- почитување на различностите, без стереотипи и предрасуди;

¹ Сл. Весник на РСМ, бр. 104/2019, член 4

- родова сензитивност;
- отвореност кон континуирано учење и стекнување нови знаења.

1.3. Задачи на водител на случај

При интегрирано водење на случај, водителот на случајот ги врши следниве задачи:

- * управување со процесот на проценка; собирање на релевантни податоци од корисниците, семејството и други значајни лица и служби; формирање на професионално мислење за проблемите, потребите, потенцијалите, силите и ризиците;
- * развивање на план на услуги заедно со корисникот, членови на семејството и други релевантни актери; дефинирање цели, очекувани резултати, задачи, чекори и начини на следење на напредокот на корисникот;
- * воспоставување и одржување на врски меѓу корисникот, семејството и давателите на услуги;
- * соработка со сите даватели на услуги, со цел континуирана размена на информации и повторна проценка на потребите на корисникот и семејството, прилагодување на планот на услуги и насочување на напредокот кон утврдените цели;
- * застапување на корисникот и семејството низ презентирање факти и активно барање на пристап до услугите кога тоа допринесува кон остварувањето на целите;
- * мониторинг на напредокот, учеството и задоволството на корисникот и семејството од соработката со службата или организацијата која нуди услуги;
- * давање континуирана психо-социјална поддршка на корисникот и семејството;
- * пишување наод и мислење (на поединец или тим) во соработка со колегите, во случаи кога е тоа неопходно;
- * давање директни услуги на корисникот и членовите на семејството, пр. советување, и слично.

1.4. Постојаност на водител на случај

Најголем ефект во работата со корисниците може да се постигне доколку водителот на случај го води случајот од почеток до крај (од проценка до затворање на случајот). Често, водителот на случај е првата личност која ги поттикнува и охрабрува корисниците и нивните семејства да зборуваат за ситуацијата и за проблемите во животот, и им помага да се фокусираат на своите потреби. Нивната меѓусебна врска често е извор на сила за корисникот и семејството, па напуштањето на случајот од страна на водителот на случај од одредени причини, може да претставува проблем. Но, во одредени околности, заради целисходност во работата со корисникот и врз основа на предходна

проценка на раководител/супервизор, потребно е да се промени водителот на случај.

Се случува, поединецот (и семејството) кои излегле од системот на социјалната или детската заштита, по одредено време, повторно да побараат помош и поддршка од центарот за социјална работа. Затоа, при повторно отворање на случај, мора да се земе предвид:

- дали поединецот (семејството) веќе бил/е евидентиран/и како корисник/ци одредени услуги од центарот,
- кој бил водител на случај тогаш,
- дали е во најдобар интерес да се довери случајот на истиот водител на случај или да се определи нов.

1.5. Тимска работа и водење на случај

„Тимската работа е процес на соработка кој на обичните луѓе им овозможува да постигнат извонредни резултати“².

Ефикасната **тимска работа** е интегрален дел од водењето на случај. Членови на тимот најчесто се други стручни работници од центарот за социјална работа, но и професионалци од други институции.

Иако водителот на случај е одговорен за работата на целиот случај, тоа не значи дека сам донесува одлуки. Одлуките се донесуваат во соработка со тимот и раководителот, и со поддршка на супервизорот. Во целиот процес, водителот на случај соработува со корисникот и семејството.

Водителот на случај има задача да воспостави соработка со колегите од центрите за социјална работа и со професионалци од други служби. Работата во тим има бројни предности: поделба на задачите, одговорноста и емоционалниот товар во комплексни случаи; согледување на ситуацијата на корисникот од различни аспекти, и слично. Сите членови на тимот имаат своја улога, меѓусебно се надополнуваат со своите знаења и вештини, посветени се на заедничка цел, а нивните односи се засноваат на меѓусебна соработка, отвореност и доверба. Тимовите собираат и споделуваат информации, поставуваат приоритети и цели, го ревидираат планот на услуги и мерки, и слично.

За ефикасна и ефективна имплементација на интегрираното управување со случај, може да се формираат интерни и екстерни тимови.

Интерни тимови – во центрите за социјална работа, тимовите се формираат во ситуациите кога се потребни специфични знаења и вештини.

Екстерни тимови – тимови од две или повеќе институции кои често се мултидисциплинарни, а некогаш и мултисекторски. Ги сочинуваат

² Scarnati, J. T., (2001), *On Becoming a Team Player*, Team Performance Management: An International Journal, 7(1/2).

професионалци од различни установи, често од различни дисциплини, кои заеднички се вклучени во давањето на помош и поддршка на корисникот (и семејството).

Корисниците и нивни блиски лица партиципираат при изработката на планот на услуги, бидејќи е значајно да учествуваат во донесувањето на одлуки кои се однесуваат на нивниот живот, и да преземат активно учество и одговорност во процесот на промена.

Водителот на случај најчесто е **водач на тимот** кој обезбедува претставување и уважување на гледиштата и ставовите на корисникот и семејството. Исто така, тој/таа свикнува тимски состаноци, обезбедува мониторинг на процесот на давање и користење на услугите помеѓу одржаните тимски состаноци, известува за напредокот на корисникот, ги изнесува следните чекори и можни дилеми на членовите на тимот.

Постапувањата на стручен тим се предвидени со закон.

2. Карактеристики на водење на случај

Како метод на стручна работа, интегрираното водење на случаи има неколку карактеристики:

Насоченост кон личноста (корисникот) - Водителот на случај ги поттикнува и ангажира корисникот и членовите на семејството (кога е можно) во сите фази на работа на случајот, за да се идентификуваат потребите на корисникот, а интервенциите и услугите да се прилагодат на нивните потреби, желби и цели.

Приоритет во односот: водител на случај – корисник - Развивањето и одржувањето на однос на доверба и соработка претставува основа за поддршка на корисникот да ги задоволи своите потреби и да ги оствари целите.

Пристап „поединец во средината“ – Водителот на случај го набљудува и разбира поединецот и неговото однесување во контекст на средината во која тој/таа (и семејството) живее и функционира, во која сите компоненти се под меѓусебно влијание. Водителот на случај не го набљудува корисникот во изолација, туку ги разгледува интеракциите на корисникот со окружувањето и нивното влијание на растот, развојот и функционирањето на корисникот.

Перспектива заснована на сили и потенцијали - Водителот на случај не е насочен на патологија, недостатоци и поставување на „дијагноза“, туку на поттикнување и поддржување на резилентност и потенцијали за раст и развој на корисникот. Освен идентификација на проблемот и нудењето услуги, водителот на случај му помага на корисникот да ги идентификува своите сили и потенцијали за пристап кон ресурсите. Нагласувањето на силите и потенцијалите како важен фактор за мотивација за промени во однесувањето, обезбедува можност за согледување на перспективите за постигнување на посакуваните промени и надминување на проблемите. Силите и потенцијалите на корисникот се препознаваат на лично, интерперсонално и срединско ниво.

Соработка и тимска работа - Водењето на случај не се одвива во изолација, туку во соработка со професионалци од различни профили и од различни служби и организации.

3. Цел на водење на случај

Примарна цел во водењето на случај е оптимизација на функционирањето и благосостојбата на корисникот преку обезбедување на квалитетни услуги, посебно кај корисници со повеќекратни, комплексни проблеми и потреби. Услугите се делотворни доколку ја остваруваат својата цел и предизвикуваат позитивни промени кај корисникот, и тоа:

Независност – цел на користењето услуги е достигнување способност на корисникот за најголем можен степен на самостојност и контрола над сопствениот живот. Услугите не се делотворни доколку поддржуваат зависност, спречуваат осамостојување на корисникот и го задржуваат во системот на социјална и детска заштита, повеќе од што е потребно;

Создавање, обновување и користење на мрежа на поддршка – цел на услугите е унапредување на меѓучовечките односи и поддршка која корисникот може да ја добие, или ја добива во својата средина. Услугите не се делотворни доколку го изолираат корисникот; не ја користат, не ја создаваат и не ја обновуваат неговата мрежа на поддршка;

Интеграција - цел на услугите е унапредување на однесувањето и функционирањето на корисникот во оние аспекти кои му создаваат проблеми во прилагодувањето на општествените норми, со цел да се намалат ризиците од штети кои тој/таа може да ги предизвика со своето однесување. Услугите не се делотворни доколку не поттикнуваат позитивна промена во однесувањето на корисникот и вклопување во општеството во склад со важечките општествени норми;

Вклучување – услугите треба да им овозможат користење на општествени вредности на корисниците кои поради својата состојба, одредена припадност, потреби или однесувања се изолирани или се под ризик од дискриминација во општествените односи и користење на ресурсите на заедницата. Услугите не се делотворни доколку не се прилагодени на карактеристиките на корисникот (пр. начинот на кој ги задоволуваат потребите) или ако во територијална или содржинска смисла се дискриминираат корисниците во пристапот кон општите добра;

Учество и отвореност во општеството – услугите треба да им овозможат на корисниците да учествуваат во општествените активности и да принесуваат за развој на општеството согласно своите способности. Услугите не се делотворни ако не го поттикнуваат корисникот да ги користи своите можности за

унапредување на својот живот, достигнување на лично задоволство и позитивен допринос во општеството³.

4. Основни чекори во водење на случај

Основни чекори во интегрираното водење на случаи се:

1. **прием/тријажа** - идентификација и регистрација на поединецот или семејството;
2. **проценка** на потребите, потенцијалите, силите и ризиците;
3. **планирање** на услугите (аранжирање на пристапот до услугите и упатување, изработка на индивидуален план);
4. **имплементација** и координација на услугите (реализација на планот);
5. **мониторинг, ревизија и евалуација**; и
6. **завршување** на работата на случајот (затворање, прекин на случајот).

4.1. Чекор 1: ПРИЕМ/ТРИЈАЖА

Прием/тријажа подразбира прием, упатување и пријавување; информирање за правата, надлежностите и достапните облици на помош и поддршка; приемна проценка. Во овој чекор случај не се отвора, се проценува приоритетниот проблем и врз основа на тоа се упатува на надлежни поединци или институции за натамошно постапување (во центарот за социјална работа или во други институции).

Прием/тријажа е првиот чекор во работата со корисниците и опфаќа прием на барањето; упатување, пријавување и информирање за правата, надлежностите и достапните облици на помош и поддршка. Понекогаш вклучува и донесување одлука за безбедноста на корисникот, ризиците и начините на кои е потребно да се одговори на соодветната ситуација на корисникот и семејството. Приемната проценка треба да обезбеди брз и ефикасен пристап за услугите, проценка на исполнетоста на критериумите за отворање на случај врз основа на краток но сеопфатен општ преглед, проверка и селекција на релевантни податоци.

Постапката на прием/тријажа вклучува:

- интервју со подносителот на барањето (во директен контакт или телефонски);
- набљудување и интервју со корисникот (и семејството) доколку се присутни на приемот;
- увид во расположливата документација;
- пополнување на тријажен лист.

³ Žegarac, N. (2015), *Od problema do prilika u vođenju slučaja*, Podgorica: UNDP

Приемната проценка е основ за донесување на одлука за постапување на тријажерот, и се заснова на:

- прием на пријавата или барањето,
- разгледување на прифатливоста на пријавата или барањето,
- проверка дали случајот предходно бил на евиденција во ЦСР,
- одредување дали е потребно упатување во друга служба (во или вон ЦСР),
- определување на приоритет на постапување,
- проследување на понатамошна работа во ЦСР.

Приемот/тријажата се завршува на еден од следниве начини:

- постапување со приоритет (за животно загрозувачки ситуации),
- упатување на користење на парично право,
- упатување на користење на социјална услуга,
- издавање на уверение (се наведува какво и за што),
- издавање на потврда (се наведува каква и за што),
- давање информации и/или упатување,
- нема натамошно постапување.

Тријажерот е должен да го процени приоритетот за постапување на секое поднесено барање, и доколку процени дека е потребно неопходно постапување, да ги преземе сите неопходни мерки за итна неопходна интервенција. **При одредувањето на приоритетот на постапување на потенцијалниот корисник, треба да се земат предвид следниве околности:**

- 1) потребата за поддршка или осигурување на безбедноста (согласно возраста и ранливоста);
- 2) посебни одлики на ситуацијата или тежината на околностите;
- 3) евентуални физички повреди;
- 4) предходни сознанија на центарот за социјална работа за случајот;
- 5) квалитет на соработка меѓу сите засегнати страни;
- 6) загрозувачки околности, и
- 7) неопходност на постапувањето.

Својата работа (активност) тријажерот ја започнува **веднаш**, а ја завршува во рок согласно утврдениот степен на приоритет. **Тријажерот го определува степенот на приоритет во постапувањето, на еден од следниве начини:**

1) **неопходно** – собраните податоци укажуваат на тоа дека детето, возрастното или старо лице се во висок ризик по животот и здравјето; постапката на приемна проценка започнува веднаш, а неопходната интервенција треба да се спроведе веднаш, најдоцна во рок од 24 часа;

2) **итно** - собраните податоци укажуваат на тоа дека детето, возрастното или старо лице се во умерен ризик по животот и здравјето; постапката на приемна проценка започнува веднаш и треба да заврши во рок од 3 работни дена (72 часа) по приемот на сознанијата за корисникот и семејството;

3) **редовно** - собраните податоци укажуваат на тоа дека детето, возрастното или старо лице се во низок ризик по животот и здравјето; приемната проценка започнува веднаш и треба да заврши најдоцна до 5 работни дена од приемот на известувањето или други сознанија за случајот.

Важно: наведените рокови го опфаќаат целиот процес – од пријавување, преку информирање на раководител, до распределување на водител на случај.

Во случаи на пријавено насилство или злоставување многу е важно да се даде поддршка и охрабрување на подносителот на пријавата дека се постапува по пријавата во надлежниот центар за социјална работа. Доколку тријажерот е помалку искусен, потребно е веднаш да побара помош од раководител или супервизор.

Тријажерот треба да поседува (и применува) вештини за активно слушање и интервјуирање; комуникација; интервенција во криза; решавање на проблем; концизно писмено изразување; управување со време; како и организациски вештини.⁴

Белешки на тријажерот - Резултатите од тријажата се бележат на тријажен лист, на јасен, концизен и организиран начин. Во случај кога корисникот е присутен (сам или со придружба) во текот на поднесувањето на пријавата или барањето, значајно е да се забележи и нивото на неговото учество и однесување (дали молчи или зборува, дали делува вознемирено, дали е заинтересиран/а за разговор, дали делува луто, срамежливо...). Пополнетиот тријажен лист се доставува до раководителот, за распределување на водител на случај. Ова се евидентира во лист на корисник (следење на стручна работа)!

4.2. Чекор 2: ПРОЦЕНКА

Проценката на состојбата и потребите на корисниците се врши за дефинирање на видот на помошта и поддршката кои се потребни и соодветни за надминување на проблемите и задоволување на потребите. При проценката треба да се земат предвид ранливоста, ризичните фактори, заштитните фактори, силите и резилентноста (отпорност) на корисникот и семејството. Во интегрираното водење на случаи, се прави почетна и продлабочена проценка.

4.2.1. Почетна проценка

Првиот чекор на работа на водителот на случај е почетната проценка. Проценката е процес на разбирање на индивидуалните карактеристики на корисникот (вклучувајќи ги неговите личност, проблеми, потенцијали и сили) и информации за социјалното окружување кое влијае на корисникот.

За проценка, се користат различни методи и техники:

⁴ Op. Cit.

- интервју со корисникот, членови на семејството и други значајни личности;
- набљудување на однесувањето;
- преглед на пишана документација;
- користење различни мерни инструменти - тестови, скали и прашалници за проценка на различни аспекти на функционирање на корисникот и семејството, посета во домот.

Покрај собирањето на информации, водителот на случај врши анализа и синтеза на информациите. Врз основа на тоа, формулира соодветно мислење и заклучок, после што развива **план за индивидуална работа со корисник на социјални услуги**, за нудење на адекватна помош и поддршка на корисникот и семејството.

Почетната проценка треба да трае најмногу **10 работни дена**. Во специфични случаи, со писмено образложение и одобрение од раководител и супервизор, може да се продолжи уште за **10 работни дена**.

Одлуката за основната содржина на работата се донесува со активно учество и соработка на корисникот и неговото семејство. За донесувањето на одлуките во текот на проценката, водителот на случај проценува дали му/ѝ се потребни консултации со супервизор за што го известува раководителот на службата.

Планирање на проценката - водителот на случај, врз основа на расположливи информации за случајот, планира:

- 1) кога и како ќе се спроведе проценка,
- 2) каде ќе се бараат информации,
- 3) кој ќе биде вклучен во проценката.

Водителот на случај, планира со кого ќе контактира, кои служби и професионалци ќе бидат вклучени, кои методи на собирање на податоци ќе се користат, во кој временски период ќе се спроведуваат активностите. Важно е да се истакне дека планирањето како и со кого ќе се работи за да се спроведе проценката, не е план за индивидуална работа со корисникот.

Доколку постојат посебни барања за комуникација со корисникот и семејството (пр. возраст на корисникот, непознавање на јазик, оштетување на слух или говор, други проблеми во комуникација), водителот на случај планира како да ги обезбеди. Понекогаш е потребно да се посетат корисникот и семејството без најава, доколку постојат сознанија дека корисникот е во непосредна опасност (бидејќи најавата за посета би можела да го оневозможи собирањето на адекватни податоци кои се неопходни за заштита на корисникот).

Фазата на почетна проценка вклучува:

* собирање на потполни и точни податоци и информации за корисникот и неговата ситуација;

- * внимателно анализирање на информациите, формирање претпоставки (хипотези) кои објаснуваат што се случува и што може да се случи, па формирање на професионално мислење и заклучоци;
- * активно учество на корисникот, членовите на семејството и други значајни лица во проценката;
- * фокусирање на силите, потенцијалите и ресурсите на корисникот, семејството, околината, на заштитните фактори и можни ризици; минати и сегашни акции за решавање на проблемот и надминување на ситуацијата;
- * проценка на подобноста за користење на услуги;
- * консултации со колеги; собирање и размена на информации со колегите и други професионалци надвор од центарот за социјална работа;
- * навремено и точно документирање на информациите (електронска/хартиена форма).

Водителите на случај треба да:

- 1) бидат емпатични и да покажат разбирање за чувствата и искуствата на корисникот, да го истражат значењето на зборовите на корисникот и говорот на телото (држење, израз на лице, положба на телото, и слично), да бидат свесни за ранливоста на корисникот;
- 2) поседуваат вештини за интервјуирање, собирање, организирање и анализирање на податоци, за да дојдат до точни заклучоци.

Почетната проценка во центрите за социјална работа се состои од следниве сегменти:

Опис и проценка на состојбата, функционирањето, потребите, потенцијалите и ризиците на корисникот – лични потреби: здравствени потреби, образование, когнитивно функционирање, емоционална состојба и однесување, социјални и емоционални односи, идентитет, претставување во општеството, вештини за грижа за себе, дневни активности и интереси;

Опис и проценка на (раниот⁵) развој на корисникот и неговото влијание на актуелното функционирање – тек на развојот, значајни настани: губитоци, разделби, насилство и слично; здравје, образование, однос со родителите/старателите; посебни проблеми во текот на растот;

Опис и проценка на семејните фактори – семејна историја и актуелно функционирање, поддршка од поширокото семејство, посебни проблеми на членови на семејството или домаќинството, капацитети на родителите или старателите на детето, или на негователите на ранливо возрастно или старо лице, да одговорат на потребите на корисникот;

Опис и проценка на срединските фактори – вработеност, приходи, домување, социјална интегрираност на семејството, ресурси на заедницата, посебни проблеми на семејството во заедницата;

Сумарна проценка опфаќа проценка на лични и семејни сили и потенцијали, ресурси на заедницата, кои можат да допринесат за надминување на проблемите

⁵ Развојот во текот на детството

на корисникот (и семејството), потоа проценка на безбедноста и опис на ризиците и главните области на проблемот.

Почетната проценка треба да одговори на следниве прашања:

- Каква е природата на проблемот/ситуацијата?
- Како корисникот и семејството гледаат на проблемот/ситуацијата?
- Што сака корисникот? Што сака семејството?
- Кој сè е вмешан во проблемот/ситуацијата и на кој начин?
- Каква е зачестеноста, интензитетот и траењето на проблематичното однесување или ситуација?
- Дали корисникот или семејството е мотивиран/о за промени?
- Како корисникот ги задоволува своите потреби?
- Кои потреби на корисникот се задоволени и како?
- Дали корисникот има тешкотии во задоволувањето на потребите и функционирањето во окружувањето?
- Кои потреби на корисникот не се задоволени и кои се причините за тоа?
- Дали родителите можат на соодветен начин да одговорат на потребите на детето?
- Дали негувателите се во состојба на соодветен начин да одговорат на потребите на ранливото возрасно или старо лице (кое не е во состојба да се грижи за себе)?
- Дали корисникот е заштитен од повреди на адекватен начин?
- Какво е влијанието на семејната историја и функционирање, на поширокото семејство и на срединските фактори, врз капацитетите на родителите, негователите или старателите, да одговорат на потребите на корисникот?
- Постои ли оправдан сомнеж дали корисникот е изложен на ризик од повреди во иднина?
- Кои се силите на корисникот, семејството и средината?
- Кои се предходните напори на корисникот и семејството за решавање на проблемот?
- Кои видови на помош и поддршка на корисникот и семејството веќе постојат?
- Дали е потребно да се покренуваат интервенции, услуги и мерки? Ако да, кои и кога?
- и други прашања од значење за проценката.

Иако процесот на почетната проценка завршува после 10, а во посебни случаи после 20 работни дена од отворањето на случајот, постапката за проценување на корисникот и семејството е континуиран процес, кој продолжува во сите фази на работа на случајот, а чија динамика ја диктира водителот на случајот. Во целиот тек на работа на случајот се проценуваат статусот и потребите на корисникот за одреден вид на поддршка, интервенција, услуга или третман.

4.2.2. Продлабочена проценка

Доколку по завршувањето на почетната проценка се утврди дека е потребно собирање на дополнителни податоци, и подетално да се проценат

одредени области или да се вклучат други професионалци или институции, може да се реализира продлабочена проценка. Со тоа се надоградуваат резултатите од почетната проценка и се настојува во одредена мера да се согледаат еден или повеќе домени или посебни области на проценката, кои бараат продлабочен пристап.

Постапката на продлабочена проценка трае најмногу **15 работни дена** од денот на завршување на почетната проценка. Во исклучителни ситуации, со одобрение на раководител/супервизор, нејзиното траење може да се продолжи најмногу уште за **15 работни дена**. Тоа не го одложува донесувањето на планот на услуги!

Спроведувањето на продлабочената проценка не треба да ги стопира потребните интервенции, мерки и услуги кои се нудат врз основа на резултатите на почетната проценка, туку да обезбедат дополнителни елементи за развој на подетален и долгорочен план на услуги.

Области на продлабочена проценка:

Давање основна нега – вклучува проценка на капацитетите за обезбедување основна нега (храна, топлина, сместување, хигиена, и слично); адаптивност кон променливите потреби на детето; способност да се користат ресурсите на поширокото семејство и заедницата.

Осигурување безбедност – значајно е да се дојде до информации за адекватноста на заштитата на детето од повреди или опасности: опасни места, околности, предмети, супстанции, контакт со опасни возрасни лица или други деца, самоповредување, и слично.

Емоционална топлина – се собираат информации за задоволувањето на потребите за сигурни и стабилни односи на љубов и доверба, вреднување, уважување, охрабрување, низ соодветен физички контакт и вербална и невербална комуникација.

Стабилност – се согледува постоечки степен на обезбедување на стабилно семејно окружување кое овозможува развивање на односи на сигурност и доверба, поврзаност, доследност во ставови, континуитет во релации, конзистентност.

Стимулација – поттикнување на интелектуален и когнитивен развој и потенцијал преку интеракција, комуникација, поттикнување на игра и користење на можностите за образование.

Водство и граници – адекватни и јасни правила и конзистенти очекувања во однесување; насочувања; регулирање и обликување на соодветно однесување; развивање вештини за решавање на проблеми во социјални интеракции; конзистентни дисциплински мерки.

Мора да се земе предвид дека постојат одредени околности кои во значајна мера можат да влијаат на родителите/старателите или негователите: физичка или ментална попреченост, злоупотреба на психоактивни супстанции, искуство од злоставување во детството, насилство во семејството, и друго. Овие

околности може да ја ограничат нивната способност за адекватна грижа за корисникот (детето), а во одредени случаи може да го доведат корисникот (детето) во сериозна опасност по здравјето, развојот и животот.

Најчести ситуации кога може да биде потребно водење на постапка за продлабочена проценка се:

- за да се осигура безбедност на дете кое е одвоено од семејството;
- кога се планира сместување на дете надвор од семејството, со или без согласност на родителите;
- кога е покрената постапка за одземање на деловна способност или ставање под старателство на возрасно или старо лице;
- кога на проценката треба да се додадат резултати од специјалистичка проценка која се одвива надвор од центарот за социјална работа (здравствена или дефектолошка проценка, проценка на менталното здравје, и слично);
- и во други ситуации кога за добивање на потребните услуги, потребен е дополнителен увид во ситуацијата и состојбата на корисникот.

Проценка на потребата за вклучување надворешни соработници

Со цел сеопфатно и продлабочено согледување на состојбата, потребите и функционирањето на корисникот, во некои случаи ќе биде потребно вклучување на надворешни соработници и професионалци. Најчеста **проценка на надворешни соработници** која се бара е проценката на службите за ментално здравје и психијатриско вештачење, која може да даде одговор на одредени прашања за корисникот (или член на семејството):

- присуство, вид, степен и хроничитет на пореметувањето на менталното здравје;
- деловна способност на возрасно или старо лице;
- потреба за психолошко – психијатриски третман;
- последици од злоставување или занемарување на менталното здравје или општата состојба;
- способност на родителот/старателот или негувателот да одговори на потребите на корисникот со оглед на здравствената состојба на корисникот.

Проценка на потребите на корисникот и семејството

Проценката на потребите на корисникот и семејството е систематичен процес на собирање на различни податоци и информации за детето и семејството, за да се проценат нивните потреби, сили, потенцијали и ризици, и врз основа на тоа да се преземат соодветни интервенции и мерки, и за да се обезбедат потребните услуги. Проценката на најдобриот интерес за корисникот се одвива континуирано и се ревидира во текот на работата на случајот, со цел да се донесат најдобри и најадекватни одлуки.

Кога се работи за дете, водителите на случај ја проценуваат перцепцијата на родителите за проблемот/ситуацијата (препознавање или негирање на

постоечкиот проблем), мотивација и подготвеност на родителите и на другите членови на семејството да ја прифатат ситуацијата, да соработуваат и да се менуваат, посебно во случаи кога се загрозени благосостојбата и безбедноста на детето. Посебен предизвик за водителите на случај се родители кои не сакаат да прифатат дека проблем постои, кои не се мотивирани за промени, не се искрени во комуникација, даваат непроверени информации, и активно ја блокираат соработката со водителот на случај.

За да се осигура почитување и заштита на правата, од искучително значење е учеството на корисникот во донесувањето на одлуките кои се однесуваат на неговиот живот. За да остане корисникот во фокусот на проценката, неопходно е директно со корисникот да се изгради однос на доверба и соработка, да се собираат информации директно од него/неа за да се утврдат личните гледишта и чувства за околностите и потребите, семејните односи, прашања и одлуки кои влијаат на неговиот/нејзиниот живот, за надежите и плановите за иднината. Согласно возраста и способностите на корисникот, важно е да му се објасни целта на проценката, што ќе се случува во текот на проценката, кога и каде ќе се водат разговори, и за ограничувањата во работата. Тоа е неопходно за мотивирање и изградба на однос на доверба и соработка (пр. „кога разговарам со тебе и со твоето семејство, можеби можам да видам што се случува и да помогнам да се поправат работите“). Многу е важно да му се објасни на корисникот и зошто се донесени некои одлуки.

Стручните работници во центрите за социјална работа треба да поседуваат развиени комуникациски вештини, посебно кога се работи со деца. Комуникацијата е многу повеќе од тоа да се зборува и да се слуша, и вклучува: допир, игра, пишување, цртање, говор на тело, користење на симболи и други специјалистички алати за комуникација со деца и млади. Во текот на комуницирањето мора да се води сметка за возраста на детето, утврдениот ризик, степен на зрелост, концентрација, когнитивно функционирање и други значајни аспекти.

Комуникацијата со детето зависи од повеќе фактори:

- 1) возраст и степен на развој на детето;
- 2) наследни особини, способности, оштетувања;
- 3) искуства на детето.

Комуникацијата на стручниот работник со детето може да се одвива низ игра, а во вербална комуникација потребно е да се користат кратки и јасни реченици, едноставни концепти, едноставен речник, и редовно проверување дали детето ги разбрало пораките.

По проценка на водителот на случај, потребно е да се врши директен разговор со детето, по можност насамо, согласно неговата возраст и зрелост. На детето може да му биде потребно да ги разгледа и да поразговара за некои негативни гледишта и чувства кон семејниот живот или кон одредени лица. Многу деца не се чувствуваат слободни, ниту безбедни, за вакви теми да разговараат во присуство на родител/старател или друг член од семејството. Затоа е важно да се најде начин да се организираат соодветен број на одвоени средби со децата и младите. Некои деца послободно се изразуваат во присуство на брат или сестра, но тоа не е секогаш случај. На други деца, може да им биде потребно да добијат можност за советување, психотерапија или поддршка, за да

можат да ги изразат своите гледишта и да учествуваат во донесувањето на одлуки. Директната работа со деца бара од водителот на случај да види, да набљудува, да си игра, да поттикнува и да разговара со детето и младото лице.

За адекватна проценка на родителството, водителот на случај треба да ги согледаат гледиштата на детето за семејните односи, за односот меѓу детето и родителите, за тоа како родителите ги поддржуваат и поттикнуваат; за односите во градинката или училиштето, и слично. Се собираат податоци за интеракциите на родителите со другите членови на семејството; за вербалната и невербалната интеракција на родителите и детето (начин на кој разговараат или се однесуваат со детето, начинот на кој го држат детето, и слично); општата атмосфера во семејството, и друго. За водителот на случај да стекне целосна слика, корисно е (доколку има можност) да се набљудува интеракцијата меѓу родителите и детето во различни ситуации, како и извршувањето на родителските задачи (пр. хранење, пресоблекување, помош при пишување домашни задачи, и слично).

Податоците за родителското функционирање, некогаш е потребно да се соберат и од други извори: родители, други членови на семејството, други служби и професионалци, училиште или градинка⁶.

Проценка на состојбата и функционирањето на корисникот

Проценката на состојбата, функционирањето и потребите на корисникот ги вклучува следните домени:

Здравствени потреби - Се согледува физичкото и менталното здравје, влијание на генетски фактори, соодветност на здравствена грижа во текот на болеста, физичка активност, редовност на имунизација, контроли на здравствената состојба, репродуктивно здравје, злоупотреба на психоактивни супстанции, и други значајни прашања согласно специфичноста на состојбата. Голема е веројатноста дека во овој аспект на проценката ќе се соработува со здравствени служби.

Образовни потреби и когнитивно функционирање - Овој дел од проценката опфаќа согледување на: интелектуалното функционирање согласно возраста; пристап до играчки и/или книги и друг едукативен материјал; тек на образованието и став кон учењето; одговори на детето на едукативното поттикнување од родителите; знаци на успорен развој; проблеми во однесувањето и социјално-емотивното прилагодување, и друго.

Можни прашања за дете, за собирање на податоци во областа на образованието:

⁶ Op. Cit.

- * Како е на училиште?
- * Во кое училиште одиш? Кое одделение си?
- * Дали редовно посетуваш настава?
- * Сакаш ли да одиш на училиште?
- * За деца кои го прекинале образованието: Зошто не одиш повеќе на училиште? Колку долго не одиш на училиште?
- * Мислиш ли дека учењето може да ти помогне во животот?
- * Доколку би ти требала помош за на училиште, на кого би му се обратил/а за помош?
- * За деца кои завршуваат основно/средно образование: какви се твоите планови по завршувањето на основното/средното образование?

Во одредени околности, за собирање на овие информации, водителот на случај, соработува со професионалци од воспитно-образовниот систем.

Емоционална состојба и однесување - Подразбира проценка на адекватноста на покажување емоции и однесувања на корисникот кон други лица. (спонтаност, незаинтересираност, анксиозност, и сл.). Вклучува согледување на карактеристично расположение, степен на самоконтрола, реакција на стресни ситуации, прилагодување кон промени, и слично.

Можни прашања за корисникот, за собирање на податоци во областа на емоционалната состојба и однесување:

- * Што те чини среќен/на? Што те растажува?
- * Кому му се обраќаш за помош кога си тажен/на?
- * Кога си лут/а, изнервиран/а или вознемирен/а, како луѓето околу тебе знаат дека нешто не е во ред?
- * Дали разговараш со другите за твоите чувства?
- * Што најмногу сакаш да правиш?
- * Со кој поминуваш најмногу време?
- * Колку време поминуваш сам/а?
- * Како би го опишал/а своето денешно/вообичаено однесување?
- * Можеш ли да опишеш некој случај кога си помогнал/а некому?

Идентитет и претставување во општеството - Се согледува доживувањето на сопствените способности и индивидуалност; чувството на припадност и прифатеност од семејството и средината. Се забележува начинот на кој лицето се доживува себе, каков впечаток остава, како се претставува. На тоа може да влијае полот, родот, возраста, етничката припадност, сексуалноста или попреченоста (и друго) на корисникот.

Можни прашања за собирање на податоци во областа на идентитетот и претставување во општеството:

- * На што сте горди?
- * Дали има нешто што не Ви се допаѓа кај Вас?
- * Што мислите дека на луѓето најмногу им се допаѓа кај Вас?
- * Се чувствувате ли поинаку од другите луѓе?

* Имате ли чувство дека се вклопувате во Вашето семејство или во друштвото?

Вештини за грижа за себе - Се проценуваат практичните, емоционалните и комуникациските способности за грижа за себе, согласно возраста. Подразбира согледување на:

- капацитетите и животни вештини за самостојност;
- способности за решавање проблеми во контекст на семејството и заедницата (соочување со проблеми, стресни ситуации, неочекувани настани, и сл.); и
- способности за проценка на ризик во семејството или пошироката средина.

Социјални и емоционални односи - Се согледуваат соодветни емоции и однесување кон другите луѓе, способноста да се покаже емпатија и рефлексивност согласно возраста. Се проценува и квалитетот на доверливоста, стабилноста, спонтаноста, повлеченоста, и друго.

Можни прашања собирање на податоци во областа на социјалните и емоционалните односи:

Колку често се гледаш со своето семејство?

Што сакаш да правиш со своето семејство?

Колку ти се важни пријателите?

Имаш ли најдобар/а пријател/ка? Ако имаш, зошто е тој/таа толку посебен/а во твојот живот?

Дали пријателите се на твоја возраст, помлади или повозрасни?

Што би направил/а ако некој се однесува неправедно со тебе?

Како ги решаваш секојдневните проблеми?

Дневни активности, интересирања и хобија - Важно е да се согледа како корисникот го организира својот ден, како го поминува слободното време, дали е креативен/на, за што покажуваат интерес во зависност од возраста и степенот на развој.

Влијание на (раниот детски) развој на актуелното функционирање на корисникот

Раното детство (до 6 – 7 години)⁷ е период од животот во кој луѓето најчесто зависат од сигурните и одговорни односи со другите луѓе (возрасни, браќа/сестри, врсници). Овие односи се неопходни не само за да се обезбеди опстанокот, туку и емоционалната сигурност, социјалната интеракција, како и развојот на когнитивните и културните компетенции. И Сугмунд Фројд сметал дека причините за одредено однесување на возрасниот човек лежат во искуствата од раното детство. Трауматичните искуства од раното детство можат да влијаат на однесувањето на личноста во текот на целиот живот.

⁷ Brković, A.D., (2011), *Razvojna psihologija*, Regionalni centar za profesionalni razvoj zaposlenih u obrazovanju, Čačak, str. 135

Важно е водителот на случај да го разгледа влијанието на значајните случувања на развојот, растењето и функционирањето на детето, како на пример: околности кои предходеле на зачнувањето или раѓањето на детето; смрт на брат или сестра; случувања кои влијаеле на други членови на семејството а имале влијание врз детето; болест; селидба; развод на родители; здравствени проблеми; самоповредување; злоставување; и слично.

Проценка на влијанието на семејството и средината

Семејна историја и функционирање

Семејната историја му помага на водителот на случај да го разбере „семејното патување“ и да добие назнаки зошто семејството е таму каде што е.

Семејното функционирање е под влијание на различни околности, како на пример: кој живее во домаќинството, какви се нивните меѓусебни односи, значајни промени во составот на семејството, искуства на родителите од детството, и друго. Се проценува природата и стабилноста на семејното функционирање (меѓусебна комуникација, изразување чувства, чувство на индивидуален и семеен идентитет, блискост и оддалеченост) и дали семејната организација ги исполнува основните потреби на членовите на семејството и одговара на променетите потреби и стресни ситуации во текот на животот.

Можна алатка за оваа проценка е **семејниот генограм** која подразбира конструирање на графички приказ во соработка со корисникот и семејството. Во креирањето на генограмот се користи мапа на семејната структура, се бележат семејните информации и се означуваат семејните односи. Заедничката работа во изработката на генограмот често допринесува за зближување на членовите на семејството, кои заедно учат дека семејството е „жив систем кој пулсира низ времето“⁸.

Пошироко семејство

Водителот на случај треба да го разгледа и влијанието на поширокото семејство на корисникот. Поддршката од членовите на поширокото семејство може да биде емоционална, информативна или конкретна. Многу често, тие (баби, дедовци и други сродници) се значаен извор на финансиска, практична и емоционална помош и поддршка. Во семејствата во кои е отсутен еден од родителите, се проценува и зачестеноста на контактите на детето со отсутниот родител.

Од друга страна, поширокото семејство може да биде и извор на стрес за корисникот или семејството, а некои членови може да бидат незаинтересирани или неспособни да пронајдат начин за да дадат ефикасна помош и поддршка.

⁸ Vukov, G. M., *Porodica u krizi*, Medicinska knjiga, Beograd, str. 80.

Капацитети на родителите/старателите и негователите да одговорат на потребите на корисникот (дете)

Водителите на случај ги проценуваат капацитетите, улогите, способностите и компетентноста на родителите/старателите или негователите, за задоволување на потребите на корисникот. Ако корисникот е дете, особено се зема предвид неговата возраст, бидејќи неадекватната грижа во рана возраст, може да има потешки последици во подоцнежниот живот на детето.

При проценката на родителите, значајно е да се раздвојат родителките улоги на мајката и таткото. Во еднородителските семејства, некои родители вршат повеќе родителски задачи. Значајна улога во одгледувањето на детето имаат и други личности (баби, дедовци). Сложеноста на родителските задачи зависи од природата на потребите и карактеристиките на детето, бројот на деца во семејството и контекстот во кој семејството живее.

Проценка на влијанието на срединските фактори на корисникот и семејството

При проценката на влијанието на срединските фактори, се опфаќаат прашања за:

Домување – се согледуваат инфраструктурата и опременоста на домаќинството во однос на потребите на корисникот и другите членови (електрична енергија, вода, начина на загревање, хигиена, безбедност).

Вработеност – се согледува кој е вработен од домаќинството, вид на вработеност, работно време, и слично.

Напомена: Во случај на невработеност на работоспособен корисник на материјално право (ГМП) водителот на случај/самостоен стручен работниик задолжително соработува со професионалци од центар за вработување, на изработка на Индивидуалниот план за активација на работоспособни корисници на ГМП, со цел побрзо вклучување на корисникот на пазарот на трудот.

Приходи – се забележува висината на приходите, дали приходите се доволни за задоволување на потребите на домаќинството, на кој начин се трошат приходите, и слично.

Социјална интегрираност на семејството – се согледува поширокиот контекст на соседството и заедницата и нивното влијание врз корисникот, однос со пријатели, став на заедницата кон различностите, и слично.

Ресурси на заедницата – се забележува постоењето и пристапноста на средства, објекти и служби во социјалната средина: здравствени установи,

градинки, училишта, верски објекти, транспорт, места за одмор и рекреација, и слично.

За организација на овие информации корисно е да се направи Еко мапа, која се прави со корисникот (и семејството). На еко мапата, водителот на случај забележува кои ресурси од средината ги користи корисникот, кои не, кои се достапни а кои не, дали му се потребни или не. Со тоа се воочува односот на корисникот со окружувањето и се увидува каде е најмногу потребна помошта на водителот на случај.

Мотивациско интервју

Мотивациското интервју е насочено кон помагање на луѓето да го препознаат проблемот, силите и потенцијалите, и да преземат активности во врска со своите постоечки и потенцијални проблеми. Целта на ова интервју е личноста да ги надмине амбивалентноста и отпорот кон промените и да се насочи кон активности кои можат да придонесат за надминување на актуелната ситуација/проблем. При мотивациско интервју на корисникот му се приоѓа со потполно уважување, се третира како сојузник и субјект на сопствените промени, а не како пасивен примател на интервенции. Одговорноста за промена во текот на ова интервју е на самиот корисник, а стручниот работник нема авторитативна улога.

Мотивациското интервју бара од интервјуерот способност да покаже емпатија, да ги разбира точките на гледање на корисникот или семејството преку рефлексивно слушање. Целта е зголемување на мотивацијата на корисникот за промена и регулирање на амбивалентниот однос кон социјалните служби, стручните работници или сопствената животна ситуација. Тоа не се користи за конфронтирање со корисникот, расправа или убедување.

Основните принципи се мотивациското интервју се:

Покажување емпатија – покажување разбирање за специфичното значење на зборовите на корисникот, без осудување или критикување. Прифаќањето и неосудувањето не значи истовремено согласување и одобрување. Сојузот со корисникот се гради преку доживување на прифатеност, а чувството на прифатеност поттикнува отвореност. Од друга страна, било какви обиди луѓето да се „натераат“ на промена, создаваат отпори и одбивања.

Укажување на неусогласеност – со внимателно слушање може да му се помогне на корисникот да ја увиди неусогласеноста меѓу покажаното однесување и сопствените цели.

Избегнување на убедување – убедувањето е замка која води кон негативизам, негирање и наметнување на ставови, и може да го наруши односот со корисникот. Убедувањето поттикнува одбрамбено однесување. Отпорот е сигнал дека е потребна промена на стратегијата.

Прифаќање на отпорот – отпорот сам по себе не мора да биде лош, тој може да обезбеди увид и насочување во работата.

Поддржување на самоефикасност – надеж, оптимизам и самодовреба се потребни за постигнување на промена. Потребно е да се користи секоја можност за поддршка на корисникот дека успешна промена е возможна. Процесот на промена е често долг процес, па е потребно да се користи секој мал

чекор како можност за охрабрување и поттикнување на самодовербата. Надежта е основа на која се гради верувањето дека промената е можна и дека во личноста постои сила да ја реализира таа промена.

Техники и вештини за поттикнување на промени во однесувањето во мотивациското интервју⁹:

Отворени прашања – го отвараат разговорот и му овозможуваат на корисникот да ја раскаже „својата приказна“, му овозможува на водителот на случај да собере длабински информации. Примери за отворени прашања: „Што би сакале да видите поинаку во Вашиот живот?“; „Слушнав доста за Вашето семејство. Како, според Вас, пронаоѓањето работа би било корисно за Вашето семејство?“ „Како тоа би ја подобрило ситуацијата на Вашите деца?“ „Што чувствувате во врска со таа ситуација?“; „Какво значење тоа има за Вас?“; „Што треба да се случи за работите да тргнат на подобро?“; „Како ќе знаете дека се случила промената?“.

Затворените прашања обично предизвикуваат кратки и брзи одговори, најчесто во форма на една реченица и го затвораат разговорот (пр. Каде сте вработени?; Дали некој живее со Вас?; Во кое одделение одиш?, и слично). Постапувањето серија затворени прашања, едно по друго, може на корисникот да му создаде чувство дека е предмет на истрага, а не како личност која бара помош. Најчесто, затворените прашања се комбинираат со отворени.

Треба да се избегнуваат прашања кои почнуваат со „Зошто?“, бидејќи корисникот може да заклучи дека водителот на случај настапува критички. (наместо: „Што мислиш, зошто се случи тоа?“ треба да се праша „Што мислиш, како дојде до тоа?“).

Афирмација – ги поттикнува и потврдува напорите на корисникот во процесот на промена. Потврдувањето може да биде во форма на комплимент или охрабрување, кое поттикнува натамошни позитивни промени. Тоа се на пример, речениците: „Ја ценам Вашата искреност“, „Верувам дека Ви е тешко да зборувате за тоа“, „Ви благодарам што го споделивте ова со мене“; „Тоа што го направивте сигурно барало многу храброст“, и слично.

Рефлексија – му овозможува на водителот на случај да потврди дека го разбрал корисникот и да го охрабри да продолжи со дијалогот. Едноставната рефлексија се потпира на една или повеќе основни комуникациски алатки за советување:

- а) дословно повторување на делови или цели изјави на корисникот;
- б) рефразирање, користење на малку изменети зборови со истоветно значење;
- в) парафразирање, каде кратко се елаборира она што го рекол клиентот со други зборови и со вклучување на значење на изјавите на корисникот, и
- г) рефлексија на чувствата, каде се рефразираат или парафразираат чувствата на корисникот.

Сумаризација претставува комбинација на една или повеќе парафрази, а се користи во текот на разговорот, за нагласување на делови на изјавите на корисникот, за водителот на случај да провери дали добро го разбрал корисникот, за во текот на разговорот корисникот „сам“ да ги чуе своите изјави за промените. На крај на состанокот, сумаризацијата служи за да се

⁹ Teater, B., (2010), *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*, Maidenhead: Open University Press.

рекапитулира сето она за што се водел разговор, да се нагласат клучните точки и да се добие јасна слика за целиот состанок.

Поставување нова рамка – постапка со чија помош речениците од ситуацијата се преформулираат. Тоа е процес кој овозможува нова и поинаква перцепција. Целта е да се одвојат луѓето од проблемот, да ги поврзат заеднички интереси, да се постават општи принципи, да се насочат кон иднина, да се занимаваат со позитивни аспекти во однесувањето и околностите. Изјавите треба да бидат неутрални, позитивни и насочени кон иднината, да градат мостови и врски меѓу луѓето.

Модел на промена

За да се мотивираат луѓето за промена, потребно е да се создаде или да се зајакне поддршката за промена, да се отстранат или намалат бариерите (психолошки, општествени, средински) за промена. Луѓето се менуваат кога се подготвени и способни за промена.

Водителот на случај ја проценува мотивацијата за промена кај корисникот (и другите членови на семејството), со цел да се осигура средина на безбедност и благосостојба за детето, возрасното или старото лице; се согледува вистинската мотивација за промена бидејќи неретки се ситуациите во кои корисникот или семејството привидно ги прифаќаат сите интервенции и предложени услуги, а всушност ништо не менуваат во своето однесување. Во проценката на мотивацијата на корисникот, водителот на случај може да го постави прашањето: „На скала од 1 до 10, колку сакате да се промените во овој момент?“.

Моделот на промена содржи неколку чекори:

1. Пред контемплација¹⁰ – поединците не гледаат дека постои проблем и немаат намера да се менуваат; во оваа фаза луѓето обично се неинформирани за последиците од нивното однесување или не успеале да се променат во предходните обиди, или се чувствуваат неспособни да се променат; во оваа фаза може да се избегнува барањето на информации кои можат да им помогнат да го променат своето однесување;
2. Контемплација – поединците признаваат дека проблем постои, но сè уште не се подготвени на акции кои би довеле до промени;
3. Подготовка – поединците ги разбираат причините за и против промените; размислуваат дали и на кого ќе му биде подобро или полошо после промените; ги самопроценуваат капацитетите за создавање промени и дали промената ќе биде одржлива; подготвуваат план за акција за промена;

¹⁰ Длабоко, мисловно вникнување, задлабочено размислување, набљудување. Преземено од: <http://www.makedonski.info/show/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0/%D0%B6>

4. Акција – поединците преземаат мерки за постигнување промена во однесувањето; личноста направила значителни промени во однесувањето и начинот на живот;
5. Одржување – поединците ги задржале промените во однесувањето и начинот на живот; чекори кои ги преземаат за да не се вратат на старо;
6. Враќање на старо – сите луѓе не можат да постигнат промена од прв обид, туку врз основа на повторувани напори.

Фактори на ризик

Во системот на социјална и детска заштита, проценката на ризик најчесто се однесува на одредување на степенот на ризик дека одредено дете, возраст или старо лице ќе биде изложено на злоставување, занемарување, експлоатација во однос на друго дете, возраст или старо лице. Ризикот треба да се разгледа и во однос на можна штета, моментално, во краток, среден или долг рок. На пример, некои облици на злоставување (пр. емоционално) може да имаат помало влијание на краток или среден рок, но на долг рок може да биде исклучително штетно по личноста. Да се биде „во ризик“ означува зголемени шанси за нешто да се смета за неповолно за дете, возраст или старо лице. Ретки се околностите во кои еден изолиран ризик може да се поврзе со една состојба, карактеристика или проблем: најчесто е тоа интеракција на повеќе ризици. На пример, иста комбинација на фактори на ризик може да предизвика различни состојби кај различни деца (проблеми со однесување кај едно дете, слаб училиштен успех кај друго). Наповолните исходи најчесто се јавуваат сукцесивно или заедно, па слабиот успех може да им предходи на проблемите во однесувањето. Изолиран фактор на ризик може да се појави на различен начин во различни развојни фази на детето или во поинаков контекст.

Различни се факторите кои можат да допринесат за појава и повторување на злоставување, занемарување, трговија со деца или експлоатација: помала возраст на детето, попреченост во развојот (посебно ментална), сиромаштија, недостаток на образование на родителите, болест на родителите, насилство во семејството, емоционална нестабилност или злоупотреба на психотропни супстанции на родителите, дискриминација на основа на родова или етничка припадност, недостаток на социјална поддршка, предходно злоставување занемарување, и друго. Децата кои биле изложени на злоставување и занемарување често заостануваат во психичкиот, когнитивниот, емоционалниот и социјалниот развој. Последиците од тоа се продукт на меѓусебната интеракција на интензитетот, траењето и типот на злоставување, возраста на детето и постоењето на поддршка од родителите (старателите/негователите) во дадена ситуација.

Фактори на ризик за злоупотреба на возрасни и стари лица

Одредени возрасни и стари лица се особено изложени на ризик од злоставување и занемарување – лица со функционални или ментални проблеми, зависни од туѓа нега и помош.

Проценката на ризик во случаи на злоупотреба на возрасни и стари лица треба да одговори на некои прашања¹¹:

- Кој е изложен на ризик?
- Каква е природата на ризикот (физички, сексуален, финансиски, емоционален, институционален, интерперсонален или комбиниран)?
- Која е веројатноста дека ќе се случи ризична ситуација, на скала од минимално до неизбежно?
- Кои можности постојат во врска со ризикот?
- Треба да се ризикува, или не? Дали можностите се пропорционални со постоечкото ниво на ризик?
- Кои вредности се поврзани со секоја од можностите и колку се значајни?
- Каква е веројатноста за ризик од повторување на злоупотребата?
- Кои внатрешни и надворешни фактори можат да допринесат за злоупотреба?;
- Која интервенција е во согласност со најдобрите интереси на ранливото возрасно или старо лице, и заедницата?

Индикатори

Индикатори – најчесто се означуваат како предупредувачки симптоми или знаци кои сугерираат на присуство, или укажуваат на можна причина или фактор кој допринесува за трговија со луѓе/деца, злоставување и експлоатација. Индикаторот треба да го насочи вниманието на водителот на случај на тоа дека постојат околности кои предизвикуваат загриженост, и да го наведат на развивање претпоставки и истражување на можни објаснувања. Постоене на индикатор значи дека постои знак или симптом кој укажува на тоа дека детето, возрасното или старото лице е можна жртва на насилство, занемарување, експлоатација, трговија со луѓе, и слично, бидејќи таквиот симптом најчесто е поврзан со наведените појави.

Но, индикаторите може да укажуваат и на други извори на трауми или тешкотии кои ја погодуваат личноста. На пример, модрици кај деца можат да настанат и при тепачка со други деца, како последица на пад или хемофилија, удар од друго лице, и слично. Слабиот успех на училиште, нередовното посетување или напуштањето на училиштето може да биде последица од семеен стрес, болест или губиток на член на семејство, страв или загриженост поради кавга на родителите, злоставување, занемарување и бројни други причини. Неадекватна облека и обувки може да укажуваат на хронична сиромаштија, моментален недостаток на финансиски средства и занемарување. Алкохолизмот на родителите може да има различни последици на односите родител и дете, вклучувајќи: проблеми во комуникацијата, недостаток на внимание или емоционална топлина, како и злоставување или занемарување.

Присуството на семејни индикатори, кои се поврзани со злоставување, занемарување, експлоатација и слично, не мора да доведат до злоставување. Многу семејства се соочуваат со серија на кризни ситуации, кои нужно не мора

¹¹ Royal Borough of Kensington & Chelsea, (2000), *Managing risk: A practitioner's guide*, London: Royal Borough of Kensington & Chelsea

да доведат до злоставување или занемарување на децата. Индикаторите го насочуваат вниманието кон проценката: присуството на некој од специфичните индикатори не е јасен показател, туку е „сигнално светло“ кое предупредува на можност за постоење на злоставување, занемарување, експлоатација, и слично.

Значајно е да се нагласи дека децата, возрасните и старите можат да реагираат на траумата на различен начин – кај некои ќе се покажат индикатори, кај некои не. Но, отсуството на индикатор не значи истовремено и отсуство на злоставување.

Листите на наведените индикатори (во прилог) не се комплетни. Присуството на било кој од наведените индикатори нужно не значи дека лицето е жртва на злоставување или занемарување. Но, повторената појава на индикатори, присуството на неколку индикатори во комбинација или појава на сериозни повреди и штети, треба да ги предупреди водителите на случај дека постои можност за злоупотреба или занемарување.

Можни индикатори за злоставување деца:	Можни индикатори за злоставување на возрасни и стари лица:
<ul style="list-style-type: none"> - необјасливи изгореници, посебно од цигари, врела вода, пегла, и слично; - повторување на физички повреди; - модрици и крварење од гениталии – при превивање на мало дете; - т.н. „shaken baby“ синдром – синдром на тресење на дете; - проблеми при одење или седење; - носење несоодветна облека со оглед на временските услови, со цел да се покрие телото; - несигурност, отсутност или хронична депресивност; - самодеструктивно однесување; - детето избегнува физички контакт со родителите/старателите; - повлеченост или агресивност – крајност во однесувањето; - антисоцијално или деструктивно однесување; - нагло намалување на успехот; - нагли промени во однесувањето; - неочекувани и драстични промени во тежината (зголемување или намалување); - хистеричност, недостаток на емоционална контрола; - пореметување во навиките (тикови, крцкање прсти) или пореметување во говорот; - неприкладни сексуални игри, цртежи со нагласени сексуални детали; - ексцесивна заводливост; - ниско самопочитување, депресивност; - болести на зависност; - ноќни мори, кошмари; - самоповредување, суицидивност. 	<ul style="list-style-type: none"> - повреди во различни фази на зараснување; - необјасливи модрици, стари и нови модрици; - модрици во облик на предмет; - негователот ја објаснува личноста како „склона на несреќи“; - внатрешни повреди, опекотини, гребаници; - траги од гушење, врзување, гризење; - исплашеност, вознемиреност, необјаслив страв; - губење тежина, губење коса; - продолжен интервал меѓу повреди и третман; - сексуални преносливи болести, инфекции; - неодамнешни и нагли промени во однесувањето; - се држи изолирано; - страв од негователот; - ноќни мори, ноќни стравови; - депресија, ниско самопочитување; - самоповредување, обид за самоубиство.
Можни индикатори за занемарување деца:	Можни индикатори на занемарување или самозанемарување кај возрасни и стари лица:
- неуредност и запуштеност;	- нема очила, протеза, слушен апарат, а

<ul style="list-style-type: none"> - доцнење во говорот; - често доцнење или изостанување од училиште; - неизвршување на училишни обврски; - неухранетост, глад; - нелекувани медицински проблеми; - несоодветена облека за временски услови; - лоша хигиена и мирис на тело; - отсуство на имунизација, проблеми со заби, недостатокот на очила, слушни помагала, и друго, кои му се потребни на детето; - модрици и повреди како резултат на лош надзор; - недостаток на надзор, посебно на долги периоди и во опасни ситуации; - детето кажува дека никој не е дома за да се грижи за него¹². 	<ul style="list-style-type: none"> му/ѝ се потребни; - валкана постелнина; - преширока или претесна гардероба; - недостаток на храна или адекватна храна; - недостаток на потребен надзор; - бездомништво; - нема греење, вода, електрична енергија, тоалет; - непријатни мириси од фекалии и урина; - неухранетост и дехидрација; - некористење на препишани лекови; - нелекувани здравствени проблеми.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Заштитни фактори

Заштитните фактори може да се сфатат како чинители кои во одреден контекст го намалуваат дејството на факторите на ризик и го насочуваат во позитивен правец. Тие го спречуваат настанувањето на проблемот или пореметувањето. Успешните акции се насочени кон намалување на заканата или зголемување на толеранцијата кон стресна ситуација. Низ успешна адаптивна стратегија, личноста успева да ја одржи позитивната слика за себе, да ја зачува емоционалната стабилност и да го продолжи своето работно и социјално функционирање. Своите сили личноста може да ги најде во сопственото тело (физичка сила, здравје), во семејните и партнерските односи, системот на верувања (религија, животна цел, верувања), и друго.

Резилиентност (отпорност)

Резилиентност (отпорност) е добро психолошко функционирање или позитивен исход, наспроти животните проблеми и трауми. Резилиентноста значи согледување на тешкотиите и натамошен развој. Тоа не е црта на личноста, туку е однесување, мисла или акција која може да се научи и развие. Постојат бројни внатрешни и надворешни фактори кои можат да допринесат за развој на резилиентноста: вештини за комуникација, решавање на проблеми, позитивна слика за себе, самодоверба, развиена свест за сопствената вредност, чувство на контрола над сопствениот живот, позитивно родителство, образовни можности, општествени односи, и слично.

Важно е да се нагласи дека позитивната интеракција на корисникот со водителот на случај и другите даватели на услуги, може да биде фактор кој ја зголемува резилиентноста на корисникот. Водителите на случај треба да се

¹² Government of WA., *How do I Recognise when a Child is at Risk of Abuse or Neglect?*, Government of Western Australia, Department for Child Protection and Family support.

фокусираат на силите и ресурсите на корисникот, и да покажат почитување, грижа и емпатија.

Сили на корисникот

Перспективата заснована на сили, го гледа корисникот како личност со потенцијали, ги нагласува неговите/нејзините силни страни и можности за решавање на проблемот.

Основни елементи на пристапот заснован на сили се:

- 1) луѓето се менуваат;
- 2) силите и капацитетите им помагаат на луѓето да се менуваат и растат;
- 3) проблемите понекогаш може да ги „заслепат“ луѓето да не ги гледаат своите сили и капацитети;
- 4) луѓето најчесто поседуваат сили и капацитети да ги решат своите проблеми.

Водителите на случај и корисниците се партнери во идентификувањето на силите и ресурсите на корисникот. За да се создаде атмосфера за промени, праксата заснована на сили бара од водителот на случај да користи одредени зборови и концепти кои го поддржуваат т.н. „индивидуално патување“. Перспективата заснована на сили ќе биде ефективна само доколку водителот на случај има верба и надеж дека промената е навистина можна. Моќта на корисникот да ги именува своите ситуација и проблем е услов за почеток на вистински промени. Препознавањето на постоечките и развивањето на нови сили е поттик за понатамошен раст и развој.

Силите ги опфаќаат сите надворешни и внатрешни фактори кои ги зголемуваат позитивните, а ги намалуваат негативните исходи, без разлика на присуството или отсуството на ризик. Кај поединецот, силите се гледаат во стремежите, компетенциите и самодовербата, додека силите на заедницата се препознаваат во можностите на социјални мрежи, ресурси и достапни услуги. Под сили се подразбираат компетенции, капацитети, карактерни особини, храброст, истрајност во постигнување цели, можности, позитивни очекувања, лични и општествени ресурси, како и позитивни односи со други, резилентност, снаодливост, прилагодливост, способност за решавање на проблеми. Силите се пронаоѓаат во искуството, личните квалитети, особини и способности, образование, знаења, таленти, култура, семејно и лично наследство, гордост, духовност.

Проценката на силите им помага на водителите на случај, тимот и корисникот да дознаат кои ресурси се достапни и кои се можни интервенции засновани на сили. Разбирањето на проблемот на корисникот не е доволно, бидејќи е потребно да се најдат сили кои може да се користат за надминување на проблемот и придвижување кон посакуваниот исход. Насочувањето кон силите му овозможува на водителот на случај да му пријде на корисникот со позитивен став, што повратно ќе ја поттикне мотивацијата на корисникот за

позитивна промена и надеж за подобрување. Со тоа се отвора простор за раст, промена, подобро снаоѓање и надминување на животните проблеми и ситуации.

Некои прашања за проценка на силите на корисникот:

Кога успешно сте се соочиле со препреки и што направивте да ги надминете?
Што научивте од тоа за себе и за другите?

Во што сте добри? Кои се Ваши таленти? Кои позитивни особини луѓето ги истакнуваат кога зборуваат за Вас? На што сте најмногу горди?

Кога правевте важни промени во животот, која промена Ви беше најтешка?

Кога се случувале убави работи во Вашиот живот, што беше поинакво?

На кои луѓе можете да се потпрете?

Што Ви се допаѓа кај другите луѓе?

Што сакате во животот?

Што мислите дека треба да се случи за да се променат работите? Што можете Вие да направите за да се случи тоа?¹³

4.3. Чекор 3: ПЛАНИРАЊЕ

Услугите се планираат врз основа на проценетите индивидуални потреби и интереси на корисникот, неговите потенцијали и ограничувања, и срединските фактори. При планирањето, се поставуваат специфични, мерливи и временски одредени цели, како и права и обврски на сите учесници во процесот, и начини на следење. Потребно е активно вклучување на корисникот, членовите на семејството или блиски лица. Корисниците имаат право (согласно своите можности) да одлучуваат за сопствениот живот и работите кои ќе се преземат во насока на задоволување на нивните потреби.

Планирањето е најсложениот сегмент од процесот на нудење услуги и поддршка. Услугите се планираат согласно утврдените индивидуални потреби на корисникот, неговите потенцијали и ограничувања, семејството и средината. При идентификувањето на потребите и планирањето на следните активности, важно е да се обезбеди учество на корисникот, членови на семејството, или блиски лица. Доколку тоа не се постигне, се наведуваат причините за тоа. Корисникот го потпишува планот, а водителот на случај му дава копија.

Во посложени ситуации, може да биде организирана мултидисциплинарна конференција за случајот, за да се направи планот. Плановите се променливи документи, кои може да се ревидираат во било кој момент, доколку се променат ситуацијата и потребите на корисникот.

¹³ Pulla, R.V., (2017), *Strengths – Based Approach in Social Work: A Distinct Ethical Advantage*, International Journal of Innovation, Creativity and Change. Volume 3, Issues 2.

Планот на услуги се прави по завршувањето на проценката најдоцна во рок од **10 работни дена**, односно согласно законот во кој има определено рок¹⁴. Доколку во текот на реализација на планот се јави потреба за подетален План, истиот се прави во рок од најмногу **45 работни дена** од костантираната потреба. Правењето нов план не ја одложува реализацијата на актуелниот план на услуги!

Најзначајни елементи на Планот на услуги:

1. вид на социјална услуга (се забележува која услуга, или кои услуги ја/ги користи корисникот во системот на социјалната заштита);
2. цели и активности (се дефинираат општа и посебни цели. За секоја посебна цел се дефинира област на работа, очекувани резултати, предлог активности и мерки, носители на активностите и мерките, и динамика на нивна реализација);
3. значајни лица од средината на корисникот (контакти од нив и врска со корисникот);
4. потенцијали на корисникот (кои особено треба да бидат земени предвид за надминување на социјалниот ризик во кој се наоѓа);
5. потенцијали на семејството и заедницата.

Понекогаш е невозможно, а и непотребно одеднаш да се работи на сите дефинирани области, цели и активности, туку е важно да се **постават приоритети**, за водителот на случај, корисникот и другите релевантни актери да ја насочат енергијата на најважните работи. Оние проблеми чие решавање е поместено за подоцна, може дополнително да се преиспитаат (посебно во фаза на ревизија). Корисно би било да се има и „резервен план“, односно план за дејствување во непредвидливи околности, со кој се определува што треба да се направи ако предвидените активности не можат да се спроведат.

При **идентификација на потенцијалите** (силите) на корисникот, важно е водителот на случај да се насочи кон постоечките механизми за совладување на тешкотиите, и на идентификување на силните страни и вештини кои можат да се канализираат за достигнување на конструктивни промени, односно да допринесат за реализација на планот.

Области во кои може да се пронајдат потенцијалите (силите): знаење, образование, работно место, финансии, предходни животни успеси, таленти, вештини, упорност, мотивација, флексибилност, страст, мрежа на поддршка, здравје, духовност, и друго.

Општа цел е посакуван резултат, различен од сегашната состојба, и бара напор за постигнување на промена. Кога корисниците се деца, општата цел се дефинира во контекст на безбедност и благосостојба на децата. Кога

¹⁴ Во актуелниот Закон за правда за деца определен е рок од 30 дена за изработка на индивидуален план.

корисниците се возрасни или стари лица, општата цел се одредува во однос на состојбата или животната ситуација кон која се тежнее.

Посебни цели – дефинираат што треба да се направи веднаш или во блиска иднина за да се постигне општата цел, а се изразуваат во временски ограничени исходи. Најчесто се формулираат како промени во однесувањето. На пример, доколку општата цел е враќање на детето во биолошкото семејство, еден од очекуваните исходи (посебна цел) може да биде: „таткото покажува способност и желба за користење ненасилни методи во контролирањето на однесувањето на детето“.

За дефинирање на очекуваните резултати, препорачлива е **SMART** (SMART) техниката за поставување на целите:

- Дали се S (specific) - **специфични**?
- Дали се M (measurable) - **мерливи**?
- Дали се A (achievable) - **достижни**?
- Дали се R (realistic) - **реални**?
- Дали се T (time-framed) – **со рок**?

Во составувањето и ревизијата на планот на услуги, учествуваат:

- корисник: 1) дете (согласно возраста, зрелоста, капацитетите); 2) возрасно или старо лице согласно своите способности; на начин кој ќе обезбеди негово учество во најголема можна мера;
- водител на случај;
- (по потреба) родители, старатели или негователи, член на семејство;
- (по потреба) други членови на семејството и пошироката околина, или други лица блиски на корисникот и семејството;
- претставници од други служби кои треба да обезбедат или веќе нудат услуги на корисникот;
- лице каде е сместен корисникот (роднина, згрижувач, и сл.), односно стручен работник од установа каде е сместен корисникот.

Во зависност од случајот, планирањето може да се организира во вид на заеднички состаноци, одвоени контакти и консултации, но и во вид на конференции на случај.

Усвоениот план треба да се следи и почитува, но и да биде флексибилен во одредена мера, бидејќи со текот на време, потребите на корисникот и семејството се менуваат. Подразбира активности на следење и надгледување како се обезбедуваат услугите, дали одговараат на потребите на корисникот, постојат ли проблеми во спроведувањето на планот, следење на користењето на услугите од корисникот, водење на соодветна документација и евиденција.

4.4. Чекор 4: ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ПЛАНОТ

Следен чекор во интегрираното водење на случај е имплементацијата на планот. Водителот на случај треба да работи со корисникот, семејството,

заедницата и со сите даватели на услуги, со цел на корисникот да му ги обезбеди соодветните услуги. Тој може и директно да нуди услуги, во зависност од потребите, на пример, советување, психосоцијална поддршка која се нуди во текот на целото следење на случајот и во текот на состаноците со корисникот и семејството, и слично.

4.5. Чекор 5: МОНИТОРИНГ, РЕВИЗИЈА И ЕВАЛУАЦИЈА

4.5.1. Мониторинг

Мониторингот дава одговор на прашањето „дали активностите се реализираат со согласност со планот“. По усвојувањето на планот, водителот на случај се насочува кон согледување дали планираните активности се одвиваат (мониторинг на процесот) и дали корисникот со помош на тие активности се движи кон поставените цели (мониторинг на исходот). Мониторингот подразбира системско и континуирано собирање на податоци и информации за текот и динамиката на реализација на планираните активности. Ова е од значење за одржување на одговорноста на сите вклучени страни и благовремено обезбедување на соодветна поддршка за одржување на таа одговорност. Мониторингот во водењето на случај треба да обезбеди:

- 1) показатели за текот, односно напредокот кон постигнување дефинирани резултати;
- 2) благовремено воочување разлики меѓу планираното и реализираното;
- 3) навремено воочување ризици кои може да ја спречат реализацијата на планот;
- 4) обезбедување податоци за повторен преглед.

Активностите на мониторинг се спроведуваат во однапред дефинирани временски интервали (пр. „корисникот еднаш неделно ќе му се јавува на водителот на случај на телефон“; „водителот на случај два пати месечно ќе го посетува семејството“, и сл.). Интензитетот и динамиката на следење зависат од конкретниот случај, од специфичните потреби и нивоа на ризик. Видот и зачестеноста на контактите можат да се прилагодат во зависност од тоа како напредува случајот.

Следењето може да се одвива на разни начини, а некои од нив вклучуваат:

- состаноци со корисникот и/или семејството;
- увид во домот. Пред вршењето на уводот во домот, важно е да се утврди неговата цел;
 - a) планирани посети;
 - b) т.н. Ad hoc посети.
- телефонски разговори;
- потврда од релевантни даватели на услуги дека корисникот (кој им бил упатен) ја добил услугата;
- информации од други релевантни актери од значење за случајот (пр. психијатар, наставник/чка, неговател/ка во градинка, и слично).

4.5.2. Ревизија (повторен преглед)

Ревизија (повторен преглед) е нова проценка која покажува дали постоечкиот **план на услуги** е и понатаму релевантен, и како да се направат корекции во планот доколку е тоа потребно. Плановите на услуги континуирано се следат и прегледуваат, а преземените мерки, интервенции и обезбедени услуги се документираат, ускладуваат и менуваат согласно поставените цели.

Во повторниот преглед учествуваат водителот на случај и раководителот на стручната служба, односно супервизорот, корисникот, родител/старател, неговател или друго лице од окружувањето, значајно за корисникот, претставници од други органи, институции или организации кои нудат помош и поддршка за корисникот.

4.5.2.1. Редовен повторен преглед

Редовниот повторен преглед се врши во рок од 6 месеци, а почесто доколку во планот е предвиден пократок временски период (за одредени активности) во зависност од степенот на ризик, итноста и други околности.

Планот на услуги предвидува да се прави ревизија за пократок временски период:

- кога природата и карактеристиките на случајот бара изработка на „згуснати“ и подетални планови, кои треба да се ревидираат во кратки временски интервали; или
- кога е потребно и можно работата со корисникот да се заврши во пократок временски период (нема потреба корисникот да биде дел од системот на социјална и/или детска заштита отколку што е потребно).

4.5.2.2. Вонреден повторен преглед

Во ситуации кога се промениле околностите¹⁵, ситуациите и потребите, или кога планот на услуги едноставно не ја постигнал својата цел, потребно е повторно да се прегледаат и проценат главните фактори на ризик, потреби и сили, и да се развие нов План на услуги.

Вонредниот повторен преглед се прави доколку изменетите околности настанат пред рокот предвиден за редовен повторен преглед.

4.5.3. Евалуацијата

¹⁵ (пр. појава на нова криза во семејството поради болест или смрт; нагли промени: бездомништво, насилство во семејството, хоспитализација, и слично)

Евалуација е процес кој се спроведува за проценка на адекватноста на донесените одлуки, односно преземените мерки и обезбедени услуги. Со евалуацијата се разгледуваат ефектите од обезбедените услуги и преземените мерки, врз основа на постоечкиот **план на услуги**. Евалуацијата обезбедува конкретни информации за напредокот на корисникот и семејството според поставените цели.

За покомплицираните случаи, евалуација се прави на стручен колегиум или посебен состанок за таа цел, во соработка со супервизор и/или раководител. Треба да се констатира дали има промени во состојбата на корисникот и/или семејството. Доколку се констатира дека нема позитивни промени, се даваат предлози за промена на планот, или на предложените услуги.

Врз основа на евалуацијата, се донесуваат некои од следниве одлуки:

- услугите треба и понатаму да му се нудат на корисникот (и семејството) согласно постоечкиот **план на услуги**;
- планот на услуги треба да се прилагоди, а целта да остане иста;
- потребна е промена на целта на работа и развивање на нов **план на услуги**;
- работата на случај треба да се заврши (услугите не се повеќе потребни).

Со **евалуацијата** се утврдува дали на корисникот му се потребни дополнителни услуги, со цел да се одговори на потребите и да се стабилизира состојбата.

4.6. Чекор 6: ЗАВРШУВАЊЕ НА РАБОТА СО СЛУЧАЈ

Тоа е точка во која работата со корисникот се завршува. Случајот може да се затвори од повеќе причини: проблемот е решен, на корисникот повеќе не му се потребни услуги, корисникот се сели на друго место, корисникот не сака повеќе да корисни услуги, корисникот почине, и друго. Кога корисникот ќе „излезе од системот“ во одредени во предвидените ситуации, потребно да случајот да се затвори на стручен начин, да се образложат преземените услуги, интервенции и мерки, и да се евидентираат потребните податоци. Случајот не треба да се затвори веднаш по исполнувањето на планот, туку после определен период во кој ќе се реализираат неколку мониторинг посети, со цел водителот на случај да се увери дека е обезбедена добробитот на корисникот (трајно, или на долги стази). Случајот се затвора после 90 работни дена од последниот остварен директен контакт¹⁶ со корисникот.

По потреба, затворените случаи може повторно да се отворат. Во секој случај може да се јави проблем, кога се смета дека тој е завршен, а всушност потребите на корисникот да не се осигурани или тој е оставен сам да се грижи за прашања за кои нема капацитети. Затворањето на случај не значи дека целата документација се брише, бидејќи случајот може повторно да се отвори кога ќе станат достапни некои нови информации, или се променат ситуацијата и околностите на корисникот.

¹⁶ Лична средба, телефонски разговор

Одлуката за затворање на случајот и документирањето на податоците (пред да се стават во пасива), треба да ги прегледа супервизор.

5. Помош и поддршка на невработени корисници (на гарантирана минимална помош

Стручните работници во центрите за социјална работа (водители на случај и самостојни стручни работници) може да имаат мошне значајна улога во давањето помош и поддршка на невработените корисници. Семејствата со комплексни проблеми, најчесто немаат капацитети сами соодветно да се ангажираат во барањето, пронаоѓањето и задржувањето на работата, доколку се изложени на семејно насилство, злоупотреба на дрога или алкохол, константно злоставување, и слично. Стручните работници можат со советодавни и други потребни услуги и мерки да му помогнат на корисникот и на семејството: да го прифатат, дефинираат и прошират начинот на гледање на проблемот; да ги унапредат знаењата и вештините за успешно решавање на проблемите; да ја подигнат самосвеста, самодовербата и самопочитувањето; да ја прошират и/или зајакнат социјалната мрежа; да ги унапредат социјалните вештини; да ја подобрат животната ситуација и да постигнат поголем степен на самостојност и независност; и друго.

Стручните работници во центрите за социјална работа:

- проценуваат дали корисникот сака и верува дека може да се вработи, какви му се плановите и надежите за вработување;
- ги проценуваат потребите и ги идентификуваат проблемите/барьерите кои пречат во барањето, пронаоѓањето и задржувањето на работата;
- заедно со корисникот ги идентификуваат неговите лични сили и ресурсите на заедницата;
- ги дефинираат целите и активностите кои треба да доведат до отстранување на пречките за вработување;
- ја следат реализацијата на дефинираните договорени задачи и активности;
- го ревидираат индивидуалниот план за активација согласно променетите околности кај корисникот и/или семејството.

Стручните работници во центрите за социјална работа (водители на случај и самостојни стручни работници) треба да применуваат индивидуален пристап во работата со невработените корисници, бидејќи секој поединец ја доживува невработеноста на специфичен начин (некој најмногу го погодува губењето на финансиите, друг го погодува повеќе губењето на статусот, и слично). Ефектите од невработеноста зависат од различни фактори, како на пример: социо-економскиот статус, возраста, полот, времетраењето на невработеноста, социјалната поддршка, резилентност, и друго.

Фокусот на стручните работници не треба да биде на тоа „што е лошо“, туку на тоа „што може да се направи за да биде подобро“. Тие треба што повеќе да ги мотивираат корисниците, да им помогнат да ги откријат и активираат

своите сили, кои се од значење. Во соработка со корисникот и семејството, треба да се планираат чекори за реализација на поставените цели и планирани активности, кои треба да доведат до отстранување на постоечките проблеми кои негативно влијаат на вработувањето, и да ги утврдат начините на следење на реализацијата на активностите, напредокот, датумот на евалуација и повторен преглед.

Невработеноста претставува посебен проблем кај повеќечлени семејства, кои се корисници на гарантирана минимална помош (на пример) но, имаат и други причинско-последични проблеми. Решавањето на проблемот на невработеност во овие семејства, последично влијае и на решавањето на другите проблеми. Во вакви случаи, од исклучително значење е соработката меѓу центрите за социјална работа и центрите за вработување, поради неопходноста од заедничка проценка на „највработливо лице“¹⁷, врз основа на возраста, образованието, работното искуство, стручните квалификации, вештините кои лицето ги поседува, и друго. Исто важно е и непостоењето на препреки за вклучување на лицето во мерките и програмите на центрите за вработување, како и знаењето кои се поединци и семејства „со приоритет“, како посебно социјално загрозувани. Стручните работници од центрите за социјална работа и центрите за вработување заеднички го пополнуваат индивидуалниот план за активација на работоспособни корисници на гарантирана минимална помош.

За евидентирани корисници на гарантирана минимална помош, соработката меѓу центрите за социјална работа и центрите за вработување мора да е постојана и интензивна.

Сили и ресурси за соочување со невработеноста

Силите и ресурсите се од исклучително значење за поединците и семејството во соочувањето со проблемите на невработеност и други поврзани проблеми и тешкотии. Личностите со поголема самодоверба, перцепирана контрола, поголем оптимизам, поголемо задоволство од животот, имаат подобро ментално здравје и поефикасно се соочуваат со стресни животни ситуации, како невработеноста на пример. Силата на позитивното мислење, надежта, оптимизмот, верувањето дека може да се решат проблемите, се значајни поттикнувачи во животот на човекот, наспроти „научената беспомошност“ која ги пасивизира луѓето и ги оддалечува од решението на проблемот.

Важен фактор за вработување е социјалната поддршка. Сознанието дека невработената личност е прифатена, поддржана, сакана, позитивно влијае на самопочитувањето и на сликата за себе. Сето тоа помага за побрзо, полесно и со помали последици да се надминат и најтешките животни околности. Затоа, водителите на случај и самостојните стручни работници во центрите за социјална работа ги набљудуваат корисникот и семејството во контекст на околината во која живеат и функционираат, во која сите компоненти се под меѓусебно влијание. Тие ги разгледуваат карактеристиките на социјалната мрежа: број на членови во мрежата, разновидноста на социјалните контакти,

¹⁷ Правилник за начинот на соработка за вклучување на корисникот на гарантирана минимална помош во активните мерки за вработување, како и формата и содржината на образецот на индивидуалниот план, Сл. Весник на РСМ, бр. 109/2019

континуитетот на контактите и начинот на комуникација, и друго. Социјалната мрежа е значајна бидејќи е во директна функција на социјалната поддршка, која може да биде:

- емотивна (емпатија, грижа, љубов, нежност, доверба, прифаќање, интимност, и слично);
- инструментална (пр. финансиска помош);
- информациона (давање совети, насочување, сугестија, давање совети);
- поддршка низ дружење (учество во друштвени активности, игри).

Често, невработените лица не умеат или не знаат од кого да побараат помош и поддршка за вработување, па корисно е водителот на случај или самостојниот стручен работник заедно со корисникот да ја изработи „мрежата за вработување“, за тоа кои лица од социјалната мрежа и на кој начин можат да помогнат за вработување на корисникот.

Стручните работници во центрите за социјална работа (водители на случај или самостојни стручни работници) им помагаат на корисниците да ги откријат своите лични сили и ресурсите на заедницата кои се значајни за решавање на проблемите со невработеноста; ги застапуваат; нудат континуирана психо-социјална помош и поддршка; информираат и упатуваат, и слично. Тие го координираат нудењето на услуги, континуирано соработуваат со давателите на услуги и стручните работници од центрите за вработување, со цел полесно интегрирање на невработените корисници на пазарот на трудот.

Можни прашања, релевантни за проблемите со невработеност:

Кој е вработен во Вашето семејство? Кој посетува училиште?
Кои приходи Ви стојат на располагање?
Што за Вас значи невработеноста? Како тоа влијае на семејството?
Како финансиските проблеми влијаат на секојдневниот живот на семејството (задоволување на основните потреби за исхрана, хигиена, рекреација, и друго).
Како тоа влијае на детето (ако има деца во семејството)?
Каква е Вашата историја на образование и работно искуство?
Според Вас, кои се пречките за Вашето вработување?
Што мислите дека би можеле да работите? Како би ги решиле проблемите кои предизвикале губење на Вашето предходно работно место?
Постои ли некој кој би можел да се грижи за член на Вашето семејство (ако има потреба од грижа и нега) додека сте Вие на работа? Кој вид на помош го давате вие, а друг да не може да ја даде?
Што Ве спречува да барате/добиете/задржите работа?
Како сте барале работа до сега?
Какви се Вашите искуства со работодавачите?
Дали сте имале некои проблеми на последното работно место?
Се сметате ли себе си за корисен член на заедницата или општеството?
Што мислат Вашите најблиски за Вашата невработеност?
Кој Ви нуди најголема поддршка во барањето работа?
Каква поддршка Ви е потребан за полесно вработување?
Дали имате некои семејни проблеми? Дали тие може да се решат надвор од времето потребно за барање на работа или надвор од работното време (доколку се вработите)?

Дали постои нешто што пречи за Ваше вработување или задржување на работно место?

Дали се чувствувате подготвени за вработување?

Што мислите дека би било поинаку кога би се вработиле? Што можете Вие да направите за да смените нешто?

Дали имате хоби? Кое? (за пасивни корисници кои не бараат работа и не знаат што би работеле).

6. Документирање на работата со случај

Квалитетното документирање на работата на водителот на случај е мошне значајна обврска. Тој/таа треба со внимание и прецизност да води белешки за случајот и да пополнува документација (обрасци), бидејќи тоа е од значење за ефикасно и одговорно водење на случај. Документирањето обезбедува пишан траг за начинот на кој службите биле ангажирани со поединците, семејствата и другите служби и организации во заедницата. Документирањето помага за воспоставување континуитет во ситуации кога водителот на случај е отсутен поради некои причини, и во ситуации кога друга служба дава услуги на корисникот, а претставува и основно доказно средство во случаи на жалби, надзори и истражни постапки. Унапредувањето на водењето документација е и начин за унапредување на водењето на случај.

За секој корисник се формира **досие**, кое ги содржи сите релевантни информации за поединецот или семејството кои користат одредени услуги од центарот за социјална работа или други даватели на услуги.

Стручната документација содржи пишан запис на работата со корисникот и семејството, и ги содржи сите детали за контактите со корисникот, преземените активности и целите на тие активности. Содржи податоци за применетата процедура, проценката на потребите, планираните услуги, временска рамка, резултати од евалуација и повторниот преглед. Стручната документација, делумно или во целост, може да се чува во електронска и хартиена верзија.

Досието на корисникот јасно треба да покаже што се случило, што и зошто е преземено од службите за социјална и детска заштита.

Некои прашања за документирање¹⁸:

1) **Содржина** (доволно детали за обезбедување услуги; балансиран пристап меѓу премногу и премалку информации; избегнување претерани детали во описот на кризата; внимателност во пишувањето на „стручни белешки“ без документација).

2) **Терминологија** (јасни и прецизни зборови и изрази; адекватни податоци кои се основа за донесување заклучоци; избегнување осудувачки или навредлив јазик).

¹⁸ Reamer, F.G., (2005), Documentation in social work: Evolving ethical and risk management standards, In: *Social Work*, Volume 50, Issue 4, October 2005, Pages 325–334

3) **Кредибилитет** (ажурно документирање; избегнување преддијагностички изјави; не се документираат намери, туку она што е сработено; јасен запис без граматички и правописни грешки; не е дозволено менување, криење, губење или уништување на документација).

4) **Пристапност** (знаење за законските барања за користење на податоци за личноста, чување на приватноста; познавање на релевантни прописи кои го регулираат документирањето; чување на досиејата на соодветно место и на соодветен начин).

Водителот на случај не може да напише добра белешка или извештај доколку не може да:

- одлучи што е релевантно за посматрање;
- селектира релевантни податоци потребни за разбирање на природата и причините за проблемот;
- ги сумира најзначајните аспекти на случајот и го дефинира фокусот на работата;
- ги дефинира целите на интервенцијата на начин да можат да се оценат во која мера се остварени;
- ги дефинира акциите и задачите кои ги презема.

Документирање на проценката

Добро документирана проценка подразбира дека се забележани доволно релевантни податоци и информации, кои се адекватно и смислено наредени и поврзани (прикажуваат јасна и сеопфатна слика за ситуацијата на корисникот); анализа и синтеза на тие информации и заклучоци – препораки за натамошна работа. Пополнувањето на образецот **проценка** е со цел да обезбеди организиран оквир за разбирање на ситуацијата на корисникот, како основа за процесот на планирање.

Одлики на добро документирана проценка:

- 1) обезбедува неопходни информации;
- 2) пишана на јасен и разбирлив јазик, без употреба на жаргонски термин;
- 3) корисна за изработка на наод и мислење;
- 4) има меѓусебно логички поврзани поглавја;
- 5) ја почитува приватноста на корисникот и други вклучени страни или релевантни личности;
- 6) објективна и неосудувачка;
- 7) содржи релевантни информации кој јасно се поврзани со целта на работата со корисникот;
- 8) насочена кон сили и ресурси во сите можни аспекти.

Податоците во проценката треба да одразуваат неосудувачки пристап на водителот на случај, исти податоци да не се повторуваат на повеќе места, а понекогаш и поконкретен опис на одредено случување. Потребно е да се нагласат позитивните околности и силните страни на корисникот, семејството и заедницата, а заклучоците да бидат јасни, недвосмислени и насочени кон иднината.

Документирање во листот на корисник (следење на стручна работа)

Во лист на корисник (следење на стручна работа) се забележуваат различни информации, од обични до мошне значајни: телефонски разговори, посети во домот, било каква активност која стручниот работник ги преземал во текот на работа на случајот. Овде (на едно место) се наоѓаат сите информации кои говорат за тоа што, каде, како и од кого е преземено нешто во текот на работата на случајот, како и други тековни случувања значајни за корисникот и семејството. Важно е да се напомене: **Она што не е забележано во листот на корисник (следење на стручната работа) – не се ни случило!!!**

Во листот на корисник (следење на стручна работа), хроношолки се бележат:

- определување на водител на случај од страна на раководител/координатор;
- сите **контакти** кои се остварени во текот и во врска со работата со корисникот и семејството;
- сите **стручни постапки и работи** (вклучувајќи покренување или комплетирање на процедури во поединечни предмети кои се составен дел од водењето на случај);
- активности, случувања и забележувања во текот на продлабочена проценка;
- сите **активности и забележувања** во текот на имплементацијата на планот;
- **супервизиски и тимски одлуки** донесени во текот на работата со случајот;
- **резултати од проценката на надворешните соработници**;
- **активности, случувања, забележувања во текот на ревизија, мониторинг и евалуација**;
- **забелешки и коментари** на водителот на случај и други вклучени стручни работници во врска со работата на случајот.

Видови на контакти:

- посети во домот (не/планирани, време, цел на посетата, кој бил присутен, главни случувања, договори и забележувања на стручниот работник);
- контакти во центри за социјална работа со корисникот, семејството и други лица;
- други контакти со корисникот и семејството (телефонски, во училиште, во згрижувачко семејство, во установа за социјална заштита, и друго);
- контакти со соработници од други установи/организации (за социјална и детска заштита, образование, здравство, полиција, суд, НВО, и друго).

Облици на контакти:

- непосредни (каде: во семејството, установа, училиште, работно место, и друго, и со кого);
- телефонски (што и со кого);

- друго (што, како и со кого).

За сите контакти со корисникот и семејството потребно е да се наведе: времето и местото на контакт; лицата со кои се вршел разговорот; по потреба се пишува подетална содржина на разговорот; опис на ситуацијата и забележувањата на стручниот работник.

За контакти со соработниците од други установи, потребно е да се наведе: дали е контактот посреден или непосреден; установата или организацијата од која доаѓа соработникот; поводот и исходот од контактот. Се бележат:

- состаноци за текот на работата на случај;
- тимски состаноци со соработници од центар за социјална работа;
- состаноци – консултации за конкретен случај;
- супервизиски состаноци;
- тимски состаноци за соработка со други установи/организации (за проценка, изработка на план, и друго);
- конференција за случај – мултидисциплинарен тим во заедницата;
- присутните, поводот и исходот од состанокот, заклучоците, донесените одлуки;
- начинот на кој е собрана документацијата (од корисникот, друго лице, по службена должност).

Документирање во наод и мислење

Наод и мислење на стручен работник (водител на случај или самостоен стручен работник) е задолжителен документ кој се изработува по фазата на проценка од секој кој учествувал во проценката, а **наод и мислење на стручен тим** го изработува водителот на случај врз основа на поединечните наоди од стручните лица вклучени во тимот.

Наодот и мислењето како документ има своја посебна структура и содржина (образец: **наод и мислење на стручен работник за корисник на социјални услуги**, и образец: **наод и мислење на стручен тим за корисник на социјални услуги**). Основната структура на наодот и мислењето опфаќа неколку области на прашања:

- 1) податоци за корисникот;
- 2) основи за изработка на наодот и мислењето;
- 3) користени права и услуги;
- 4) намена на наодот (постапка за која се дава наодот и мислењето);
- 5) извор на информации и применети методи, техники и инструменти на стручна работа;
- 6) констатирана фактичка состојба (проценка на ризикот и/или најдобар интерес на корисникот);
- 7) мислење, предлог и/или заклучок со препораки; и
- 8) податоци за стручниот работник, односно тим.

Стручниот работник во наодот и мислењето сумарно ги соопштува резултатите од проценката, планирањето и преземените мерки и услуги.

Наодот и мислењето на јасен и недвосмислен начин ги покажува резултатите од проценката и работата на случајот. На сите кои го читаат, треба

да им биде јасно на кои факти се заснова мислењето, кои се извори на податоци, кои се ограничувањата на одредени факти (стар случај, друг стручен работник бил ангажиран, и слично).

Во образецот наод и мислење се евидентираат резултатите од продлабочената проценка.

Препораки за изработка на Наод и мислење:

- * кратко и јасно;
- * јасно разликување на факти од мислења;
- * логичен (хронолошки) след на информации;
- * јасно изразување, без жаргон и кратенки;
- * изразување со почит кон корисникот и други лица (пр. треба точно да се именува личноста: „име и презиме, татко на детето“, а не „таткото“).

За корисниците на гарантирана минимална помош се пополнува посебен образец: **наод и мислење за корисник/домаќинство на гарантирана минимална помош.**

Документирање на планирањето

Планирањето се документира во соодветени обрасци.

За работоспособни корисници на гарантирана минимална помош, се пополнува образецот: **индивидуален план за активација на работоспособни корисници на ГМП.** Овој образец заеднички го пополнуваат стручен работник од центар за социјална работа и советник за вработување од надлежниот центар за вработување.

За корисници на социјални услуги се пополнува образецот: **план за индивидуална работа со корисник на социјални услуги.**

Документирање на затворање на случај

За затворање на случај се пополнува соодветен образец. Подетално се образложува причината за затворање на случајот. Евентуалните преостанати проблеми и ризици за кои водителот на случај има „задршки“, или оправданите претпоставки дека не е сè комплетирано, се забележуваат во завршните коментари. Корисно е да се наведат и некои клучни прашања за кои водителот на случај смета дека би биле корисни за друг стручен работник, за успешно продолжување на работата со корисникот во случај на повторно отворање на истиот.

Препораките треба да бидат кратки и таксативно наведени.

Користена литература

- Andrezen, S., (2010), *Velika knjiga o roditeljstvu*, Laguna, Beograd
- Branković, I., Šarac, N., Živanić, S., (2017), *Supervizija u centrima za socijalni rad*, Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, Podgorica
- Brković, A. D., (2011), *Razvojna psihologija*, Regionalni centar za profesionalni razvoj zaposlenih u obrazovanju, Čačak
- Celver, H., Unell, I.& Aldgate, J., (1999), *Children's needs – Parenting Capacity: Child Abuse: parental mental illness, learning disability, substance misuse and domestic violence* (2.nd).
- DePanfilis, D&Salus K.M., (2003), *Child Protective Services: A Guide for Caseworkers*, U.S. Department of Health and Human Services.
- Hay, D. F., & Kumar, R., (1995), Interpreting the effects of mothers' postnatal depression on children's intelligence: A critique and reanalysis, In: *Child Psychiatry and Human Development*, 25, pp. 165-181
- Hollywood, J., (2016), *Bereavement through substance use: findings from an interview study with adults in England and Scotland*, Department of Social & Policy Sciences, California
- Закон за социјалната заштита, Сл. Весник на РСМ, бр. 104/2019
- Ignjatović, T., (2008), *Pravo na sigurnost: zaštita žena od nasilja u intimnim partnerskim relacijama*, Casopis Genero, Beograd.
- Правилник за начинот на соработка за вклучување на корисникот на гарантирана минимална помош во активните мерки за вработување, како и формата и содржината на образецот на индивидуалниот план, Сл. Весник на РСМ, бр. 109/2019
- Pulla,R.V., (2017), *Strenghts – Based Approach in Social Work: A distinct ethical advantage*, International Journal of Innovation, Creativity and Change. Volume 3, Issues 2.
- Reamer, F.G., (2005), Documentation in social work: Evolving ethical and risk management standards, In: *Social Work*, Volume 50, Issue 4, October 2005, Pages 325–334
- Reinhold, M., (2005), *Kako preživeti uprkos roditeljima*, Esotheria, Beograd
- Scarnati, J. T., (2001), On becoming a team player. Team Performance Management: In: *International Journal*, 7(1/2).
- Saleebey, D., (2006), *The Strengths Perspective in social work practice (4th ed.)*, Allyn & Bacon, Boston

Schieamberg, B.L & Gans, D. (1999). An Ecological Framework for Contextual Risk Factors in Elder Abuse by Adult Children, In: *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 11:1, pp. 79-103

Templeton, L; Ford, A; McKell, J; Valentine, C; Walter, T; Velleman, R; Bauld, L; Hay, G and

Teater, B., (2010), *An introduction to applying social work theories and methods*, Open University Press, Maidenhead

Vidanović, I., (1998), *Pojedinac i porodica*, FPN, Beograd

Zagorc, S., i ostali, (2008), *Doktrina i tehnologija rada sa teže zapošljivim licima*, Zavod za zapošljavanje Crne Gore, Podgorica

Žegarac, N., (2015), *Od problema do prilika u vođenju slučaja*, UNDP, Podgorica