



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ
МИНИСТРЛІГІ**

**Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ
УНИВЕРСИТЕТІ**

**«Әлеуметтік жұмыс тәжірибесіне кейс-менеджмент
стандарттарын енгізу мәселелері»**

**атты on-line ғылыми-тәжірибелік конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

On-line научной конференции

**«Проблемы внедрения стандартов кейс-менеджмента в
практику социальной работы»**

PROCEEDINGS

On-line Scientific Conference

for students and young scholars

**«Issues of implementation of standards and case
management in social work experience»**

2019 жыл 11 сәуір

Нұр-Сұлтан

УДК 364

ББК 65.272

Ә 53

«Әлеуметтік жұмыс тәжірибіесіне кейс-менеджмент стандарттарын енгізу мәселелері» On-line ғылыми-тәжірибелік конференциясы

Международная научно-практическая On-line конференция: «Проблемы внедрения стандартов кейс-менеджмента в практику социальной работы»

On-line scientific-practical conference on «Issues of implementation of standards and case management in social work experience». <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2019. – 7513 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

В сборнике представлены доклады преподавателей, магистрантов, докторантов, молодых ученых и студентов по актуальным вопросам профессиональной подготовки обучающихся по социальной работе в аспекте проблем внедрения стандартов кейс-менеджмента в практику социальной работы.

Для преподавателей и студентов по направлению подготовки «Социальная работа», практиков социальной защиты, а также всех интересующихся современными проблемами подготовки кадров высшей школы.

Редакционная коллегия:

Отар Эльмира Сәкенқызы - доктор PhD, и.о.доцента, заведующий кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Урузбаева Гаухар Тлеубердыевна - к.пед.н., доцент, и.о.профессора кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Есимова Динара Габиболлаевна - доктор PhD, и.о.доцента кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Исаханова Асель Алимахановна - доктор PhD, старший преподаватель кафедрой «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Исахова Гулазия Дуйсенхановна – магистр, старший преподаватель кафедрой «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Досмурзаева Динара Онгаровна – магистр, старший преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Манжугулова Айгерим Ерлановна – магистр, старший преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Капин Батина -магистр, старший преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Аубакирова Аягыз Каиртайевна - магистр, преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Шанбаева Гульназ Нурдыгуловна - магистр, преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

«Әлеуметтік жұмыс» мамандығы бойынша ОӘБ РОӘЖ. УМО РУМС по специальности «Социальная работа» . 6В10-7М10-7R10-8D09 Здравоохранение и социальное обеспечение (Медицина). 102- Социальное обеспечение.

МАЗМҰН

1. **Умирзакова М.А., Бауыржан С.**
Өмірдің қиын жағдайына түскен отбасы балаларына әлеуметтік қызмет көрсету5
2. **Зәкіртай Ұ.Н.**
Әлеуметтік мекемелердегі қарттардың тынығу ерекшеліктері.....9
3. **Кажығалиева А.Б.**
Балаларға арналған сенім телефоны әлеуметтік жұмыстың формасы ретінде.....13
4. **Қалдышева Т.Ж., Абдрашева Б.Ж., Сәрсен А.С.**
Халықтың осал топтары арасында АИТВ инфекциясының таралуының алдын-алу бағдарламаларын жүзеге асыратын мекемелердегі әлеуметтік жұмыстың кейс-менеджменті.....19
5. **Қуатова А.С.**
Еріктілер қызметі қоғамның әлеуметтік мәселелерін шешуге бағытталған қызмет ретінде.....24
6. **Нұрғабден Б.М.**
Әлеуметтік қызметкердің лауазымдық нұсқаулығын құқықтық қатынастар негізінде жетілдіру қажеттілігі: ғылыми контекст.....30
7. **Умирзакова М.А.**
Халықтың әлеуметтік жағдайын жақсартуда отбаслық бизнесті дамыту жолдары.....35
8. **Абетова З.Т.**
Инновации в образовании: социальные ожидания, установки студенческой молодежи.....42
9. **Асет Л.Е.**
Кейс-менеджмент на уровне первичной медико санитарной помощи.....50
10. **Әбдікерова Г.О.**
Әлеуметтік жұмыстың медико-әлеуметтік аспектілері.....54
11. **Уашева А. К., Құрақ Б. Ә.**
Психикалық денсаулығында ауытқушылықтары бар адамдарды әлеуметтік-психологиялық оналту.....60

12. Асет Л.Е. Неблагополученная семья и проблемы внутрисемейных отношений.....	67
13. Әлмұрат Д.Қ. Интернеттің жастар психологиясына және өмір сүру салтына әсерін анықтау.....	80
14. Байғабылов Н.О.; Мұсабаева А.Б. Репатрианттармен әлеуметтік жұмыс жасау қажеттілігі бүгінгі күні талабы.....	86
15. Берикболова У.Д. Дисфункционалды отбасы: пайда болу себептері, ерекшеліктері, әлеуметтік қорғау шаралары.....	91
16. Жандуллаев Ж. Т., Кәмен Д. Қ. Әлеуметтік геронтология әлеуметтік жұмыстың бір бағыты ретінде.....	98
17. Жұмабек С. Қалалық көше жарнамасындағы мәселелерді және оны шешу шараларын талдау.....	102
18. Коняхина А.А. Профликатика социального сиротства: основные подходы.....	106
19. Урузбаева Г.Т., Аубакирова А.К., Сатаева С.Х. Модель технологии кейс-менеджмента в работе с лицами, страдающими от ожирения.....	111
20. Урузбаева Г.Т.; Карим Ж.; Аубакирова А.К. Учебно-методические основы обучения анализу кейс студентов будущих социальных работников.....	117
21. Шингизбаева М. Н. Балама жазалардың түрлері заңнаманы ізгілендіру тәсілі ретінде... ..	122
22. Смагамбет. Б.Ж. Қамқорлық – заманауи әлеуметтанудың объектісі.....	127
23. Исахова Г.Д. Қазақстандағы ажырасудың әлеуметтік экономикалық салдары: балаларға алимент төлеу бойынша мәселелер.....	131
24. Исаханова А.А., Даулетова Д.М. Социальная реклама в современных реалиях.....	136
25. Урузбаева Г.Т., Аубакирова А.К., Аралбай А.А. Технология CASE WORK как исследование идентификации клиента.....	140
26. Аширбаева Ф.М. Қазіргі заманғы көші қон мәселелері.....	145
27. Отар Э.С. Адаптация среднего класса Казахстана к постсоциалистической действительности.....	150

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ НА УРОВНЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕБЛАГОПОЛУЧНОЙ СЕМЬЕЙ

Асет Лейла Ерсултанкызы

Магистр ЕНУ им. Л.Н.Гумилева

Научный руководитель – и.о. проф., к.пед.наук., доцент Урузбаева Г.Т.

Доктор PhD, и.о. доцента Есимова Д.Г.

Казахстан, Нұр-Сұлтан

Abstract: a case management started to be popular among academic and non-profit organization due to focus related approach. However, the question of effectiveness of case management still faces some doubts. Current paper analyzed three different reports about the usage of case management, case management models and its effectiveness.

Аннотация: кейс-менеджмент является популярным методом исследования среди академических и некоммерческих организаций, т.к. включает в себя фокус-ориентированный подход. В настоящем документе были проанализированы три разных материала об использовании, моделях, и эффективности кейс-менеджмента.

Ключевые слова: социальная работа, кейс-менеджмент, кейс стадии, модели кейс-менеджмента.

Кейс-менеджмент — процесс, в котором объединяется оценка, планирование, помощь и поддержка в получении социальных услуг, соответствующих потребностям клиента, осуществляемый посредством общения и поиска доступных ресурсов для достижения качественных и рентабельных результатов» определяет Общество Кейс-менеджмента Америки (Case Management Society of America). Кейс-менеджмент — достаточно распространенный метод исследования клиентов, групп и социальных учреждений на Западе. Как метод его используют в индивидуальной социальной работе с такими социально-уязвимыми категориями населения:

- бездомными;
- пациентами больниц;
- людьми, живущими с ВИЧ;
- неблагополучными семьями;
- людьми, освобождающимися из тюремного заключения;
- пожилыми;
- эмигрантами;
- в сфере восстановительного правосудия;
- зависимыми людьми и т.п.

Иногда кейс-менеджеров нанимают частные компании, которых заботят частые болезни сотрудников. В этом случае – кейс-менеджер помогает сотруднику спланировать лечение, проводит образовательные занятия относительно здоровья, помогает получить медицинские услуги т.п.

Кейс-менеджмент в социальной работе одновременно направлен и на решение психологических, социальных проблем и проблем со здоровьем, и на работу с социальной системой, в которой живет клиент (от направления во всевозможные организации до адвокации). Следовательно, кейс-менеджер должен обладать общими навыками социального работника, такими, как умение консультировать, должен разделять этические правила социальных работников.

Кейс-менеджеры получают образование на факультетах социальной работы или медицинских факультетах и должны иметь соответствующие сертификаты. Таким образом, кейс-менеджмент — это некоторое сопровождение клиента в решении его проблемы от начала и до конца. Целью кейс-менеджмента является предоставление социальных услуг самым эффективным способом. Оптимальными клиентами программ кейс-менеджмента это люди с множественными психосоциальными проблемами и/или проблемами со здоровьем.

Кейс-менеджмент — это процесс, который развивается по определенным ключевым стадиям. Ниже приведена таблица традиционных стадий кейс-менеджмента.

Таблица №1 «Традиционные стадии кейс-менеджмента»

№	Стадии кейс-менеджмента	Характеристика содержания стадий кейс-менеджмента
1	Вхождение в контакт	Определение того, что подходит ли программа клиенту; вовлечение в программу, аутрич (договоренность, налаживание связей);
2	Оценка	Определение возможностей и потребностей клиента;
3	Планирование	Определение целей которые включают этапы разработки, совместно с клиентом, четкого плана, содержащего цели, соответствующие потребностям клиента, при условии использования возможностей, выявленных при оценке. План должен состоять из объективных целей, быть привязан ко времени и регулярно обновляться;
4	Интервенция (метод вмешательства)	Определение подходящих под этап плана социальных услуг и видов социальной помощи, поддержки. Направление клиента туда, где он может получить социальные

		услуги и помощь.
--	--	------------------

Алгоритм ведения случая – кейс-менеджмент, на уровне первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) может осуществляться по следующему алгоритму.

Итак, ведение случая - это процесс содействия лицу (ребенку или его семье) посредством прямого участия или направления в другие организации для оказания услуг, или набор мероприятий, которые проводит социальный работник для того, чтобы адресовать индивидуальные потребности клиента в соответствующие учреждения социального обслуживания.

Ведение случая по американской модели состоит из 9 шагов, к которым относятся такие шаги: посещение семьи, выявление рисков, первичная оценка, назначение кейс-менеджера, посещение семьи и вторичная оценка, составление проекта плана семьи, утверждение плана семьи, ведение случая и связь с другими секторами и НПО по оказанию услуг, пересмотр плана семьи, мониторинг, закрытие случая и мониторинг. Ниже приведена таблица №2 «Алгоритм ведения случая на уровне ПМСП»

Таблица №2 «Алгоритм ведения случая на уровне ПМСП»



По выше приведенному алгоритму, мы вели случай-кейс №1, которое мы назвали «Самира» на территории РК.

Семья проживает в районе Жанакорган, в Кызылординской области. Семья полная, родители без образования и не имеют стабильной работы. С родственниками связь потеряна, семья не расширенная, нет бабушки и дедушки. Проживают в неудовлетворительных условиях, живя в доме,

который не принадлежит семье. Имеется маленький двор, но времянка перед домом на грани разрушения. Семья имеет низкий рацион питания. Родители проявляют любовь и привязанность к детям. В семье 5 детей, старшей дочери 13л, младшему сыну 1г. Самира учится в средней школе, активно участвует в культурной жизни школы, интересуется английским языком, выигрывает конкурсы по разным предметам. У второй дочери проблемы со здоровьем. Остальные дети не жалуются на здоровье, но настораживает то, что они никогда не проходили элементарный медицинский осмотр.

Целью нашей индивидуальной социальной работы в рамках кейс-менеджмента является то, что базируясь на сильных сторонах семьи, расширить возможности семьи, а именно старшей дочери Самире. Согласно алгоритму ведения случая-кейса на уровне ПМСЦ, мы на данный момент выполнили 7 шагов из 10. Самым сложным шагом оказался «Составление проекта плана семьи», который в зарубежных странах называют «План обслуживания случая», где основными критериями выступают: проблема семьи, цели и ожидаемые результаты, пошаговый план достижения результата, ответственные стороны и даты (начало и завершение). Трудность составления плана заключалась в том, что было сложно сузить и конкретизировать пошаговые действия достижения результата, вторым являлось то, что основной уклон делался не на внутренние, а внешние ресурсы. В пересмотре плана с кейс-менеджером, и благодаря четкому разъяснению, удалось сконцентрироваться на внутренних ресурсах, что и называется «сильными сторонами клиента».

Problem statement	Goals (expexted outcomes)	Action steps	Responsibility	Date
Жилье семьи требует ремонта, в состоянии и разрушения, дом не принадлежит семье, двор нуждается в ремонте.	Семья получит/построит новый дом с небольшим огородом.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Семья собирает необходимые документы о том, что не имеют жилья 2. Обращаются в акимат 3. Встают на очередь для получения жилья 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Муж и жена 2. Социальный работник 3. Сотрудники акимата 	

<p>Родители семьи не имеют образования, работы и постоянного дохода, что непосредственно приведет к бедности.</p>	<p>Муж и жена получают среднее специальное образование в СПТУ района. Трудоустроены на постоянную работу, начнут свой бизнес.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получить с центра занятости населения справку об отсутствии работы 2. Подготовить документы (школьный аттестат) и подать заявку на участие в экзамене для поступления в СПТУ 3. Выбрать из перечня 14 специальностей и срок обучения(от 1г 10мес. до 2 лет 10 мес.) 4. Подготовиться к экзамену и получают бесплатное образование 5. Получат стипендию и подработку 6. Завершат учебу, получают диплом и устроиться на постоянную работу. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Муж и жена 2. Социальный работник 3. Сотрудники СПТУ 4. Куратор СПТУ 		
<p>Дети выглядят младше своего возраста, имеют проблемы со здоровьем, ранее не</p>	<p>Дети и родители прошли обследование и получили необходимую помощь.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обратиться к медсестре и собрать документы на полное обследование в городе 2. Получить консультацию и медикаменты 3. Получить 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Родители семьи 2. Медсестра 3. Дети 4. Врачи 		

<p>обращал ись к доктору, не проходил и комплекс ного обследов ания.</p>		<p>рекомендации от врача 4. Соблюдать инструкцию мед работников</p>			
<p>Старшая дочь Самира интересу ется английск им языком, но не имеет репетито ров и нужного материал а для дальней шего получени я знаний.</p>	<p>Старшая дочь Самира владеет английским языком, обучает своих младших сестер и братьев, учит английскому языку своих сверстников.</p>	<p>1✘ Обучение Сабины с активистами из района готовыми научить ее 2✘ Приобретение активистами для нее книжек и материала 3✘ Обучение мамы английскому языку 4✘ Совместное тьюторство для школьников</p>	<p>1. Социальный работник 2. Активисты 3. Мама семьи 4. Старшая дочь Самира</p>		
<p>Семья не развивает ся культурн о, не посещает кино, концерты и театры.</p>	<p>Семья проводит больше времени вместе и развиваются культурно.</p>	<p>1. Записать детей в музыкальную школу, где дети могут выбрать инструменты по желанию, обучаться и участвовать в конкурсах 2. Получать бесплатные билеты в школе на концерты 3. Получать бесплатные</p>	<p>1. Родители 2. Классный руководител ь 3. Дети</p>		

		билеты в кино и театры			
Получения продукта в питания от местной мечети во время праздника (месяца) Рамазан	Семья в течении месяца получает продукты от мечети	1x Записаться на очередь у имама местной мечети 2x Получить бесплатное питание	1. Родители семьи 2. Имам центральной мечети		
Выявление в семье зависимости от алкогольных напитков и курения сигареты	Сокращение в семье потребления алкогольных напитков и курения сигарет, отказ от вредных привычек	1. Выявление частоты потребления алкоголя и сигарет 2. Консультация с врачом-наркологом. 3. Сокращение потребления алкогольных напитков и курения сигарет, отказ от вредных привычек 4. Ориентация на здоровый образ жизни 5. Постепенный и частичный отказ от вредных привычек с помощью специалистов 6. Занятие спортивным бегом по утрам	1. Муж и жена семьи 2. Социальный работник 3. Участковый врач 4. Другие специалисты		
Семья не	Семья	1. Социальный	1. Семья		

поддерживает связи с родственниками, не взаимодействуют с соседями.	поддерживает хорошие отношения с родственниками и соседями.	работник и психолог работают с семьей и родственниками 2. Проводят беседу и налаживают связи с родственниками и соседями.	2. Родственник и 3. Соседи 4. Психолог 5. Социальный работник		
Семья не имеет своего бизнеса	Семья должна приобрести свой бизнес.	1. Активисты приобретают для семьи необходимые семена, для выращивания овощей 2. Семья работает вместе с детьми и продают с огорода овощи 3. Соседи, родственники и другие люди покупают овощи 4. Семья имеет свой продовольственный запас и сезонный доход	1. Вся семья 2. Активисты		
Дети не ходят в детский сад и в подготовительные классы в школу.	Мама организует медицинский осмотр детей и получает медицинскую справку для детского сада и школы. Дети ходят в детский сад и подготовительный класс.	1. Получить медицинскую справку 2. Записать детей в детсад и в подготовительный класс школы на бесплатной основе	1. Мама 2. Заведующий детского сада 3. Учитель подготовительного класса		

Тщательная работа над планом ведения случая дает возможность

достижения ожидаемого результата в кейс-менеджменте, что в свою очередь приведет к разрешению случая и проблем семьи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Case Management Society of America. What is Case Manager? Retrieved from [Electronic resource]. URL: <http://www.cmsa.org/Home/CMSA/WhatisaCaseManager/tabid/224/Default.aspx> (date of acces: 26.03.2018).
2. International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work. (2014). Retrieved from [Electronic resource]. URL: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> (date of acces: 26.03.2018).
3. Lukersmith, S., Millington, M., & Salvador-Carulla, L. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. International Journal of Integrated Care, (2016). 16(4): 2, 1-13, DOI: [Electronic resource]. URL: <http://dx.doi.org/10.5334/ijic.2477/> (date of acces: 26.03.2018).
4. Mas-Expósito L., Amador-Campos J.A., Gómez-Benito J.&Lalucat-Jo.L. Depicting Current Case Management Models. Journal of Social Work, (2014). 14(2), 133-146. DOI: 10.1177/1468017313477296.
5. Vanderplasschen W., Wolf J., Rapp C.R.&Broekaert E. Effectiveness of Different Models of Case Management for Substance-Abusing Populations. Journal of Psychoactive Drugs, 2007. 39 (1). 81-95.
6. World Health Organization. Constitution of WHO: principles. (1948). Retrieved from [Electronic resource]. URL: <http://www.who.int/about/mission/en/> (date of acces: 26.03.2018). Свободное цитирование при указании авторства: <https://scientific-conference.com/h/sborniki/istoricheskie-nauki2/1034-the-contemporary.html>

НЕБЛАГОПОЛУЧНАЯ СЕМЬЯ И ПРОБЛЕМЫ ВНУТРИСЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Асет Л. Е.

магистр ЕНУ им. Л.Н.Гумилева,

Научный руководитель – и.о. проф.,к.пед.наук.,доцент Урузбаева Г.Т.

Казахстан, Нұр-Сұлтан

«Семья занимает одно из ведущих мест среди общечеловеческих ценностей. Полноценное и благоприятное формирование психики ребенка — главная роль семьи. Важный момент в воспитании, когда ребенок растет и воспитывается в любви и заботе близких людей. Однако не все родители стремятся оказать должного воспитания своим детям»- отмечает Кулясовой Ю.А.