

«Подъем по ступеням сервиса»

(от низкопорогового сервиса к высокопороговому).

**Тренинг для Тренеров
«Кейс-менеджмент для ВИЧ-
уязвимых групп»**

***Сессия 1: Кейс менеджмент и
программы профилактики ВИЧ
для уязвимых групп населения
(ПИН, ЖСБ)***

Цели сессии

- дать участникам определение **«потребности клиента»** и понимание того, из каких видов они состоят;
- связать потребности клиентов с целями проектов профилактики ВИЧ для уязвимых групп населения (ПИН, ЖСБ);
- определить роль кейс менеджмента в обеспечении профилактических потребностей ПИН и ЖСБ;
- определить понятия **«фокусная профилактика»**.

Кейс-менеджмент

- **Кейс менеджмент – хорошо организованный процесс обеспечения потребностей клиента доступом к соответствующим услугам.**

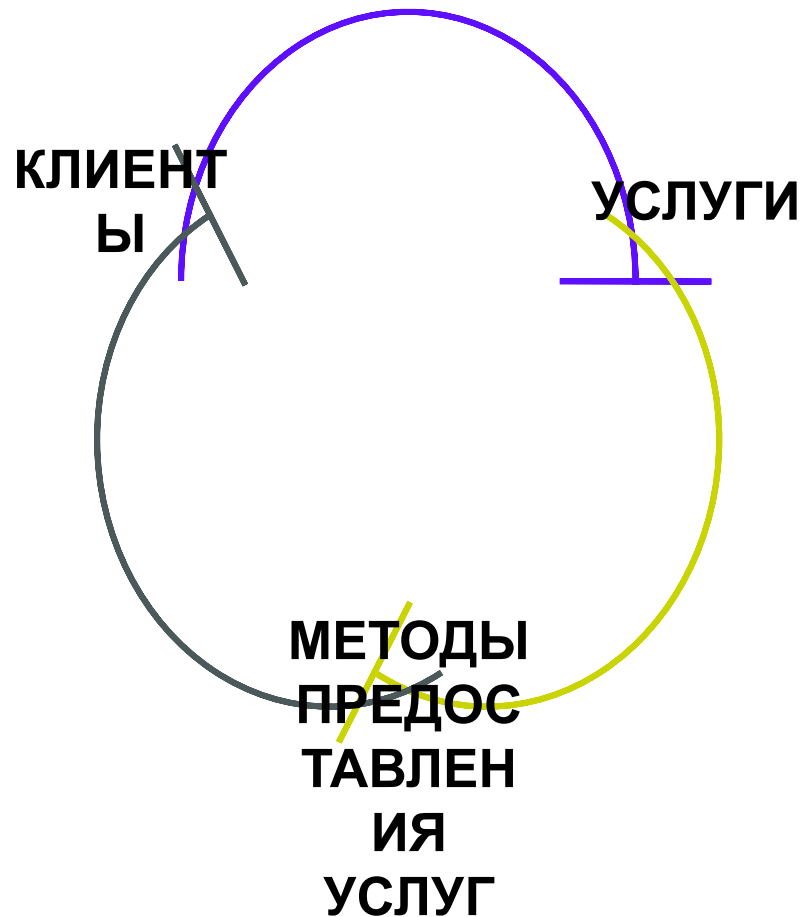
Ожидаемые результаты фокусной профилактики.



Усилие не есть показатель качества работы



Структура проекта фокусной профилактики.



Почему?

- Мы соисполнители проектов ГФ, субгрантеры Международного Альянса по ВИЧ/СПИД в Украине. Проект ГФ имеет определенные цели. Для достижения целей проекта ГФ, ПИН и ЖСБ должны иметь доступ к определенным услугам. Так как доказана эффективность воздействия этих услуг на изменение поведения ПИН и ЖСБ.
- Если ПИН или ЖСБ пользуется услугами и минимального и расширенного пакетов, то поведение его будет изменять в сторону менее безопасного. Что оказывает влияние на противодействие эпидемии ВИЧ\СПИД в Украине.

Потребности

- Профилактические, т.е. те, которые предусмотрены проектом (часто неосознанные клиентом);
- Субъективные, т.е. те, которые клиенту жизненно необходимы (часто не предусмотрены проектом фокусной профилактики).

Кейс-менеджмент – подход 1.

- ✓ Мы, как исполнители проектов работаем для того, чтобы «удовлетворить» профилактические потребности ПИН и ЖСБ, важности которых они, часто, не осознают.
- Подход 1. Поднятие по ступенькам «прямого сервиса».
 - Обеспечение профилактических потребностей ПИН и ЖСБ путем доступа к услугам, которые предоставляются в проектах фокусной профилактики.

Шаг 1 – описание кейса

- ✓ Кейс (случай) – это **проблемная** ситуация, которая нарушает **стабильность** в жизненном укладе человека и ведет к **ухудшению** его состояний.
- Зачем вычленять случай? Случай позволяет
 - Понять потребности клиента.
 - Ограничить пределы компетенции и профессионального вмешательства социального работника.

Структура Управления Качественм «прямого сервиса»



Source: MAQ Improving Performance to Maximize Access and Quality for Clients

КЛИЕНТЫ

- Клиенты прямого охвата:
 - Стационарного ПОШ
 - Мобильного ПОШ
 - Аутрич-маршрутов
 - Комьюнити-центра
 - Аптек
 - Клиенты вторичного охвата.
 - Постоянные клиенты.
 - Регулярные клиенты.
 - Новые клиенты.
 - Неохваченные клиенты.
- **Ожидаемый уровень качества (идеальная картина)**
- Все клиенты прямого охвата.
 - Все клиенты посещают стационарный ПОШ или комьюнити-центр.
 - Все клиенты регулярные.

Услуги – минимальный пакет.

Услуги	Ожидаемый уровень качества (идеальная картина)
Получение шприцев	Использование нового стерильного шприца при каждой инъекции
Возврат использованных шприцев	Возврат шприцев 100%
Презервативы	Использование презерватива при каждом сексуальном контакте
Спиртовые салфетки	Использование спиртовых салфеток до и после инъекции
Консультация соцработника	Комплекс знаний о факторах риска и наличие навыков менее опасного инъекционного и полового поведения
Информационно-образовательные материалы	100% уровень знаний о ВИЧ/СПИД (пути передачи)

Услуги – расширенный пакет

Услуги	Ожидаемый уровень качества (идеальная картина)
ДКТ на ВИЧ (экспресс-тестирование)	100% клиентов получили услугу, клиенты с отрицательным результатом периодически тестируются
Подтверждение положительного результата экспресс-теста в центре СПИД	100% клиентов дошли до центра СПИД и проверили результат экспресс-теста
Постановка на диспансерное наблюдение в Центре СПИД	100% клиентов с положительным результатом включены в систему диспансерного наблюдения
Тестирование на ИППП	100% клиентов получили услугу, клиенты с отрицательным результатом периодически тестируются
Лечение ИППП	100% клиентов, нуждающихся в лечении, получили его
Консультации психолога, нарколога	100% клиентов, нуждающиеся в консультациях, получили их
Группы взаимопомощи, психотерапевтические и др.	100% клиентов, нуждающиеся в группах, посещают их

Методы предоставления услуг (формы работы или места)

- Стационарный ПОШ
 - Комьюнити-центр
 - Мобильный ПОШ
 - Аутрич-маршруты
 - Аптеки.
- **Идеальная картина:**
- Стационарный ПОШ
 - Комьюнити-центр
 - Аутрич-работа