



Инструменты кейс-менеджмента

Тренинг для тренеров
«Подъем по ступеням сервиса» г. Киев

6-8.04.2010 г.

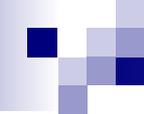
Инструмент –

то, чем мы манипулируем для решения определенных задач;

средство достижения цели;

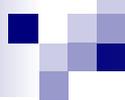
средство воздействия на объект.

Объект кейс-менеджмента – *кейс*.



Инструмент –

ключ, который помогает открыть дверь
перед нашим клиентом



Инструменты КМ

Основные – применяемые непосредственно в работе с клиентом (переадресация)

Дополнительные – помогающие организовать процесс КМ (база данных)



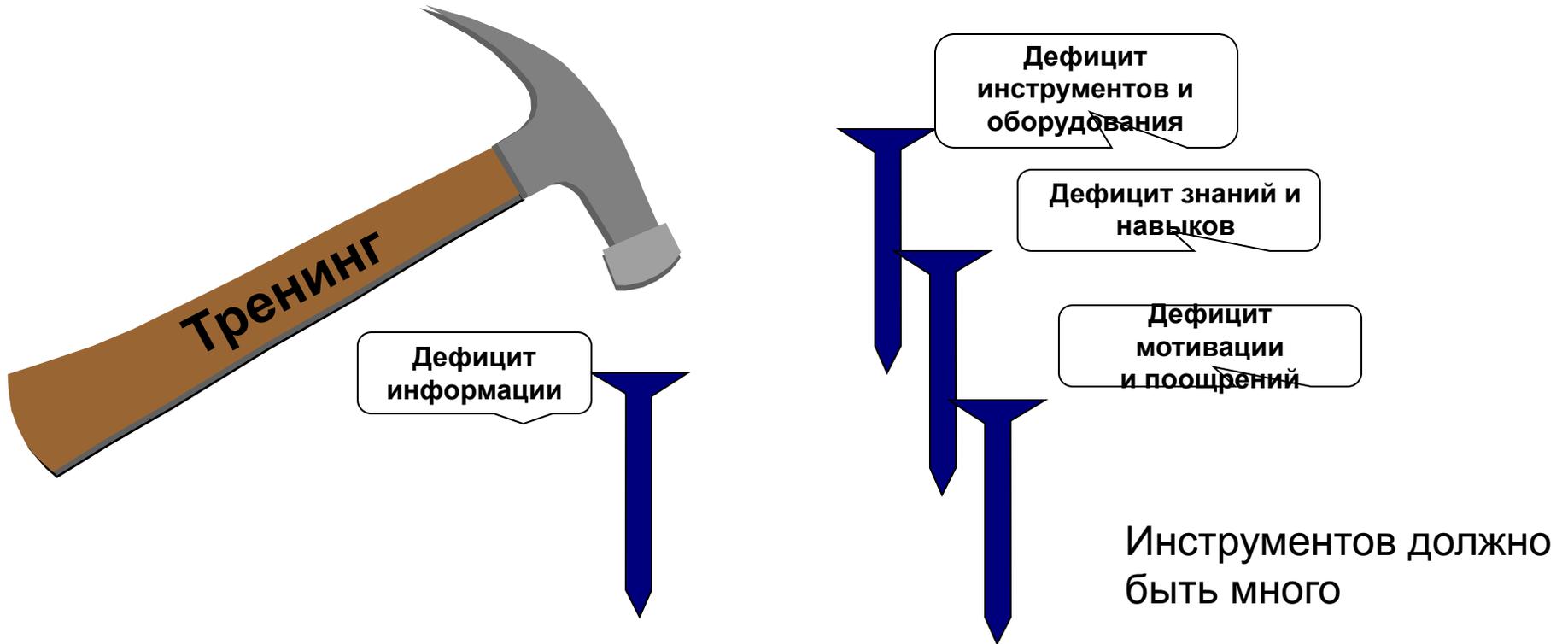
Основные инструменты КМ

1. Консультирование
2. Беседа
3. Карта клиента
4. Сервисный план
5. Договора, меморандумы, договоренности
6. Переадресация
7. Сопровождение (эскортинг)
8. Документация клиента

Дополнительные инструменты КМ

- База данных
- Анкета первичной оценки клиента
- Тренинги по КМ (для специалистов и потенциальных клиентов)
- Личные связи
- Хронометраж
- Супервизия

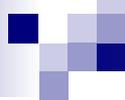
“Если всё, что у вас есть это молоток...
то всё вокруг кажется гвоздями”



Карта клиента (Карта ведения случая, Личное дело)

Содержание карты клиента: документ содержит сведения о клиенте и состоит из следующих разделов:

- Паспортная часть
- Данные об ответственном специалисте
- Анализ случая (инициатива, запрос клиента, цель клиента, проблемная область, ресурсы клиента, ресурсы организации)
- Информация о наркостатусе
- Информация о сексуальном поведении
- Информация о заболеваниях и лечении
- Информация о получении услуг до обращения в службу КМ
- Информация о пребывании в программе



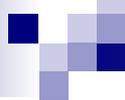
Сервисный план прямого кейс-менеджмента (КМ-1)

- Мероприятие (№п/п)
- Ответственный специалист
- Срок исполнения
- Результат

Сервисный план опосредованного кейс-менеджмента (КМ-2)

Содержание документа: документ является формой для сбора данных об услугах, которая включает в себя следующую информацию:

- Название услуги.
- Организация–провайдер, куда направлен клиент, для получения услуги.
- Способ предоставления услуги (направление (№), личное сопровождение, телефонный звонок, прямая услуга).
- Результат услуги.
- Количество выданных профилактических и других средств (презервативы, шприцы, информационные материалы, лекарства и т.п.).
- Дата получения результата.
- Оценка качества оказанной услуги либо причина ее неполучения.
- Даты начала и окончания сервисного плана.



Обновление сервисного плана

Стандартами по социальному сопровождению в области ВИЧ-инфекции рекомендован регулярный пересмотр сервисного плана каждые три месяца.

Документация КМ

- Договор с клиентом (кейс-контракт)
- Договора о сотрудничестве (с партнерскими организациями)
- Журнал регистрации обращений
- Картотека
- Личные дела клиентов
- Талон направления с отрывным купоном
- Журнал переадресации
- Справочник

Переадресация

Переадресация – направление клиента профилактической программы в другие профильные службы с целью обеспечения доступа к расширенному пакету услуг (профессиональные медицинские, психологические, юридические, социально-бытовые услуги и т.п.).

Переадресация состоит из направления и сопровождения

При использовании этого подхода рекомендуется:

- определять потребности клиентов в отношении методов лечения и внешних служб;
- знать географическую локализацию служб;
- знакомить клиентов с необходимыми службами;
- отслеживать прогресс в лечении у клиентов;
- оценивать услуги, предоставляемые клиентам внешними службами.