

**Социальное сопровождение  
в области ВИЧ-инфекции:  
стандарты предоставления услуг**



---

## Содержание

<b>Введение</b> .....	<b>3</b>
Создание и поддержка служб сопровождения .....	5
Построение партнерских сетей .....	6
Мониторинг воздействия .....	7
Общие замечания .....	7
<b>Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг</b> .....	<b>8</b>
Основные функции социального сопровождения .....	8
1. Персонал .....	10
2. Права и обязанности клиента .....	13
3. Принятие в программу .....	15
4. Оценка/повторная оценка .....	17
5. Планирование процесса сопровождения и предоставление услуг .....	19
6. Сопровождение и направление .....	20
7. Мониторинг процесса сопровождения и последующее наблюдение за клиентом .....	22
8. Планирование выхода из программы и мероприятий на переходный период .....	23
9. Политика, процедуры и супервизия в учреждениях, предлагающих услуги социального сопровождения .....	24
<b>Заключительные положения</b> .....	<b>27</b>

Данный материал подготовлен голландской неправительственной гуманитарной организацией «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West, AFEW*) и издается в рамках проекта «Координация в действии: применение трех ключевых принципов в Российской Федерации» при финансовой поддержке Управления по наркотикам и преступности Организации Объединенных Наций (УНП ООН) и Министерства здравоохранения, благополучия человека и спорта Нидерландов.

Мнения, высказанные в настоящей публикации, отражают точку зрения авторов и не обязательно совпадают с официальной позицией УНП ООН и Министерства здравоохранения, благополучия человека и спорта Нидерландов.

Права на публикацию принадлежат международной неправительственной гуманитарной организации «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West, AFEW*).

## Введение

Ключевым элементом среднесрочной стратегии голландской неправительственной гуманитарной организации «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West, AFEW*) является предоставление странам Восточной Европы и Центральной Азии помощи в построении полноценной устойчивой системы оказания услуг людям, затронутым эпидемией ВИЧ/СПИДа. Эта система включает в себя профилактику, лечение, уход и поддержку. В процессе работы *AFEW* продвигает и подчеркивает важность клиент-центрированного подхода, который позволяет предоставлять людям услуги в соответствии с их текущими потребностями и без каких-либо поучений, предвзятости и морализирования.

При оказании помощи представителям уязвимых групп, таких как потребители наркотиков, заключенные и секс-работники, *AFEW* придерживается мнения, что большинство представителей этих групп сталкиваются одновременно с целым комплексом медицинских и социальных проблем, вызванных либо практикуемыми формами поведения (например, употребление наркотиков или секс-работа), либо социальными условиями, в которых находятся эти люди.

Поскольку большинство людей, на которых в конечном счете направлены программы *AFEW*, страдают от стигмы, дискриминации и социальной исключенности, они зачастую не в состоянии расставить приоритеты в решении существующих проблем, определить очередность их решения и, таким образом, найти способ улучшения своей жизненной ситуации. Представители уязвимых групп часто не в состоянии сконцентрироваться на вопросах, связанных с сохранением собственного здоровья, что увеличивает для них риск инфицирования ВИЧ, гепатитами, туберкулезом, а также риск возникновения других ситуаций, негативно влияющих на здоровье (например, передозировки).

*AFEW* разрабатывает два типа программ по социальному сопровождению. Для того чтобы помочь представителям уязвимых групп сохранить здоровье и защитить их от ВИЧ и других инфекционных заболеваний, *AFEW* использует стратегию **профилактического социального сопровождения**, которая нацелена на оказание помощи людям с множественными проблемами. Для людей, живущих с ВИЧ (ЛЖВ), в качестве основного инструмента помощи и поддержки *AFEW* предлагает **программы социального сопровождения в области ВИЧ-инфекции**.

В соответствии с определением Американского центра по контролю и профилактике заболеваний (CDC) социальное сопровождение включает в себя набор услуг, при помощи которых клиент связывается с учреждениями

и службами медицинской и социальной помощи и получает необходимую помощь соответствующего качества своевременно и в должном объеме.

Основные виды деятельности, организованные в рамках программ по социальному сопровождению, включают в себя:

- предоставление информации о службах помощи, проведение оценки потребностей и внутренних ресурсов клиента;
- организацию адвокативной деятельности;
- подготовку комплексного индивидуального плана сопровождения и координацию деятельности специалистов, вовлеченных в его реализацию;
- претворение плана в жизнь и осуществление мониторинга его эффективности; внесение в план необходимых изменений.

В своей работе *AFEW* опирается на следующее определение **профилактического социального сопровождения (ПСС)**: «Клиент-центрированная деятельность по профилактике ВИЧ-инфекции, имеющая основной целью контроль и снижение степени поведенческих рисков в отношении ВИЧ-инфекции у клиентов, испытывающих множественные проблемы и нуждающихся в комплексном подходе к их решению. ПСС организуется в отношении людей, затрудняющихся самостоятельно начать придерживаться поведения, снижающего или предотвращающего риск заражения или передачи ВИЧ-инфекции. Сочетая в себе черты консультирования по снижению риска и традиционного социального сопровождения, ПСС предоставляет клиенту интенсивную и долговременную помощь в виде консультаций, поддержки и посредничества в установлении контактов с сервисными службами. Такая профилактическая деятельность позволяет влиять на риск заражения ВИЧ в связи с такими факторами, как употребление наркотиков, наличие ИППП, психическое здоровье, социальный и культурный контекст»<sup>1</sup>.

**Программы социального сопровождения по ВИЧ-инфекции** представляют собой «клиент-центрированную деятельность, в рамках которой координируется предоставление услуг людям, живущим с ВИЧ. При этом целью такой деятельности является улучшение состояния здоровья этих людей и их способности к самостоятельной жизни».

### **Подход *AFEW* к социальному сопровождению**

*AFEW* признает социальное сопровождение ключевым подходом в работе с представителями уязвимых групп, позволяющим организовать

---

<sup>1</sup> CDC Guidance on HIV Prevention Client Management, 1997.

для этих людей доступ к социальным и медицинским службам. Специалист по социальному сопровождению выступает в качестве посредника и представляет интересы клиента в службах помощи. Специалист по сопровождению предоставляет клиенту информацию и учит его оптимально использовать имеющиеся ресурсы, а также проводит оценку его потребностей и осуществляет мониторинг процесса, наблюдая за результатами и динамикой работы. Специалист выявляет и работает с потребностями клиента в области физического и психосоциального благополучия, образования, средовых факторов, способности обеспечивать себя, способности контролировать факторы риска в отношении ВИЧ-инфекции и в других областях, так или иначе связанных с доступом к медицинской, социальной и психологической помощи. Здесь речь может идти о доступе к первичной медицинской помощи, лечению наркотической зависимости, специфическим услугам для людей, живущих с ВИЧ, консультированию, профессиональному обучению, помощи в трудоустройстве и юридической помощи.

Исходя из результатов проведения оценки ситуации в стране (регионе), *AFEW* совместно с партнерами и представителями власти определяет приоритеты и первоочередные нужды для развития программ по социальному сопровождению, а также осуществляет поиск организаций, способных поддержать программы, направленные на потребителей наркотиков, секс-работников, заключенных или людей, живущих с ВИЧ. В каждом случае *AFEW* разрабатывает стратегию работы, анализирует способы привлечения клиентов и определяет цели и задачи конкретного проекта.

Для того чтобы помочь партнерам на местах организовать стабильно работающие программы социального сопровождения, *AFEW* оказывает местным организациям поддержку на двух уровнях.

## **Создание и поддержка служб сопровождения**

Эта работа включает в себя продвижение принципов и стандартов социального сопровождения, проведение обучения специалистов государственных служб и общественных организаций, проявивших интерес к подобной работе, помощь в практической организации служб сопровождения, включая финансовую поддержку на начальном этапе их деятельности, последующую поддержку и супервизию. При этом *AFEW* опирается на стандарты CDC и понимает социальное сопровождение как последовательность шагов, которые клиент и консультант должны пройти вместе, чтобы выполнить цели, заявленные в сервисном плане. В соответствии со стандартами CDC *AFEW* выделяет следующие этапы цикла социального сопровождения:

- первичный контакт и включение клиента в программу;
- проведение оценки потребностей;
- составление сервисного плана;
- направление в службы помощи в соответствии с первоочередными потребностями;
- координация работы с другими медицинскими и социальными службами, последовательное выполнение сервисного плана;
- проведение мониторинга и оценка процесса сопровождения;
- завершение программы и планирование дальнейших самостоятельных действий клиента.

Для того чтобы обеспечить надлежащее качество услуг по социальному сопровождению, *AFEW* разработал и предоставил партнерам ряд стандартизированных инструментов, которые необходимы специалисту по сопровождению в процессе работы. Сюда относятся формы для проведения оценки потребностей, примеры сервисных контрактов, бланки направлений и учетные формы, положения о службе социального сопровождения и образцы должностных инструкций.

Главным показателем успеха в работе по продвижению социального сопровождения для *AFEW* является наличие эффективно работающих на местах служб сопровождения для представителей уязвимых групп. Позиция *AFEW* заключается в том, что успешная работа службы сопровождения предполагает ее интеграцию в уже действующие проекты, предоставляющие услуги представителям уязвимых групп, такие как снижение вреда, консультирование, лечение наркотической зависимости или просветительские программы по охране здоровья.

## **Построение партнерских сетей**

*AFEW* работает в странах с ограниченными ресурсами, где число доступных медико-социальных служб лимитировано, а услуги зачастую предоставляются низкого качества. Организации на местах часто работают изолированно друг от друга и не заинтересованы в предоставлении услуг представителям уязвимых групп. Помимо этого, есть законодательные предпосылки к возникновению барьеров социально-экономического характера, которые делают невозможным доступ представителей уязвимых групп к существующим службам помощи или значительно ограничивают его. В таких условиях специалисты по социальному сопровождению не могут

работать эффективно, поскольку наличие надежной и стабильной партнерской сети является необходимым условием успешной работы.

Поэтому *AFEW* обращает особое внимание на работу по развитию партнерских сетей и усилению сотрудничества между местными организациями. В этой связи *AFEW* действует в двух направлениях. Во-первых, *AFEW* способствует созданию новых или укреплению потенциала существующих местных организаций, оказывающих медико-социальные услуги уязвимым группам. Это делается при помощи обучающих программ, в ходе оказания технической поддержки и посредством продвижения структурных изменений, нацеленных на улучшение доступности услуг. Во-вторых, *AFEW* поощряет и поддерживает сотрудничество между местными организациями. Инструментом для этого служит разработанная *AFEW* концепция местной партнерской сети. С ее помощью местным организациям предоставляется возможность более продуктивно и конструктивно сотрудничать друг с другом при реализации сервисных планов, разработанных специалистами по сопровождению. При этом *AFEW* играет роль координатора сети на начальном этапе ее работы и в дальнейшем передает эту роль местному партнеру.

## **Мониторинг воздействия**

Для оценки воздействия на целевую аудиторию *AFEW* применяет ряд инструментов, включая регулярную оценку потенциала и деятельности на местах (с привлечением партнеров на всех уровнях), мониторинг проекта, наблюдательные визиты, опросы до и после проведения тренингов<sup>2</sup>.

Помимо этого, *AFEW* разработал систему мониторинга социального сопровождения (SMMS), основанную на работе со специальной базой данных. База данных используется службами, участвующими в мероприятиях проекта, и предоставляет детальную информацию об обращениях за различными услугами, к которым относятся: 1) обзор предоставленных услуг; 2) изменения в потребностях клиентов; 3) эффективность предоставленных услуг — количество и типы направлений; 4) оценка удовлетворенности клиента предоставленными услугами.

## **Общие замечания**

*AFEW* приобрел определенный опыт и добился положительных результатов в работе по организации системы социального сопровождения для

---

<sup>2</sup> Внутренний механизм оценки тренингов. Участники заполняют анкету до тренинга и сразу после него, так проводится оценка уровня знаний участников, а также эффективности тренинга — насколько уровень знаний участников повысился после обучения.

представителей уязвимых групп и продолжает получать от местных партнеров обращения с просьбой продолжить работу в этом направлении. Разработанная модель доказала свою жизнеспособность и своевременность, поэтому в настоящий момент социальное сопровождение становится неотъемлемой частью программ *AFEW* по работе с уязвимыми группами.

## **Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг**

Людам, живущим с ВИЧ, их родственникам и друзьям приходится иметь дело со сложной, фрагментированной и зачастую незнакомой им системой предоставления медицинских, социальных и психологических услуг. Потребности представителей уязвимых групп, в частности людей, живущих с ВИЧ, определяются комплексным характером медико-социальных проблем, вероятностью возникновения резких изменений в состоянии здоровья и эмоциональном настрое, приводящих к необходимости внесения частых корректировок в процесс оказания помощи.

Цель социального сопровождения — предоставление большей самостоятельности и повышение качества жизни клиентов. Социальное сопровождение стремится удовлетворить их потребности и помочь им преодолеть трудности в доступе к необходимым услугам.

Система социального сопровождения должна адаптироваться в зависимости от конкретных медицинских и социальных потребностей клиентов, имеющих разное воспитание и происхождение и испытывающих различные проблемы, в частности, обусловленные наличием ВИЧ-инфекции. Услуги должны предоставляться в соответствии с общими принципами оказания помощи, подтверждающими права клиента на поддержание высокого качества жизни, неприкосновенность частной жизни, конфиденциальность, самоопределение, недискриминационное и непредвзятое отношение, милосердный уход, достоинство и уважение. В стандартах представлены базовые условия и последовательность действий, необходимых для построения системы предоставления услуг клиентам, живущим с ВИЧ.

## **Основные функции социального сопровождения**

Социальное сопровождение — это процесс, в результате которого клиент получает своевременный доступ в медицинские и психосоциальные службы помощи. Основные функции социального сопровождения включают: информирование и направление; оценку потребностей клиента и его возможностей в плане получения поддержки; защиту/отстаивание

интересов клиентов, связанных с профилактикой, лечением ВИЧ-инфекции (коинфекций и сопутствующих заболеваний), получением социальных, психологических или юридических услуг; составление комплексного индивидуального плана получения услуг; координацию деятельности служб, участвующих в реализации составленного плана; мониторинг процесса сопровождения и оценку эффективности плана; периодическую переоценку и внесение поправок в план действий.

Клиенту могут понадобиться помощь в поиске жилья, юридическая консультация или ряд других услуг. При этом поиск жилья и юридическая консультация не являются социальным сопровождением, а определение потребности в этих видах помощи и организация их предоставления — это социальное сопровождение. Услуги по социальному сопровождению должны всегда оказываться с позиции интересов клиента. Здесь важно понимать, что организация может наряду с сопровождением предоставлять и иные услуги (например, те же консультации юриста), но эти услуги являются для процесса сопровождения «внешними», т.е. предоставляются на тех же условиях, что и услуги сторонних организаций, а именно по потребности и в соответствии с планом сопровождения.

Предлагаемые стандарты предоставления услуг по социальному сопровождению описывают позицию и предъявляют требования к качеству работы, которые *AFEW* считает необходимыми для обеспечения процесса социального сопровождения. Стандарты включают в себя требования в отношении:

- обучения и подбора персонала;
- определения прав и обязанностей клиента;
- организации процесса принятия клиента в программу;
- проведения оценки / повторной оценки потребностей клиента;
- составления плана сопровождения;
- процесса сопровождения и направления;
- организации мониторинга и последующего наблюдения;
- планирования выхода из программы;
- процедуры супервизии в учреждениях, предлагающих услуги социального сопровождения.

Каждый раздел начинается с описания целей, которые преследует тот или иной этап процесса сопровождения. Затем следуют пояснения или обоснования. Далее представлены стандарты и показатели, которые можно использовать для оценки качества работы с клиентами. Список

стандартов и показателей может быть использован учреждениями, предоставляющими услуги по сопровождению, для проведения оценки своей работы и определения области, в которой стандарты успешно применяются, и направлений, по которым все еще необходимы улучшения или поддержка.

## **1. Персонал**

Стандарты, имеющие отношение к персоналу, должны гарантировать следующее:

- клиенты должны иметь доступ к высококачественным услугам, предлагаемым опытными специалистами по социальному сопровождению, прошедшими специальное обучение;
- специалисты по социальному сопровождению должны иметь доступ к качественной супервизии их деятельности, проводимой опытными супервизорами;
- специалисты и супервизоры должны четко знать свои должностные обязанности;
- специалисты по социальному сопровождению должны проходить обучение и получать супервизию, чтобы поддерживать необходимый уровень профессионализма и предоставлять услуги высокого качества.

Специалисту по социальному сопровождению следует укреплять контакты с клиентами, оказывать им поддержку и предоставлять необходимую информацию, для того чтобы они могли сделать нужный выбор для сохранения собственного здоровья и благополучия, а также обратиться в доступные службы и получить необходимые им услуги. Эффективность работы специалиста по социальному сопровождению зависит от конкретных навыков сотрудника и его способности искренне сочувствовать и заботиться о других. Учреждения, предоставляющие услуги, должны нанимать специалистов, имеющих опыт работы в социальной сфере, а также способных как минимум координировать услуги, информацию и направления клиентов, обратившихся за поддержкой, и вести необходимую документацию.

Не все специалисты по социальному сопровождению будут удовлетворять требованиям, перечисленным ниже, однако для некоторых из них можно сделать исключение. В таких случаях ответственность за работу специалиста, его обучение и приобретение недостающих навыков будет нести нанявшее его учреждение. Каждый специалист по социальному сопровождению и супервизор получают должностную инструкцию, содержащую базовые требования к опыту работы и квалификации.

Специалисты по социальному сопровождению должны регулярно и последовательно проходить супервизию<sup>3</sup> своей работы (как минимум два часа в месяц).

**Супервизия** позволяет специалисту поделиться своими чувствами, выявить и обозначить затруднения, возникшие в работе с клиентом, получить обратную связь, проанализировать причины затруднений, расширить теоретическую базу и наметить пути дальнейшей работы с клиентом.

В супервизии можно выделить два разных направления: супервизия программной деятельности и супервизия административной деятельности.

Целью супервизии программной деятельности является поиск оптимальных способов удовлетворения потребностей клиента и выявление/предотвращение профессионального стресса у специалистов по социальному сопровождению.

Целью административной супервизии является оценка работы специалиста и выявление необходимости его дальнейшего развития. Административная супервизия затрагивает такие вопросы, как подбор персонала, процедуры и правила, клиентская документация, возмещение расходов, планирование работы, тренинги, мероприятия по повышению качества работы и общие вопросы руководства программой или учреждением.

Рекомендуется, чтобы у специалиста по социальному сопровождению было два разных супервизора по программным и административным вопросам. Административная супервизия должна проводиться в организации, осуществляющей социальное сопровождение. Если программная супервизия не может предоставляться по месту работы, то специалисты должны иметь возможность получать супервизию программной деятельности в другом учреждении. Нанявшее сотрудника учреждение должно обеспечить условия проведения такой супервизии для своих специалистов на регулярной основе. Супервизия программной деятельности может проводиться на индивидуальных или групповых сессиях.

### **Стандарт**

**1.1.** Привлекаемые специалисты по социальному сопровождению в области ВИЧ-инфекции должны иметь следующие базовые навыки:

- способность координировать услуги, информацию и направления клиентов, обратившихся за поддержкой по вопросам ВИЧ-инфекции;
- способность вести необходимую документацию.

---

<sup>3</sup> Супервизия — это сотрудничество двух профессионалов, в ходе которого специалист по социальному сопровождению может описать и проанализировать свою работу при соблюдении конфиденциальности обеими сторонами. Основная цель супервизии — помочь специалисту по социальному сопровождению наилучшим образом ответить на потребности клиента.

**Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции:  
стандарты предоставления услуг**

- Для специалистов, предоставляющих только информацию и услуги по направлению: наличие по крайней мере среднего образования и толерантность по отношению к представителям уязвимых групп. Опыт работы в социальной сфере является преимуществом.
- Для остальных специалистов: наличие практического опыта работы в социальной сфере не менее года, при этом опыт работы с уязвимыми группами является преимуществом.

Если у сотрудника недостаточно опыта, но он подходит по всем остальным параметрам, нанимающее учреждение должно разработать детальный план его профессионального обучения.

*Примечание: по усмотрению нанимающей организации личный опыт жизни с ВИЧ можно считать необходимым опытом, если кандидат демонстрирует способность работать с людьми и выполнять все требования, указанные в должностной инструкции. Также организация вправе определить минимальный возраст для специалиста по социальному сопровождению. AFEW рекомендует принимать на работу кандидатов старше 22 лет.*

**Показатель**

Документы и резюме сотрудников, собранные в кадровой службе.

**Стандарт**

**1.2.** Привлекаемые супервизоры социального сопровождения в области ВИЧ-инфекции (или сотрудники, получающие повышение) должны удовлетворять требованиям, указанным выше, и помимо этого иметь опыт практической работы в области социального сопровождения (или другой опыт, имеющий отношение к данной должности, например, опыт руководства командой волонтеров).

**Показатель**

Документы и резюме сотрудников, собранные в кадровой службе.

**Стандарт**

**1.3.** Организации, предоставляющие услуги по социальному сопровождению, должны иметь письменные должностные инструкции на каждого специалиста и супервизора.

**Показатель**

Должностная инструкция, сохраненная в архиве и подписанная специалистом по социальному сопровождению и его руководителем.

**Стандарт**

**1.4.** Специалист по социальному сопровождению должен иметь сертификат, подтверждающий обучение по программе «Социальное сопровождение в области профилактики, ухода и лечения при ВИЧ-инфекции» длительностью не менее 25 часов, или документ, подтверждающий участие в стажировке по аналогичной программе с обучением на рабочем месте. Если при приеме на работу такой сертификат/документ отсутствует, специалист должен пройти соответствующее обучение в течение трех месяцев с момента поступления на работу.

**Показатель**

Сертификат, подтверждающий обучение, или заменяющий его документ.

**Стандарт**

**1.5.** Специалисты по социальному сопровождению должны проходить супервизию (как минимум два часа в месяц), включающую вопросы работы с клиентами и оказания профессиональной помощи.

**Показатель**

Отчет о проведенной супервизии (дата, вид супервизии — индивидуальная, групповая — и рассмотренные вопросы).

## **2. Права и обязанности клиента**

Стандарты в отношении прав и обязанностей клиентов устанавливаются для выполнения следующих задач:

- гарантировать сохранение конфиденциальности информации о клиентах;
- создать условия для построения процесса сопровождения с учетом потребностей клиентов и на основе принятых ими решений;
- обеспечить непредвзятый пересмотр дел клиентов, если они сообщают о плохом обращении, неадекватном обслуживании или несправедливом исключении из программы предоставления услуг;
- прояснить обязанности клиентов с целью улучшения процесса взаимодействия и предоставления услуг.

Стандарты предоставления услуг социального сопровождения основаны на уважении каждого клиента. Услуги социального сопровождения должны предоставляться каждому человеку, у которого есть потребность и желание их получить. Основной акцент делается на воспитание у клиента

**Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции:  
стандарты предоставления услуг**

---

чувства независимости и автономности в его повседневной жизни. Все учреждения, предоставляющие услуги социального сопровождения, должны иметь процедуры по сохранению конфиденциальности информации о клиентах, разглашению такой информации и рассмотрению претензий клиентов.

Конфиденциальность обеспечивает защиту от разглашения информации о ВИЧ-статусе, практикуемом поведении (факторах риска) или обращении за теми или иными услугами. В каждом учреждении необходимо наличие процедур, призванных обеспечить сохранение в тайне информации о клиентах, предусмотренных федеральным законодательством. В соответствии с политикой о конфиденциальности необходимо иметь специальный документ («Согласие на разглашение информации»), в котором будут перечислены обстоятельства, при которых может потребоваться разглашение информации о клиенте (название организации/фамилия представителя организации, которой предоставляется информация; какого рода информация разглашается; сроки действия разрешения на использование информации; подпись клиента).

Процедура по рассмотрению претензий клиентов обеспечивает право клиентов обратиться за помощью, если они считают, что с ними обращаются несправедливо или не предоставляют качественные услуги. Каждое учреждение должно выработать порядок подачи претензий и рассмотрения жалоб клиентов. Политика также должна включать информацию о том, как клиент может опротестовать решение учреждения, предоставляющего услуги, если он не удовлетворен исходом рассмотрения его претензии.

**Стандарт**

**2.1.** Наличие правил по сохранению конфиденциальности информации.

**Показатель**

Регламентирующий документ в архиве учреждения, предоставляющего услуги.

**Стандарт**

**2.2.** Наличие политики по рассмотрению претензий (включающей информацию об обязанностях клиента).

**Показатель**

Регламентирующий документ в архиве учреждения, предоставляющего услуги.

**Стандарт**

**2.3.** Учреждение должно разработать бланк «Согласие на разглашение информации» для заполнения при получении запросов информации; заполненный бланк подписывается клиентом.

**Показатель**

Бланк, подписанный клиентом и подшитый к карте сопровождения.  
Срок действия разрешений — один год.

**Стандарт**

**2.4.** При принятии в программу клиент должен быть проинформирован о существовании процедур и правил сохранения конфиденциальности и рассмотрения претензий.

**Показатель**

Документ в личном деле клиента, свидетельствующий об осведомленности клиента о процедурах и правилах по сохранению конфиденциальности и рассмотрению претензий. Документ должен быть подписан или завизирован клиентом; клиент получает его копию.

### **3. Принятие в программу**

Процесс принятия в программу направлен на выполнение следующих задач:

- проинформировать клиента о доступных услугах и о том, на что он сможет рассчитывать, принимая решение об участии в программе социального сопровождения;
- убедиться в том, что потенциальный клиент удовлетворяет формальным требованиям программы (например, принадлежит к целевой группе);
- определить, заинтересован ли клиент в сервисе социального сопровождения, или ему необходимо получение конкретной услуги (определяется при первом интервью с аутрич-работником или при телефонном звонке в службу сопровождения). В случае обращения за конкретной услугой клиенту предоставляется информационная поддержка, но при этом он не включается в программу сопровождения;
- собрать исходную информацию о клиенте с целью составления плана сопровождения и планирования последующей работы с клиентом;
- установить доверительные отношения с клиентом.

## Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг

---

Все клиенты, обратившиеся или получившие направление в службу социального сопровождения, должны пройти процедуру принятия в программу. Эта процедура проводится специально обученным сотрудником (специалистом по социальному сопровождению или другим сотрудником), который объясняет клиенту роль специалиста по социальному сопровождению, рассказывает о политике по сохранению конфиденциальности и рассмотрению претензий, определяет основные потребности клиента, просит его разрешения на разглашение информации (если уже есть необходимость в разглашении) и заводит личное дело. Клиент, принятый в программу, работает с назначенным ему специалистом по социальному сопровождению, который обычно связывается с ним в течение пяти рабочих дней и назначает дату встречи для проведения тщательной оценки его потребностей.

Процесс принятия в программу должен начаться в течение пяти дней после первого обращения клиента в учреждение. В идеальной ситуации период от первого обращения до официального принятия клиента в программу также не должен превышать пяти дней (или, во всяком случае, занять минимум времени). Однако в случае непредвиденных обстоятельств (сложно связаться с клиентом, большая нагрузка специалистов по сопровождению и др.) процесс принятия в программу может занять больше времени, но в любом случае он должен завершиться в течение двух недель.

### **Стандарт**

**3.1.** Бланки регистрации в программе должны быть заполнены в течение 14 дней с момента начала процесса приема клиента в программу.

### **Показатель**

Заполненные документы в карте сопровождения клиента.

### **Стандарт**

**3.2.** Если клиент решает принять участие в программе социального сопровождения, необходимо проверить, может ли он стать клиентом программы по формальным признакам.

### **Показатель**

Запись в карте сопровождения. В своей практике *AFEW* придерживается позиции, которая заключается в доверии к клиентам, и не рекомендует требовать каких-либо подтверждающих документов на этапе принятия в программу.

**Стандарт**

**3.3.** Необходимо выяснить, не возражает ли клиент против разглашения конфиденциальной информации, если на данной стадии в этом уже есть потребность.

**Показатель**

Подписанный документ о разглашении (или неразглашении) информации в карте сопровождения клиента.

**Стандарт**

**3.4.** Все документы, указанные в разделе 2.0 («Права и обязанности клиента»), должны быть заполнены.

**Показатель**

Необходимые документы в карте сопровождения клиента.

#### **4. Оценка/повторная оценка**

Процесс оценки/повторной оценки потребностей клиента призван обеспечить выполнение следующих задач:

- регулярно собирать и обновлять информацию о клиенте, с тем чтобы определить его потребности;
- продолжить работу по укреплению доверительных отношений с клиентом.

Клиент имеет право получить справедливую комплексную оценку своего состояния. Оценка проводится посредством интерактивной работы специалиста по социальному сопровождению и клиента, в ходе которой определяются состояние здоровья клиента, его психологические особенности и ряд социальных факторов. Основным источником информации о потребностях — сам клиент, однако оценка может включать получение информации от членов семьи, из медико-психологических служб и других источников, если клиент дал согласие на их использование. Оценка проводится на индивидуальной встрече. Во время оценки необходимо выяснить, работает ли клиент с другими службами. Оценку следует завершить в течение 30 дней с момента принятия в программу.

Во время оценки обсуждаются и документируются следующие базовые вопросы:

- состояние здоровья в настоящее время;
- доступные финансовые ресурсы (включая страховку);

## Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг

---

- питание, жилье и транспорт (доступные возможности);
- источники получения поддержки (семья, друзья, другие источники);
- потребность в юридической консультации;
- ситуация с употреблением психоактивных веществ;
- эмоциональное состояние/психическое здоровье.

Каждая служба социального сопровождения использует свои формы оценки и повторной оценки, обязательно включающие данные вопросы.

Оценка — процесс динамичный. Состояние здоровья и обстоятельства жизни клиента могут меняться; соответственно изменятся и его потребности. Специалист по социальному сопровождению должен регулярно проводить дополнительную оценку потребностей клиента. Повторная оценка проводится по ситуации: ее необходимость определяется специалистом по социальному сопровождению, но в любом случае проводить дополнительную оценку нужно как минимум каждые шесть месяцев.

Если клиент нуждается исключительно в информировании и перенаправлении, с ним также нужно контактировать (по крайней мере по телефону) каждые четыре недели для выявления новых потребностей. Клиенты, получающие услуги социального сопровождения, должны проходить полную задокументированную оценку каждые три месяца.

### **Стандарт**

**4.1.** Оценка потребностей клиента должна быть проведена в течение 30 дней с момента принятия в программу.

### **Показатель**

Заполненные бланки оценки (включающие вопросы, представленные выше) в карте сопровождения клиента.

### **Стандарт**

**4.2.** Повторная оценка должна проводиться на регулярной основе (по крайней мере каждые три месяца). Для клиентов, получающих исключительно услуги по информированию и направлению, повторная оценка может проводиться по телефону.

### **Показатель**

Документ (записи о ходе работы с клиентом, обновленная первая оценка или новая форма оценки) в карте сопровождения клиента.

## 5. Планирование процесса сопровождения и предоставление услуг

План предоставления услуг составляется с целью определить:

- цели клиента, основанные на его потребностях;
- меры и шаги по достижению этих целей;
- сроки планируемых мероприятий.

Детальный план сопровождения содержит описание целей и задач, которые ставит перед собой клиент, и опирается на потребности, выявленные во время оценки. План — продукт совместной работы клиента и специалиста по социальному сопровождению. План сопровождения должен включать краткосрочные и долгосрочные цели, а также описание шагов, которые необходимо предпринять для осуществления каждой из них. В плане необходимо зафиксировать, какие именно услуги требуются клиенту, куда он будет направлен и в какие сроки, а также предусмотреть последующее наблюдение. При возникновении непредвиденных ситуаций (болезнь, заключение под стражу) сроки предоставления услуг могут сдвигаться. План составляется для клиентов с таким расчетом, чтобы они могли получить все необходимые им услуги.

План содержит следующую информацию:

- описание проблем;
- цели, намеченные для решения каждой из них;
- шаги, направленные на удовлетворение каждой потребности, выявленной в ходе оценки (здесь необходимо учитывать следующие факторы: ресурсы клиента; его система поддержки; вид, объем и сроки предоставления необходимых услуг; в какое учреждение планируется обращение);
- замечания в отношении доступности и своевременности каждой услуги, а также (при необходимости) альтернативный план действий.

Учреждения социального сопровождения могут использовать собственные формы документов для планирования, но при этом обязательно должны включать в рабочий план перечисленные выше компоненты. План должен быть составлен в течение 30 дней с момента принятия клиента в программу.

Как и оценка, планирование должно проводиться регулярно. Специалист по социальному сопровождению должен систематически пересматривать сервис-планы клиентов. Пересмотр производится по необходимости, его частота и периодичность определяются специалистом по

социальному сопровождению, но в любом случае пересматривать планы нужно каждые три месяца.

**Стандарт**

**5.1.** План предоставления услуг должен быть составлен совместно с клиентом в течение 30 дней с момента принятия в программу.

**Показатель**

План, подписанный клиентом и специалистом по социальному сопровождению, сохраненный в карте сопровождения клиента.

**Стандарт**

**5.2.** План необходимо пересматривать каждые три месяца.

**Показатель**

Документ о пересмотре сервис-плана, подписанный клиентом, сохраненный в карте сопровождения клиента. Данный документ не должен подписываться клиентами, получающими исключительно услуги по информированию и направлению.

## **6. Сопровождение и направление**

Процесс сопровождения и направления призван обеспечить выполнение следующих задач:

- провести запланированные мероприятия по удовлетворению потребностей, зафиксированных в сервис-плане клиента;
- поддерживать мотивацию клиента для продолжения участия в программе;
- обеспечить координацию деятельности служб, оказывающих клиенту помощь, и разъяснить клиенту роль и возможности этих служб;
- организовать направление клиента в соответствующие службы (при необходимости);
- предоставить защиту интересов клиента при обращении в службы помощи, если клиент не способен обеспечить ее самостоятельно.

Ответственность за выполнение сервис-плана (плана сопровождения) клиента возлагается на специалиста по социальному сопровождению. Направляя клиентов в соответствующие службы, специалист служит связующим звеном между клиентами и поставщиками услуг. В работу специалиста по сопровождению входит общение с учреждениями, в которые был

направлен клиент (с его согласия), и защита интересов клиента, если он не способен обеспечить ее самостоятельно.

При проведении работы по сопровождению и перенаправлению клиента необходимо выяснить, взаимодействует ли клиент с другими специалистами по социальному сопровождению. В идеале у клиента за время участия в программе должен быть один основной специалист по социальному сопровождению. Основной специалист по социальному сопровождению отвечает за весь цикл. Это не означает, что клиент не может обратиться за получением помощи в другие учреждения. Клиент может обращаться за любыми услугами в любые организации, только если речь идет именно о прямых услугах (помощь в поиске жилья, юридическая консультация и т.д.).

Основной специалист по социальному сопровождению у клиента должен быть один, однако в реальной жизни клиенты часто работают с несколькими специалистами одновременно. Для того чтобы постепенно построить систему социального сопровождения, в которой не происходит дублирования усилий со стороны клиента или специалиста (например, прохождение интенсивного процесса оценки в более чем одном учреждении), необходимо стремиться к тому, чтобы клиент выбрал одного основного специалиста по социальному сопровождению, с которым будет работать.

Для построения такой системы необходимо, чтобы специалисты по социальному сопровождению объяснили клиентам причины, по которым предпочтительно работать с одним специалистом по сопровождению, попросить у клиентов контакты других специалистов по социальному сопровождению, к которым они уже обращались, и совместно с ними определить роль каждого учреждения в системе предоставления помощи клиенту (если клиент не будет возражать против этих контактов).

**Стандарт**

**6.1.** Составленный план должен последовательно выполняться.

**Показатель**

Документы в карте сопровождения клиента с результатами мероприятий, намеченных в сервисном плане клиента.

**Стандарт**

**6.2.** Следует наладить контакт с другими специалистами по социальному сопровождению, к которым обращался клиент, и совместно определить (при участии клиента), кто из специалистов будет основным в работе с ним.

**Показатель**

Документ в карте сопровождения клиента с указанием контактов других специалистов по социальному сопровождению, к которым обращался клиент, и обоснованием того, кто из них назначен основным специалистом для данного клиента.

**Стандарт**

**6.3.** С согласия клиента необходимо связаться с другими специалистами по социальному сопровождению, к которым обращался клиент.

**Показатель**

Документ в карте сопровождения клиента с указанием контактов.

## **7. Мониторинг процесса сопровождения и последующее наблюдение за клиентом**

Мониторинг и последующее наблюдение проводятся с целью обеспечить выполнение следующих задач:

- проконтролировать доступность услуг, которые клиент планирует получить;
- определить и устранить барьеры, с которыми сталкивается клиент в процессе выполнения мероприятий сервис-плана;
- определить, сохраняется ли у клиента потребность в услугах социального сопровождения;
- помочь учреждениям, предоставляющим услуги, планировать и прогнозировать объем работы с клиентами.

Специалист по социальному сопровождению сам определяет частоту встреч и продолжительность наблюдения, при помощи которых можно обеспечить необходимый уровень активных контактов с клиентом и получить информацию, необходимую для работы. При этом контакт с клиентом необходимо поддерживать по крайней мере каждые четыре недели.

**Стандарт**

**7.1.** С клиентом необходимо поддерживать связь как минимум каждые четыре недели.

**Показатель**

Запись в карте сопровождения о состоявшемся контакте (лично или по телефону).

**Стандарт**

7.2. Необходимо осуществлять последующее наблюдение за клиентом.

**Показатель**

Документ в карте сопровождения клиента о последующем наблюдении.

**Стандарт**

7.3. Следует вести учет клиентов, выбывших из программы, по истечении шести месяцев.

**Показатель**

Документ в карте сопровождения клиента с указанием всех попыток связаться с ним. Документ в карте сопровождения клиента о выходе из программы.

## **8. Планирование выхода из программы и мероприятий на переходный период**

Планирование выхода из программы проводится с целью:

- обеспечить плавный выход из программы для клиента, более не нуждающегося в услугах по социальному сопровождению или не желающего их получать;
- предоставить специалистам по сопровождению возможность интенсивно работать с теми клиентами, которые активны и обращаются за услугами;
- помочь учреждениям, предоставляющим услуги, планировать и прогнозировать объем работы с клиентами.

Выход клиента из программы — это планомерный процесс, в ходе которого клиенту предоставляется возможность постепенно перейти к самостоятельной жизни и полностью взять на себя ответственность за свое здоровье и благополучие. При выходе клиента из программы составляется соответствующий документ. В документе указывается причина исключения и приводится план мероприятий на переходный период (если клиент переходит в другую службу). Если клиент не согласен с причиной исключения из программы, ему необходимо напомнить о процедуре по рассмотрению претензий, действующей в данном учреждении. Наряду с выходом из программы существует процедура исключения, которая применяется в том случае, если клиент покидает программу до выполнения основных положений рабочего плана.

Некоторым клиентам необходим лишь минимальный пакет услуг, например, информирование и направление в организацию, предоставляющую определенные виды услуг, поэтому они могут общаться со специалистом по социальному сопровождению периодически. Каждые четыре недели специалисты должны выходить на связь со всеми клиентами. Если в течение полугода неоднократные попытки специалиста связаться с клиентом терпят неудачу, клиент исключается из программы социального сопровождения данного учреждения.

**Стандарт**

**8.1.** Необходимо исключить клиента из программы социального сопровождения в следующих случаях:

- просьба клиента;
- изменения в потребностях клиента, связанные с необходимостью перехода в другое учреждение социального сопровождения;
- действия клиента, подвергшие риску учреждение, специалиста по социальному сопровождению или других клиентов (перечень таких действий должен быть оговорен в правилах участия в программе);
- переезд клиента в другой район обслуживания;
- неудачные попытки связаться с клиентом несколько раз в течение шести месяцев;
- смерть клиента.

**Показатель**

Документ в карте сопровождения клиента с указанием причины исключения из программы.

## **9. Политика, процедуры и супервизия в учреждениях, предлагающих услуги социального сопровождения**

Процесс разработки регламента учреждения направлен на выполнение следующих задач:

- утвердить регламент и процедуры, защищающие права клиентов и обеспечивающие качество предоставляемых услуг;
- обеспечить специалистов по социальному сопровождению необходимой поддержкой (супервизия их работы, оценка нагрузки и возможности для профессионального обучения).

Все учреждения социального сопровождения должны иметь следующие процедуры, оформленные в виде регламентирующих документов:

**Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции:  
стандарты предоставления услуг**

---

- процедура по рассмотрению претензий клиентов;
- процедура по организации супервизии специалистов по социальному сопровождению;
- процедура по регулированию объема работы с клиентами.

Процедура по рассмотрению претензий клиентов описана в разделе 2 («Права и обязанности клиентов»).

Специалисты по социальному сопровождению должны получать супервизию — программную и административную — см. раздел 1 («Персонал»). Помимо предоставления поддержки специалистам по социальному сопровождению необходим также и мониторинг работы специалистов (в частности, проверка правильности ведения необходимой документации). В своей работе *AFEW* придерживается принципа выборочной проверки во время посещения партнеров с рабочими визитами. Процесс оказания поддержки специалистам по социальному сопровождению должен быть отражен в соответствующих документах. Встречи специалистов и их супервизоров рекомендуется проводить не реже одного раза в месяц. На встречах следует обсудить вопросы работы с клиентами, нагрузку и другие моменты, призванные предотвратить «эмоциональное выгорание» сотрудника.

В учреждениях, предоставляющих услуги, количество активных клиентов на одного специалиста по социальному сопровождению не должно превышать 20. Однако, принимая во внимание уровень потребностей клиентов, принадлежность к целевой группе, виды предоставляемых услуг и ряд других факторов, учреждения могут установить более низкий или более высокий стандарт нагрузки.

**Стандарт**

**9.1.** В учреждении должна быть выработана процедура рассмотрения претензий клиентов.

**Показатель**

Процедура в архиве учреждения, предоставляющего услуги социального сопровождения.

**Стандарт**

**9.2.** В учреждении должна быть выработана процедура супервизии специалистов по социальному сопровождению.

**Показатель**

Процедура в архиве учреждения, предоставляющего услуги.

**Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции:  
стандарты предоставления услуг**

---

**Стандарт**

**9.3.** В учреждении объем работ на одного специалиста по социальному сопровождению должен составлять не более 20 клиентов.

**Показатель**

Заполненные документы на 20 активных клиентов. Процедура в архиве учреждения, предоставляющего услуги.

## Заключительные положения

Представленные вашему вниманию стандарты описывают общие подходы к организации социального сопровождения в области ВИЧ-инфекции для уязвимых групп. Однако следует понимать, что помимо общих стандартов существует также набор специфических стандартов, которые применяются при работе с конкретными группами. «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AFEW*) продолжит разработку серии стандартов по социальному сопровождению, в которую войдут следующие стандарты:

1. Стандарты по сопровождению потребителей наркотиков.
2. Стандарты по организации программ сопровождения для заключенных на этапе подготовки к освобождению и на переходный период.
3. Социальное сопровождение семей.

Наряду со стандартами *AFEW* подготовил рекомендации по социальному сопровождению. Эти рекомендации подготовлены с целью оказать поддержку заинтересованным специалистам в организации процесса социального сопровождения для представителей уязвимых групп, к которым относятся, в частности, потребители наркотиков, секс-работники и заключенные. Социальное сопровождение — действенный и эффективный подход, с помощью которого можно добиться видимых результатов в программах по профилактике ВИЧ-инфекции, поэтому авторы считают важным и своевременным представить коллегам обобщение теории и практического опыта организации подобной работы.

Рекомендации основаны на международных стандартах по сопровождению и опыте работы *AFEW*, полученном в ходе реализации партнерского проекта на территории четырех областей стран Центральной Азии. Рекомендации не претендуют на универсальность и имеют ценность прежде всего потому, что они основаны на реальном опыте организаций, работающих в условиях ограниченных ресурсов. Рекомендации содержат описание технологий и инструментов построения системы социального сопровождения для уязвимых групп и некоторые теоретические основы функционирования подобных систем.

Рекомендации и стандарты являются частью ресурсного пакета по социальному сопровождению. В дальнейшем авторы планируют дополнить их пакетом материалов, содержащих программы типовых тренингов для специалистов и раздаточные материалы, необходимые для их проведения.

