**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ**

В условиях удовлетворения растущих потребностей общества при ограниченности ресурсов все более актуальным становится решение задачи повышения эффективности оказываемых услуг за счет внедрения прогрессивных методов. К таким методам следует отнести организацию работы по оказанию комплексной поддержки семей, воспитывающих детей, используя технологию ведения случая.

Ведение случая - технология социальной работы с конкретной проблемной ситуацией, в которой объединены оценка ситуации, планирование работы по ее преодолению, мониторинг ситуации, с привлечением других специалистов, структур, учреждений и осуществление координации действий специалистов и служб с целью решения социальных проблем семей с детьми и их окружения.

В международной практике социальной работы данная технология используется для оказания помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, включая детей, находящихся в группе риска, и их семьям. Данная технология основывается на семейно-ориентированном, комплексном, межведомственном подходах к решению проблем детей и их семей.

Нахождение ребенка в социально-опасном положении выходит далеко за рамки проблем одной семьи. Негативные последствия, связанные с ненадлежащим уходом за детьми, проявляются на протяжении всей их жизни. Возмещение нанесенного социального, экономического и даже морального ущерба практически полностью осуществляется за счет государственного бюджета.

Технология ведения случая кардинально меняет подход к организации социальной помощи и услуг семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, при реализации которой выявительный принцип выходит на передний план в работе всех вовлеченных служб. Специалисты работают на опережение и в ходе выполнения своих текущих обязанностей находят детей, которые нуждаются в социальном сопровождении.

В рамках проекта технология ведения случая используется при:

* оказании помощи семьям с детьми 0-3 года с целью сохранения семьи для ребенка и предупреждения разлучения ребенка с семьей;
* подготовки и реализации процесса реинтеграции ребенка из учреждения интернатного типа в биологическую или замещающую семью.

Применение технологии ведения случая на основе межведомственного взаимодействия осуществляется в соответствии с существующим законодательством Республики Беларусь.

Определен круг социальных услуг, предоставляемых гражданам бесплатно за счет финансирования из бюджетных и внебюджетных фондов. В связи с сокращением бюджетного финансирования все более актуальным становится наращивание объемов самофинансирования социального обслуживания населения.

Работа с семьями отличается тем, что она не может подлежать самофинансированию. Особенно когда речь идет о семьях и детях, находящихся в трудной жизненной ситуации. Поэтому единственным источником финансирования деятельности учреждений, предоставляющих услуги населению, находящемуся в трудной жизненной ситуации, является бюджет. Вместе с тем, оценка эффективности использования бюджетных средств, которая позволяет обосновать наращивание средств, направляемых для финансирования данных учреждений, не осуществляется.

В утвержденных перечнях социальных услуг и социальных стандартах в области социального обслуживания не сформулированы требования экономического характера, позволяющие определить стоимость услуг для семей или детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Развитие нормативного финансирования сдерживается отсутствием оценки затрат на предоставление социальных услуг и социальной помощи для комплекса услуг, в том числе необходимых при определении потребности числа специалистов на количество сопровождаемых семей.

Проблема оценки усугубляется и тем, что по своей сути технология ведения случая представляет собой комплекс организационно-технических мероприятий по решению социальных проблем определенной семьи или ребенка, находящихся в трудной жизненной ситуации на межведомственной основе, включая социальную помощь и услуги.

Необходимым условием эффективности функционирования данного комплекса является достаточное финансирование с учетом объема услуг и нормативного финансирования (специалист/количество обслуживаемых).

В свою очередь критериями достаточности являются:

- обеспечение потребности семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, включая детей, находящихся в группе риска;

- оказание полного перечня услуг, предусмотренных технологией ведения случая, необходимых для преодоления трудной жизненной ситуации, сохранения биологической семьи для ребенка на межведомственной основе

Для обеспечения адресности финансирования технологии и распространения дифференцированного подхода в определении объема финансирования по группам оказываемых социальной помощи и услуг на межведомственной основе, внедрение нормативного финансирования при бюджетировании, а также развития рынка платных услуг в социальной сфере требуется разработка методических рекомендаций по оценке стоимости технологии ведения случая.

Недостаточность теоретических и методических обоснований сдерживает дальнейшее необходимое ускоренное и масштабное развитие чрезвычайно важного межведомственного подхода к решению проблем семьи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации. Поэтому научная проблема поиска и разработки современных методик оценки социального развития технологии ведения случая для семей с детьми до 5 лет в общественном секторе и в особенности на уровне регионов нуждается в отдельном исследовании.

Теоретико-методологическую базу исследования составили научные труды отечественных и зарубежных ученых, диалектический подход, основные положения системного подхода, современные концепции общественного развития, основы теории общественного сектора, зарубежный опыт социальной политики, теория и практика развития сферы социальных услуг.

***Методы исследования:*** *затратный метод, метод аналогии, экспертный опрос.*

*Затратный***.** В настоящее время общепризнано, что основным принципом при формировании цен на рынке социальных услуг является затратный принцип ценообразования (расчет цены на основе себестоимости). В соответствии с ним цены на социальные услуги включают цену затрачиваемых на ее осуществление ресурсов (рабочей силы, материалов, оборудования и т.д.).

Себестоимость показывает, во что обходятся учреждению предоставление социальных услуг и социальной помощи и отражает текущие затраты. Себестоимость социальных услуг – это стоимостная оценка используемых в процессе оказания услуг материалов, основных фондов, топлива, энергии, трудовых ресурсов, а также других затрат на ее оказание.

При определении себестоимости любого вида социальных услуг и помощи используется следующая группировка затрат по экономическим элементам:

* расходы на оплату труда;
* начисления на заработную плату;
* общехозяйственные расходы.

Под расходами на оплату труда понимаются затраты труда специалистов, оказывающих услуги семьям с детьми в рамках технологии ведения случая.

Начисления на заработную плату предусматривают расходы на оплату взносов на государственное социальное страхование и устанавливаются в процентах от расходов на оплату труда в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Общехозяйственные расходы включают расходы на оплату работ (услуг), необходимых для обеспечения собственных нужд поставщика социальных услуг, в том числе:

 а) услуги связи;

 б) коммунальные услуги;

 в) транспортные услуги;

 г) материальные затраты;

 д) прочие работы (услуги), включающие в том числе работы (услуги) по содержанию имущества (санитарно-гигиеническое обслуживание - дератизация, дезинфекция, вывоз мусора, техническое обслуживание технических средств, текущий ремонт зданий и оборудования, ремонт автотранспорта и другие аналогичные расходы), по установке и монтажу локальных вычислительных сетей, систем охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, контроля доступа, а также услуги вневедомственной, пожарной охраны, услуги по страхованию, по изготовлению и (или) приобретению бланочной продукции и услуги в области информационных технологий.

Расходы на оказание услуг связи, осуществляемые как для предоставления социальной услуги получателю социальных услуг, так и для обеспечения собственных нужд поставщиков социальных услуг, могут включать расходы на аренду технических средств, телефонную связь, сотовую связь, подключение и использование информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", доступ к телефонной сети (установка телефонов), междугородные и международные соединения, местное телефонное соединение (абонентская и повременная оплата), радиосвязь и другие средства связи, пользование радиоточкой, а также расходы, связанные с пересылкой почтовых отправлений, осуществлением почтовых переводов денежных средств, и другие аналогичные расходы.

Транспортные расходы поставщиков социальных услуг могут включать расходы, связанные с оказанием транспортных услуг для обеспечения проезда получателя социальных услуг либо для обеспечения собственных нужд поставщика социальных услуг.

Расходы поставщиков социальных услуг по оплате договоров на оказание коммунальных услуг для предоставления социальных услуг получателям социальных услуг или для обеспечения собственных нужд поставщика социальных услуг могут включать затраты на отопление и технологические нужды, потребление газа, электроэнергии, водоснабжение, канализацию, ассенизацию и др.

Материальные затраты при оказании социальных услуг могут включать расходы на приобретение продуктов питания, а также горюче-смазочных материалов, канцелярских товаров и прочих материалов как для оказания социальных услуг, так и для обеспечения собственных нужд поставщика социальных услуг.

Цена на услуги состоит из себестоимости и прибыли. В предлагаемой методике в расчет вводится нулевое значение прибыли, т.к. объектом изучения являются социальные услуги и помощь семьям с детьми, которые предоставляются на безвозмездной основе. Однако на перспективу может быть рассчитан тариф на услуги посредством рентабельности, которая определяется в отношении прибыли к себестоимости.

***Метод аналогии*** является одним из самых распространенных методов научного исследования. Сущность метода состоит в анализе имеющихся данных о стоимости (ценах) на аналогичные услуги.

***Экспертный опрос.*** Сбор первичных данных о затратах времени и видах предоставляемых услуг, основанный на использовании опыта, знаний и интуиции специалистов, участвующих в процессе оценки и сопровождения семьи. Отличительная особенность этого метода состоит в том, что он предполагает компетентное участие экспертов в анализе и решении проблем исследования.

Результаты опроса позволяют производить ***расчет удельных затрат*** на реализацию как одной задачи, так и всего комплекса услуг и помощи.

К примеру расчет этапа проводится следующим образом:

1. расчет удельных затрат, используя расчет временных затрат на выполнение отдельных задач: определение необходимого количества времени, необходимого для реализации одной задачи или этапа алгоритма, к примеру, на составление вместе с семьей плана действий;
2. расчет среднего времени, затрачиваемого на эти задачи (если имеется информация о временных затратах нескольких специалистов, выполняющих одинаковые задачи);
3. расчет затрат на каждую отдельную задачу путем умножения удельных затрат на единицы заработной платы персонала;
4. суммирование затрат по всем задачам этапа.

Данные об удельных затратах являются основополагающими при расчетах нормативов трудозатрат для 1 специалиста.

***Разработка методики оценке стоимости технологии ведения случая.***

Важнейшие требования, характеризующие предложенные методологические подходы к оценке стоимости комплекса социальных услуг и помощи семьям на основе межведомственного взаимодействия, определяют состав, частоту оказываемых услуг, выбор объекта оценки.

Методика основывается на результатах подготовительной работы, включающей:

• оценку функционирования системы межведомственного сопровождения семей с детьми на основе критериев, выраженных в конкретных количественных и качественных показателях, характеризующих технологию ведения случая, достижение которых поддается измерению и оценке;

• регламентацию процесса предоставления социальных услуг и помощи в рамках технологии ведения случая, определение в качестве предмета стандартизации вида и содержания, алгоритма и условий их предоставления на основе документального оформления порядка предоставления услуги с учетом видов трудной жизненной ситуации семьи или ребенка;

• выделение в практической деятельности учреждений по оказанию социальных услуг и помощи населению трех уровней реализации технологии, определяемый типом трудной жизненной ситуации семьи или ребенка, их потребностями и возможностями, перечнем, объемом, видами, сроками предоставления услуг по его семейному устройству со средним сроком реализации 1 год); (минимальный уровень – сохранение ребенка в биологической семье со средним сроком реализации 3 месяца; базовый уровень – ребенку предоставляется государственная защита со средним сроком реализации 6 месяцев с сохранением семьи для ребенка и сопровождением его дальнейшей реинтеграции; усложненный уровень – лишение родительских прав, после 6 месяцев в НГЗ и работа

• обязательное выполнение специалистами, оказывающими социальные услуги и помощи, всех требований гарантированного базового уровня, определяющих содержание и поэлементный состав комплекса в расчете на одну семью;

• унификация процесса оказания социальной услуги и предоставления социальной помощи на основе обязательного документального сопровождения оказания социальных услуг и помощи за счет единства требований к количеству, видам и формам документов, а также инструкциям по их заполнению;

• использование интегративного подхода при оказании социальных услуг в рамках технологии ведения случая, гарантия качества социального обслуживания, соблюдение баланса интересов государства, учреждения и семьи в сфере оказания социальных услуг и предоставления социальной помощи; технологичность процесса предоставления услуг, возможность его инструментальной проверки;

• осуществление внешнего (со стороны государственных органов управления) и внутреннего (со стороны администрации учреждения социального обслуживания) контроля за деятельностью специалистов по оказанию клиентам социальных услуг и социальной помощи и обеспечению их качества в соответствии со стандартом.

*Объект оценки* – **технология ведения случая – комплекс** межведомственного сопровождения семей с детьми по оказанию социальных услуг и социальной помощи семьям, в которых воспитываются дети раннего возраста, признанных находящимися в социально опасном положении.

**Определение себестоимости технологии ведения случая**

Результатом подготовительного этапа является алгоритм реализации технологии ведения случая:

1. выявление семьи и анализ результатов первичной оценки с обоснованием необходимости открытия случая, принятия решения об открытии случая и организации социального сопровождения семьи;

2. углубленная оценка потребностей ребенка и его семьи;

3. планирование сопровождения случая (разработка совместно с семьей индивидуального плана помощи семье: определение его цели, конкретных действий и мероприятий, временных рамок, др.);

4. непосредственно социальное сопровождение семей, предоставление необходимой помощи, услуг;

5. мониторинг ситуации, при необходимости внесение изменений в индивидуальный план помощи семье;

6. закрытие случая, если цели были достигнуты;

7. мониторинг ситуации ребенка и семьи после закрытия случая в целях предупреждения повторного попадания в трудную жизненную ситуацию.

**Базовый уровень реализации технологии ведения случая включает поочередно 7 этапов.**

В связи с этим, целесообразно для расчета стоимости оценивать также отдельно каждый этап, который включает одну или несколько задач.

**Затраты на специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая**

Для регламентации процесса предоставления социальных услуг и социальной помощи в рамках технологии ведения случая проведен экспертный опрос. Были подготовлены варианты анкет для специалистов, участвующих в процессе оценки и сопровождения семьи в зависимости от их должностных обязанностей (Приложение).

Были выделены следующие группы:

* специалисты из системы здравоохранения.
* специалисты социально-педагогического центра (СПЦ);
* секретари координационного совета;

*Специалисты из системы здравоохранения.*

Как правило, выявление неблагоприятной для ребенка ситуации происходит представителями организаций, которые имеют контакт с семьями с детьми при осуществлении своей деятельности в соответствии с возложенными на них задачами и в пределах своей компетенции. К ним в первую очередь относятся представители системы образования, а также системы здравоохранения, если речь идет о детях раннего возраста.

Расчет затрат на оплату труда специалистов из системы здравоохранения и образования, специалистов СПЦ, секретарей координационного совета производится с помощью метода расчета временных затрат на выполнение отдельных задач. Затраты на оплату труда специалиста включают весь комплекс работ в соответствии с должностной инструкцией. Учет не выделяет отдельно работы по технологии ведения случая. Оценка производится по средним фактическим затратам времени, указанных при опросах специалистами.

Случаи неблагоприятной для ребенка ситуации могут быть выявлены непосредственно специалистами СПЦ.

*Специалист СПЦ* является ответственным за случай и координирует работу группы специалистов на местном уровне. В отдалённых сельских районах это может быть секретарь сельского совета или социальный педагог учреждения образования, если ребенок посещает школу/детский сад.

Затраты на оплату труда специалистов СПЦ выделяются отдельной статьей в оценке стоимости технологии ведения случая. В разработке методики оценки ее стоимости использование результатов работы экспертных опросов имеет первостепенное значение. В рамках технологии ведения случая ответственным за работу с конкретной семьей является один постоянный специалист, социальный педагог СПЦ, который устанавливает с семьей устойчивые отношения и отвечает за выведение семьи из кризисной ситуации, взаимодействует со специалистами, участвующими в процессе оценки и сопровождения семьи. Оценка производится по средним фактическим затратам времени, указанных при опросах специалистами СПЦ.

*Секретарь координационного совета.*

Для выработки и координации единых действий, направленных на осуществление организационно-практической работы по основным направлениям защиты прав и законных интересов детей в неблагополучных семьях, создан координационный совет. Он включает представителей структурных подразделений райисполкомов, правоохранительных органов, районных служб и организаций района, сельских исполнительных комитетов, других государственных органов и общественных организаций. По результатам опроса секретарей рассчитывается средний размер состава участников и время на проведение одного заседания координационного совета. Это позволяет рассчитать средние затраты на реализацию данной задачи.

Работу координационного совета организует секретарь, в функции которого входит также подготовка, проведение и мониторинг решений. Секретарь ответственен за своевременное предоставление выписок из протоколов заседания и уведомление соответствующих органов о решениях. Затраты на оплату труда секретаря целесообразно рассчитывать отдельно. Оценка производится по средним фактическим затратам времени, указанных при опросах специалистами СПЦ.

*Общехозяйственные расходы* рассчитываются по удельным затратам. Удельная стоимость представляет собой сумму расходов на оплату работ (услуг), необходимых для обеспечения собственных нужд учреждения, на базе которого оказываются услуги в рамках технологии ведения случая, на одного специалиста.

**Затраты на привлечение других специалистов для межведомственного сопровождения семей с детьми**

К процессу сопровождения семьи могут привлекаться другие важные специалисты, структуры, организации на местном уровне, которые формируют междисциплинарную группу специалистов и могут обеспечить целостный подход к ситуации семьи. Это могут быть: инспектор (или иной специалист) по охране детства отделов образования, социальный педагог и психолог СПЦ, педагог или специалист учреждения дошкольного образования по месту жительства семьи и ребенка, участковая медицинская сестра поликлиники или фельдшер фельдшерско-акушерского пункта (ФАПа) на селе, социальный работник территориальных центров социального обслуживания населения (ТЦСОН), специалист центров коррекционно-развивающего обучения и реабилитации (ЦКРОиР) и представители исполкомов местных (поселковых, сельских) советов, специалисты, работающие в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ); подразделений по чрезвычайным ситуациям (МЧС), отделов внутренних дел (ОВД); представители комиссии по делам несовершеннолетних (КДН), общественные организации и другие семьи. (рисунок)

Затраты на их привлечение оцениваются по широко используемому в зарубежной практике сравнительному подходу, или методу аналогии. По результатам опросов специалистов СПЦ выделяются услуги, которые оказывали специалисты различных ведомств при реализации технологии ведения случая. В расчет включается минимум один прием у специалиста по прейскуранту аналогичных платных услуг населению или средние значения о числе обращений за помощью к специалистам различных субъектов профилактики при сопровождении семей.

**Основные специалисты, вовлеченные в технологии ведения случая по этапам реализации, включая специалистов СПЦ**

МЕЖВЕДОСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

**Определение дополнительных расходов, связанных с технологией ведения случая**

**Расходы на подготовку специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая**

Для получения достоверной рыночной оценки стоимости технологии ведения стоимости помимо затрат на реализацию непосредственно самого комплекса необходимо учитывать затраты на подготовку и повышение квалификации специалистов, участвующих в процессе оценки и сопровождения семьи.

Межведомственное взаимодействие является основополагающим принципом обеспечения эффективной реализации технологии ведения случая. Специалисты разных ведомств в ходе взаимодействия указывают на то, что наиболее эффективной стратегией является взаимодополнение опыта и знаний. Опыт и знания одной организации могут помочь лучше выполнить свои функции другой организации и все вместе они окажут более эффективную помощь семьям с детьми.

Вместе с тем, в настоящее время организация обучающих семинаров проводится только внутри ведомств, что ограничивает возможности участие других специалистов в таких мероприятиях. В этой связи внедрение практики социального заказа на подготовку специалистов, оказывающих социальные услуги и социальную помощь в рамках технологии ведения случая как условия повышения эффективности управления социальной сферой является актуальным и своевременным.

В результате экспертного опроса выявлено, что медицинские работники, ознакомленные с технологией домашнего визитирования, которую используют специалисты СПЦ, лучше планируют свою работу по патронату детей раннего возраста. И, наоборот, специалисты СПЦ увереннее себя чувствуют во время визитирования семьи, если имеют возможность проконсультируются с медиками по вопросам ухода за ребенком первого года жизни.

Расходы на обучение специалистов рассчитываются по методу аналогии. В расчет включается минимум один обучающий курс для специалистов по прейскуранту аналогичных платных образовательных услуг.

**Определение расходов, связанных с технологией ведения случая, которые могут и/или должны возникать в будущем.**

**Расходы на профилактику семейного неблагополучия**

Международный опыт и опыт Республики Беларусь доказывает наибольшую эффективность проведения профилактической работы по предупреждению попадания семей в трудные жизненные ситуации. Профилактическая работа должна быть ориентирована на самые первые признаки появления рисков неблагополучия ребенка для своевременного начала работы и оказания помощи семье.

Технология ведения случая в настоящее время предполагает проведение профилактической работы, которую осуществляют медицинские работники, воспитатели, учителя, сотрудники органов внутренних дел и социальной защиты. В данном аспекте расходы на профилактику включены частично в оплату труда специалистов.

Вместе с тем, целесообразно дополнительно учитывать затраты на профилактику семейного неблагополучия в принципе. В данном случае речь идет о мероприятиях не только и не столько для семей, вовлеченных в межведомственное сопровождение семей, сколько для всего населения. В результате появится возможность избежать появления или осложнения случаев попадания семей в опасное положение, что требует привлечения за собой больше человеческих и материальных затрат.

Расходы на профилактику не выделяются ни в рамках осуществляемых действий в рамках межведомственного сопровождения семей, ни в рамках мероприятий, нацеленных на предупреждение семейного неблагополучия.

**Непредвиденные расходы, в том числе связанные с пандемией**

При полной оценке стоимости целесообразно учитывать также расходы будущих периодов и непредвиденные расходы.

Сегодня невозможно игнорировать влияние пандемии. Социальная сфера также столкнулась с последствиями распространения короновирусной инфекции. Предоставление социальных услуг оказалось под угрозой. Когда становится затруднительным встречаться лицом к лицу, продолжать работу без использования информационных технологий становится невозможно. Не поддается сомнению, что отличительной особенностью социальной услуги является ее предоставление при личном контакте. Однако технология ведения случая включает достаточно много работы по межведомственному сотрудничеству, которое может осуществляться посредством современных средств связи. Кроме того, внедрение умной периферии в учреждениях, вовлеченных в данный процесс, позволит повысить прозрачность операций и ускорит анализ данных и принятие решений в принципе. Однако это требует привлечения дополнительных расходов или инвестирования в быстрые беспроводные сети и компактные вычислительные системы.

Непредвиденные расходы пока не поддаются исчислению и тесно увязаны с объемом финансирования учреждений, предоставляющих социальные услуги и социальную помощь.

**Перспективы развития: нормативный способ оценки стоимости технологии ведения случая.**

Оценка стоимости технологии ведения случая может быть упрощена посредством внедрения нормативного метода калькулирования затрат на предоставление социальной помощи и услуг.

Нормативный метод учета затрат является наиболее прогрессивным, т.к. позволяет своевременно определить отклонения от норм по местам возникновения и центрам ответственности. В результате на основе данных учета можно выявить резервы снижения себестоимости, оперативно принимать управленческие решения, оптимизировать издержки путем приближения их значения к нормативному.

Нормирование затрат осуществляется в разрезе калькуляционных статей расходов: сырье, основные и вспомогательные материалы, покупные комплектующие изделия, топливо, энергия, оплата труда производственных рабочих, общепроизводственные и коммерческие расходы.

К примеру, при установлении количественных норм используются показатели рабочего времени обслуживания и т.п., необходимых для реализации технологии ведения случая. Путем умножения физических показателей на стоимость единицы данного измерителя (часа) определяют стоимостные нормы.

Норма расхода трудозатрат представляет собой их плановое количество часов, которое может быть израсходовано для оказания услуги или предоставления социальной помощи.

Нормы расхода трудозатрат в рамках технологии ведения случая могут быть классифицированы следующим образом:

❑ по периоду действия — на текущие и перспективные;

❑ по масштабам применения — на одного специалиста и на учреждение;

❑ по степени детализации объекта нормирования — на нормы на одного ребенка, на одну семью и т.п.;

❑ по назначению — на нормы расхода на предоставление основных социальных услуг и помощи и дополнительных.

Нормы расхода трудозатрат должны в обязательном порядке разрабатываться независимо от формы собственности и подчиненности исходя из среднереспубликанских стандартов и закрепляться на законодательном уровне с учетом особенностей предоставления услуг в рамках технологии ведения случая.

Таким образом, общая схема оценки стоимости технологии ведения случая приобретает следующий вид:



**ОБЩАЯ СХЕМА ОЦЕНКИ СТОИМОСТИ ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ**

**Организационный план технологии ведения случая**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Этапы проекта** | **Специалисты** | **Сроки/месяцы проекта** | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| *Первичная оценка ситуации* | Сотрудники системы здравоохранения и образования | 3дня |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Социальное расследование* | Специалист СПЦ,  другие | 15 дней |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Совет по профилактике* | Специалист СПЦ,  другие | 3 дня |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Разработка и утверждение мероприятий по выводу из СОП* | Специалист СПЦ,  Секретарь Координационного Совета, другие ??? | + | + |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Социальное сопровождение семьи* | Специалист СПЦ |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Минимальный** |  |  | **+** | **+** | | **+** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Базовый** |  |  | **+** | **+** | | **+** | **+** | **+** | **+** |  |  |  |  |  |
| **Усложненный** |  |  | **+** | **+** | | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| *Повторное расследование* | Специалист СПЦ,  Секретарь Координационного Совета, другие |  |  |  | | + |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Минимальный** |  |  |  |  | | **+** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Базовый** |  |  |  |  | | **+** |  |  | **+** |  |  |  |  |  |
| **Усложненный** |  |  |  |  | | **+** |  |  | **+** |  |  | **+** |  |  |
| *Мониторинг* | Специалист СПЦ |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Минимальный** |  |  |  |  | |  |  |  | **+** |  |  |  |  |  |
| **Базовый** |  |  |  |  | |  |  |  |  | **+** | **+** | **+** |  |  |
| **Усложненный** |  |  |  |  | |  |  |  | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Описание видов деятельности** | **Начало** | **Окончание** |
| *Первичная оценка ситуации* |  |  |
| Выявление семьи | в 1 день | |
| Направление информации в СПЦ | не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления информации | |
| Создание комиссии | в течение 1 рабочего дня | |
| *Социальное расследование и принятие решения об открытии случая* | 15 дней | |
| Комплексная оценка потребностей ребенка и семьи | 3 дня | |
| Составление акта обследования оценки условий жизни и воспитания детей |  | |
| Подготовка материалов на Совет профилактики СПЦ или учреждения дошкольного образования по месту пребывания ребенка |  | |
| *Совет по профилактике+ подготовка и направление решения* | 3 дня | |
| *Разработка и утверждение мероприятий по выводу из СОП* | 1 месяц | 2 месяц |
| Составление плана действий по восстановлению семьи |  |  |
| Подготовка информации для Координационного совета (КС) |  |  |
| Подготовка документов для заседания КС |  |  |
| Заседание КС и подготовка документов после заседания КС |  |  |
| *Социальное сопровождение семьи* |  |  |
| индивидуальное консультирование специалистами | Со 2 месяца | Закрытие случая |
| наблюдение и коррекция взаимоотношений ребенка с родителями, братьями, сестрами во время посещения семьи, реакциями родителей, их отношением к ребенку, его действиям |  |  |
| информирование родителей по вопросам развития ребенка, особенностей его воспитания – организация групп поддержки для родителей |  |  |
| программы для родителей |  |  |
| *Повторное расследование* | 1 раз в квартал | Закрытие случая |
| Пересмотр плана действий |  |  |
| Промежуточный анализ результатов по устранению причин и условий, повлекших появление неблагополучной обстановки |  |  |
| Предоставление информации в КС |  |  |
| Подготовка документов для заседания КС |  |  |
| Заседание КС |  |  |
| Подготовка решения |  |  |
| *Мониторинг* | 1 месяц после закрытия случая | 6 месяц после закрытия |

Приступая к оценке стоимости технологии ведения случая, требуется определить все возможные затраты, выделить обязательные, т.е. сформировать бюджет предполагаемых расходов, необходимых для реализации социального проекта, или, иначе говоря, определить финансовые ресурсы. Предложенная ниже форма позволяет подчеркнуть важные статьи расходов, без которых проект не состоится.

**Бюджет технологии ведения случая по статьям расходов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Статья расходов** | **на 1 семью (1 ребенка)** | **на 1 (специалиста)**  **организацию** | **Всего по району (области)** |
| ***Основные*** | | | |
| Заработная плата и начисления на нее |  |  |  |
| Общехозяйственные расходы |  |  |  |
| Оплата услуг сторонних организаций |  |  |  |
| *Всего обязательных* |  |  |  |
|  | | | |
| ***Дополнительные*** | | | |
| Расходы на обучение специалистов |  |  |  |
| *Всего дополнительных* |  |  |  |
| **ИТОГО:** |  |  |  |
| ***Для учета в перспективе*** | | | |
| Покупка дополнительной оргтехники и прочего оборудования |  |  |  |
| Оплата дополнительных информационных услуг |  |  |  |
| Расходы на проведение профилактических мероприятий |  |  |  |
| *Всего перспективных:* |  |  |  |

Для обоснования финансирования разных уровней реализации технологии ведения случая важным видится и разбивка стоимости каждого этапа.

**Бюджет технологии ведения случая по этапам**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Этапы проекта** | **по районам** | | | **Всего**  **по области** |
| **по учреждениям** | | |
| *1* | *Первичная оценка ситуации* |  |  |  |  |
| *2* | *Социальное расследование* |  |  |  |  |
| *3* | *Совет по профилактике* |  |  |  |  |
| *4* | *Разработка и утверждение мероприятий по выводу из СОП* |  |  |  |  |
| *5* | *Социальное сопровождение семьи* |  |  |  |  |
| *6* | *Повторное расследование* |  |  |  |  |
| *7* | *Мониторинг* |  |  |  |  |

**АЛГОРИТМ РЕАЛИЗАЦИИ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ**

**СТОИМОСТИ ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ**

на 1 специалиста

**1. Определение себестоимости технологии ведения случая на 1 семью.**

**Затраты на реализацию** (семья) – текущие затраты на реализацию технологии ведения случая для 1 семьи.

**2. Определение стоимости технологии ведения случая на 1 учреждение в год.**

Затраты на реализацию (учреждение) – текущие затраты на реализацию технологии ведения случая на 1 учреждение.

Расходы на подготовку специалистов – дополнительные расходы на подготовку специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая, на 1 учреждение.

Расходы на профилактику – расходы на профилактику семейного неблагополучия на 1 учреждение.

Непредвиденные расходы – непредвиденные расходы, в том числе связанные с пандемией, на 1 учреждение.

**3. Определение стоимости технологии ведения случая на 1 район в год.**

Затраты на реализацию (учреждение) – сумма текущих затрат на реализацию технологии ведения случая по всем учреждениям района.

Расходы на подготовку специалистов – сумма дополнительных расходов на подготовку специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая, по всем учреждениям района.

Расходы на профилактику – сумма расходов на профилактику семейного неблагополучия по всем учреждениям района.

Непредвиденные расходы – сумма непредвиденных расходов, в том числе связанных с пандемией, по всем учреждениям района на 1 учреждение.

**4. Определение стоимости технологии ведения случая на область в год.**

Затраты на реализацию (учреждение) – сумма текущих затрат на реализацию технологии ведения случая по всем районам.

Расходы на подготовку специалистов – сумма дополнительных расходов на подготовку специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая, по всем районам.

Расходы на профилактику – сумма расходов на профилактику семейного неблагополучия по всем районам.

Непредвиденные расходы – сумма непредвиденных расходов, в том числе связанных с пандемией, по всем районам на 1 учреждение.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид затрат** | **Статьи расходов** | **НА ОДНУ СЕМЬЮ** | **Примечание:** |
| **Способ расчета** |  |
| **Затраты на реализацию (семья)** | **Оплата труда специалистов СПЦ** | ОТс= ЗПс +35%ЗПс  ЗПс – заработная плата специалиста СПЦ и секретаря координационного совета;  ЗПс= удельный вес трудозатрат 1 специалиста\* Среднемесячную заработную плату \* t,  t – число месяцев работы по технологии ведения случая | Минимальный уровень t = 3 месяца;  Базовый t = 6 месяцев;  Усложненный t = 12 месяцев; |
| **Общехозяйственные расходы** | КОР = ΣКОРk/СЧk  КОР – общехозяйственные расходы в год;  ССЧ – средняя списочная численность персонала в году;  k – учреждение. | На одну семью = КОР/12\*2 |
| **Расходы на оказание услуг других специалистов** | У спец – расходы на оказанные услуги или предоставленную помощь другими специалистами.  Успец = Σ(СУi\*Тi)\*t  Т – стоимость одного приема у специалиста по прейскуранту платных услуг населению.  i – вид социальной услуги и социальной помощи.  Или  Успец = число специалистов \* среднечасовую заработную плату \*t | Минимальный уровень t = 3 месяца;  Базовый t = 6 месяцев;  Усложненный t = 12 месяцев; |
|  | **Всего** | Зреал = ОТс + КОР + Успец |  |
| **Вид затрат** |  | **НА ОДНО Учреждение** | Примечание: |
| **Способ расчета** |  |
| **Затраты на реализацию (учреждение)** | текущие затраты на реализацию технологии ведения случая | **Затраты на реализацию на 1 семью \*число семей в году, по которым специалисты СПЦ реализовывали ТВС:**  **Зреал** = +У спец) \***число семей в году** | **В расчете на год** |
| **Расходы на подготовку специалистов** | дополнительные расходы на подготовку специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая | Робуч = Стоимость обучающего курса\*Количество участников | В расчете на год  Для всех сотрудников, вовлеченных в ТВС, 1 раз в год |
| **Расходы на профилактику** | расходы на профилактику семейного неблагополучия | Рпроф=Кпроф\*Зреал  К проф=  Проф- расходы на профилактику;  Расходы – все расходы учреждения. | В расчете на год |
| **Непредвиденные расходы** | непредвиденные расходы, в том числе связанные с пандемией | НЗ – расходы на приобретение дополнительной оргтехники и компактных вычислительных систем, оплату услуг связи и т.п. | В расчете на год |
| **ТВС учреждение за год** |  | ТВС = ЗРеал + РОбуч+Рпроф+НЗ |  |
| **Вид затрат** |  | **НА ОДИН РАЙОН** | Примечание: |
| **Способ расчета** |  |
| **Затраты на реализацию (район)** | текущие затраты на реализацию технологии ведения случая | **Затраты на реализацию на 1 семью \*число семей в году, по которым специалисты СПЦ реализовывали ТВС**  **Зреал** = +У спец\***число семей в году**  k – учреждение,  n – число учреждений, где работают специалисты СПЦ и секретари координационного совета. | В расчете на год |
| **Расходы на подготовку специалистов** | дополнительные расходы на подготовку специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс реализации технологии ведения случая | Робуч ==  n – число учреждений, где работают специалисты, вовлеченные в ТВС (СПЦ, другие УО, УЗ) | В расчете на год  Для всех сотрудников, вовлеченных в ТВС, 1 раз в год |
| **Расходы на профилактику** | расходы на профилактику семейного неблагополучия | Рпроф=  n – число учреждений, где работают специалисты, вовлеченные в ТВС (СПЦ, другие УО, УЗ) | В расчете на год |
| **Непредвиденные расходы** | непредвиденные расходы, в том числе связанные с пандемией | НЗ =  n – число учреждений, где работают специалисты СПЦ и секретари координационного совета. | В расчете на год |
| **ТВС района за год** |  | ТВС = Зреал + Робуч+Рпроф+НЗ |  |
| **ТВС области за год** |  | ТВСобласти= ΣТВСрайонов области. |  |

**Апробация методики оценки себестоимости технологии ведения случая проведена на примере Гомельской области по данным за 2020 год.**

Оценка трудозатрат производилась по результатам опросов специалистов СПЦ, принимающих непосредственное участие в реализации изучаемого комплекса социальной помощи и услуг семьям и детям. Были опрошены специалисты всех районов Гомельской области и г. Гомеля. В результате обработки данных были получены средние значения о трудозатратах на выполнение наиболее распространенных задач, которые предусмотрены в рамках технологии ведения случая.

Расходы на дополнительно привлекаемых специалистов рассчитаны исходя из средних значений о числе обращений за помощью к специалистам различных субъектов профилактики при сопровождении семей (64 часа) и данных о среднечасовой заработной плате работников[[1]](#footnote-1).

Тем самым, получены оценки по трем уровням реализации технологии ведения случая. В расчете на 1 семью в среднем затрачивается от 800 до 1600 рублей. К примеру, даже ежемесячные расходы на содержание одного ребенка-инвалида в доме-интернате значительно превышают данную сумму и оцениваются в 2020 г., более чем 2500 рублей.

Таблица 1 – Расчет себестоимости технологии ведения случая на примере Гомельскойобласти

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Средние затраты на 1 семью** | | | |
|  | Минимальный уровень | Базовый уровень | Усложненный уровень |
| Трудозатраты, часов |  |  |  |
| - специалисты СПЦ, ведущих семьи | 43,5 | 69,5 | 156,5 |
| - секретари координационных советов | 18 | 18 | 18 |
| Итого трудозатрат | 61,5 | 87,5 | 174,5 |
| Расходы на оплату труда |  |  |  |
| - заработная плата, руб. (4,2 рубля в час)[[2]](#footnote-2) | 258,3 | 367,5 | 732,9 |
| - отчисления в ФСЗН, руб. | 90,4 | 128,6 | 256,5 |
| **Итого на оплату труда** | 348,7 | 496,1 | 989,4 |
| **Общехозяйственные расходы** (в расчете 40% от ЗП на 1 сотрудника) | 103,3 | 147 | 293,1 |
| Расходы на специалистов, реализующих ТВС | **452** | **643,1** | **1282,5** |
| **Расходы на дополнительно привлекаемых специалистов, руб.** | **360** | **360** | **360** |
| **Общая себестоимость** | **812** | **1003,1** | **1642,5** |

Расходы на ведение 2000 семей в год в среднем оцениваются в 2 млн рублей, из которых 1,3 млн приходится на СПЦ.

Исходя из нормативов численности работников социально-педагогических центров[[3]](#footnote-3) для СПЦ, созданного районным исполнительным комитетом или местной администрацией района в городе, на одного социального педагога приходится 50 несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете на соответствующей территории.

Из таблицы 1 следует, что при уровне средней ежемесячной заработной платы 700 рублей по базовому варианту на одного специалиста должно приходится не более 11 детей из расчета одна семья- один ребенок или не более 22 детей из расчета одна семья- два ребенка.

О высокой нагрузке на специалистов СПЦ свидетельствует и расчет средних трудозатрат на работу с семьями (Таблица 2).

Таблица 2. **Расчет средних трудозатрат на одного специалиста, работающего по технологии ведения случая на примере Гомельской области**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Средние трудозатраты на 1 специалиста СПЦ** | | | |
|  | Минимальный уровень | Базовый уровень | Усложненный уровень |
| Трудозатраты, часов |  |  |  |
| - специалисты СПЦ, ведущие семьи | 484,5 | 874,5 | 1519,5 |
| - секретари координационных советов | 1044 | 1044 | 1044 |
| Трудозатраты, рабочих дней |  |  |  |
| - специалисты СПЦ, ведущие семьи | 60 (23% ГФРВ) | 109 (42% ГФРВ) | 190 (74 % ГФРВ) |
| - секретари координационных советов | 130 (50 % ГФРВ) | 130 (50 % ГФРВ) | 130 (50 % ГФРВ) |

ГФРВ – годовой фонд рабочего времени

По оценкам усложненного варианта в ходе выполнения своих обязанностей по межведомственному сопровождению семей в рамках технологии ведения случая специалисты затрачивают более 100 % рабочего времени. В сумме время, которое затрачивается специалистами на практике на непосредственную работу с семьями и на организацию и проведение административных процедур, на 24 % выше рабочего фонда времени.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Вопросы специалисту СПЦ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Сколько семей Вы посетили за 2020 год с целью выявления неблагоприятную для детей обстановки |  |
| 1. Сколько сигналов о возможном семейном неблагополучии в ваше учреждение, не подтвердилось |  |
| 1. Были ли случаи угрозы жизни и здоровья ребенка, требующие срочного вмешательства |  |
| 1. В какие организации Вы направляли информацию для начала осуществления действий, направленных на защиту ребенка |  |
| 5.Сколько часов в среднем занимает подготовка документов для проведения социального расследования в отношении семьи |  |
| 1. Принимали ли Вы участие в проведении социального расследования, оценки условий жизни и воспитания детей? |  |
| * 1. Если да, то сколько часов Вами было уделено данному вопросу? |  |
| 1. Осуществляли ли Вы лично оценку ресурсов (осуществляли картирование услуг) для помощи конкретным семьям? |  |
| * 1. Если да, то, сколько часов Вами было уделено данному вопросу? |  |
| 1. Сколько часов Вы затратили на разработку проекта мероприятий по устранению причин и условий ,повлекших создание неблагоприятной для детей обстановки |  |
| 1. Кто и сколько специалистов Вам помогали? |  |
| 1. Сколько часов в среднем занимает подготовка СПЦ обобщенной информации, которая рассматривается на заседании совета учреждения образования по профилактике безнадзорности и правонарушений (далее – совет профилактики) |  |
| 1. Сколько часов в среднем занимает проведение непосредственно Совета профилактики (если Вы принимаете в нем непосредственное участие) |  |
| 11. Сколько часов занимает подготовка информации в координационный совет в случае необходимости направления документов о признании ребенка находящимся в СОП |  |
| 12. Сколько семей, в которых воспитываются дети в возрасте 0-4 лет, признанные находящимися в СОП, Вы сопровождали в 2020 году? |  |
| 13. При сопровождении семей, каких специалистов необходимо было привлекать для обеспечения целостного подхода к ситуации семьи? Отметьте, пожалуйста, профессию, сколько семей и как часто обращались за помощью к коллегам? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Профессия | Сколько семей требовали помощи специалистов | Сколько раз в среднем один специалист оказывал помощь конкретной семье |
| инспектор по охране детства отделов образования, |  |  |
| социальный педагог и психолог СПЦ, |  |  |
| социальный работник территориальных центров социального обслуживания населения (ТЦСОН), |  |  |
| педагог или специалист учреждения дошкольного образования по месту жительства семьи и ребенка, |  |  |
| специалист центров коррекционно-развивающего обучения и реабилитации (ЦКРОиР) и представители исполкомов местных (поселковых, сельских) советов, |  |  |
| участковая медицинская сестра поликлиники или фельдшер фельдшерско-акушерского пункта (ФАПа) на селе, |  |  |
| специалисты, работающие в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ); |  |  |
| представители комиссии по делам несовершеннолетних (КДН), |  |  |
| Сотрудники подразделений по чрезвычайным ситуациям (МЧС), |  |  |
| Сотрудники отделов внутренних дел (ОВД); |  |  |
| Представители общественных организаций |  |  |
| Другие |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 14. На протяжение какого периода в среднем оказывалась услуга сопровождения одной семьи? |  |
| 15. Сколько часов в неделю в среднем Вы уделяете для оказания услуги по сопровождению одной семьи?  Если возможно в разрезе каждой услуги: |  |
| 15.1 индивидуальное консультирование специалистами (юрист, психолог, специалист по социальной работе, педагог, др.); |  |
| 15.2 наблюдение и коррекция взаимоотношений ребенка с родителями, братьями, сестрами во время посещения семьи, реакциями родителей, их отношением к ребенку, его действиям; |  |
| 15.3 информирование родителей по вопросам развития ребенка, особенностей его воспитания – организация групп поддержки для родителей; |  |
| 15.4 программы для родителей, направленные на создание положительного психологического микроклимата в семье и формирование ответственности за воспитание детей, а также развитие навыков уважительного и доброжелательного взаимодействия с ребенком; |  |
| 15.5 другое (укажите, пожалуйста) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |  |
| 16. Сколько часов Вы в среднем затрачиваете на анализ реализации мероприятий и подготовку информации к заседанию координационного совета ? |  |
| 17. Кто и сколько специалистов Вам помогали при анализе реализации мероприятий и подготовку информации к заседанию координационного совета |  |
| 18. Сколько раз Вы проводите мониторинг ситуации в семье после отмены решения координационного совета в целях предупреждения повторного попадания в трудную жизненную ситуацию? |  |
| 19. Сколько часов Вы уделяете на один мониторинг одной семьи? |  |

**Вопросы секретарю координационного совета**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Сколько часов у Вас занимает подготовка в СПЦ информации об одной семье (выписки из решения СП; акта обследования условий жизни и воспитания ребенка; информации по результатам социального расследования; предложений о мероприятиях, действиях) |  |
| 1. Сколько таких случаев было в Вашей практике в 2020 году |  |
| 1. Сколько часов занимает подготовка документов для направления в ТЦСОН для получения социальных услуг семей, в которых ребенок не признается находящимся в СОП |  |
| 1. Сколько таких случаев было в Вашей практике в 2020 году |  |
| 1. Сколько часов занимает подготовка заседания по результатам повторного обследования |  |
| 1. Сколько часов в среднем занимает проведение непосредственно Совета профилактики |  |
| 1. Сколько часов занимает подготовка документов к заседанию координационного совета по исполнению решения о признании ребенка находящимся в социально опасном положении |  |
| 1. Сколько часов у Вас затрачивается на передачу информации после принятия решения Советом (подготовку Выписки из протокола заседания координационного совета, информирование координационного совета по новому месту жительства семьи и направлению решения о признании ребенка находящимся в социально опасном положении, с приложением плана мероприятий) |  |
| 1. Есть ли у Вас дополнительные обязанности по ведению подобных случаев |  |

1. По данным выборочного обследования занятости в 2019 г. среднечасовая заработная плата работников составила 5,62 рубля. [↑](#footnote-ref-1)
2. По данным о средней заработной плате специалистов СПЦ в 2020 г. [↑](#footnote-ref-2)
3. ПОСТАНОВЛЕНИЕ МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 14 апреля 2018 г. N 20 [↑](#footnote-ref-3)