



unicef 
for every child

ЮНИСЕФ/Калиев

КАЗАХСТАН

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

СТАНДАРТЫ, ПОЛИТИКА И ПРАКТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С АКЦЕНТОМ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА

Социальная работа определяет уровень благосостояния человека и общества, где социальные работники играют уникальную роль в социальной системе и системе защиты детей. Следуя принципам социальной справедливости и соблюдая права человека, социальные работники вместе со специалистами других сфер, могут оказывать большую поддержку отдельным лицам и

В Казахстане, согласно международному определению, социальная работа все еще является новой академической и профессиональной дисциплиной. Однако данная профессия постепенно развивается, наряду с расширением системы социальной защиты и, в частности, с принятием Закона РК «О специальных социальных услугах» (Закон о ССУ), который представляет собой важную веху в развитии услуг. Закон о ССУ также содержит определение социального работника и устанавливает требования к подготовке ряда новых стандартов в этой области, включая те, которые направлены на повышение и обеспечение качества профессии.

Правительство также проявляет интерес к укреплению существующей системы, что видно из последнего проекта концепции дальнейшей модернизации системы социального обслуживания, в которой представлены руководящие принципы будущих реформ. Документ

семьям в преодолении проблем и нахождении путей их решения, снижения уровня жестокого обращения и небрежения, а также помощь семьям в вопросах воспитания и развития потенциала детей.

Обеспечение качества социальной работы позволит работникам добиться высоких результатов в оказании услуг как детям, так и их родителям. Это требует уверенного, компетентного всеми признанного рабочего персонала социальной сферы, выполняющего свои обязанности в благоприятной и творческой обстановке и обеспеченного набором механизмов, необходимых для повышения и сохранения качества их работы.

Эти механизмы рассматриваются более подробно в данной аналитической справке.

включает вопросы, касающиеся как совершенствования нормативно-правовой базы, так и разработку общих стандартов, укрепление межведомственного сотрудничества, а также постепенное переориентирование системы от заявительного к выявительному подходу, развитию и оказанию услуг. Создание связи социальной работы между секторами является главным приоритетом в обеспечении согласованности подхода и понимания профессиональных компетенций.

Несмотря на то, что были предприняты важные шаги в разработке комплексной и устойчивой системы социальной работы, признаны и интегрированы в систему механизмы обеспечения ее качества, все еще остаются проблемы, ухудшающие качество предоставляемых услуг. Они, с одной стороны, исходят из структурных проблем и того, как организована разрозненная система. А с другой стороны, сказывается влияние общего (недо-) понимания концепции социальной работы и функции социальных работников в системе.

В данной справке выделены некоторые выводы и структурированы в соответствии с ключевыми элементами, необходимыми для обеспечения качества социальной работы и системой социальной работы, которая способна реагировать на меняющиеся потребности населения, включая детей.



ЮНИСЕФ/Шойко

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОСРЕДСТВОМ СТАНДАРТИЗАЦИИ И ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ, ЭКСПЕРТИЗЫ И ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ.

Профессия социального работника и ее роль должны быть официально признаны и регулироваться национальным законодательством, чтобы позволить широкой общественности и потребителям услуг ориентироваться, чувствовать себя защищенными, быть осведомленными и уверенными, что социальные работники, предоставляющие услуги, обучены для выполнения своей работы. Нормативно-правовые документы о квалификации специалистов социальной службы, включая то, кто и по каким критериям будет выполнять социальную работу, считаются основой для дальнейшего развития системы, включая обеспечение качества. Для обеспечения надлежащего регулирования, стандартизации, включая мониторинг деятельности, большинство стран установили обязательную регистрацию, экспертизу и сертификацию социальных работников, направленные на обеспечение качества и ответственности социальных работников.

Хотя законодательство дает определения социальной работы и социальных работников, данные определения не стандартизированы в различных секторах, а также они не полностью соответствуют международным определениям и концепции профессии. Например, определение в Законе о ССУ ограничивает профессию в двух функциях (оказание ССУ и/или проведение оценки потребностей) и упускает более широкую концепцию, лежащую в основе ключевых принципов социальной работы. Определение также подчеркивает сложившийся подход к ССУ как реактивный, реагирующий при появлении проблемы, вместо того чтобы сосредоточиться на профилактике возникновения социальных и других рисков и их раннем выявлении и вмешательстве.

Унифицированная система регистрации и сертификации социальных работников недостаточно развита из-за отсутствия единого органа, который будет осуществлять контроль за этой базовой составляющей обеспечения качества. Хотя социальные работники в системах здравоохранения и социальной защиты должны проходить профессиональный экзамен каждые пять лет, данные процедуры не стандартизированы по всей стране. Кроме того, профессиональные/юридически регулируемые ставки социальных работников есть только в сфере услуг для людей с ограниченными возможностями, услуг в области здравоохранения, и с 2017 года, в учреждениях, предоставляющих услуги жертвам торговли людьми и бытового насилия. Однако есть несколько других специальностей, включая социальных педагогов и специалистов органов опеки и попечительства (в системе образования), а также психологов судов по делам несовершеннолетних, школьных инспекторов, сотрудников службы пробации, инспекторов по делам несовершеннолетних (при МВД), которые, по крайней мере, частично выполняют функции социальных работников. Хотя деятельность этих специалистов регулируется соответствующими отраслевыми приказами и нормами, требования обеспечения качества, необходимые для социальных работников, на них не распространяются (в том числе специальный экзамен по профессии). Данная ситуация негативно влияет на уровень качества социальной работы, предоставляемой в различных секторах, и на развитие стандартов профессии.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Укрепить требования к квалификации, в том числе через регистрацию и сертификацию социальных работников, а также пересмотреть роль и обязанности социальных работников в системе.



ЮНИСЕФ/Кум

Унифицировать определение социальной работы и социального работника, отражающее международно признанные определения социальной работы. Определение должно быть внесено в соответствующее законодательство, в том числе и в Закон о ССУ. Это станет основой того, как социальная работа, в том числе обязанности и роли социального работника, воспринимаются и выполняются.

Параллельно с этим совершенствовать и стандартизировать международно признанные функции социальных работников, пересмотреть некоторые функциональные обязанности и профессиональные роли социальных работников, в том числе в Законе о ССУ и квалификационных требованиях, принять во внимание необходимость введения понятий «Ведение дела/социальное сопровождение» (Кейс-менеджмент) и «супервизия/кураторство».

Кроме того, обеспечить всех нуждающихся детей поддержкой соответственно обученных социальных работников, рассмотреть вопрос о введении должности профессионального социального работника в органах опеки и попечительства, а также в судах по делам несовершеннолетних.

Стандартизированная обязательная регистрация и сертификация должны быть созданы для всех социальных работников и других специалистов, выполняющих подобные функции. В идеале, как это практикуется в ряде других стран, этот процесс должен осуществляться специализированной профессиональной организацией в области социальной защиты/социальной работы (например, Совет социальной работы). При этом должны учитываться требования, такие как соответствующие квалификации (в идеале, уровень высшего образования, аккредитованного признанным национальным учреждением, работающим в области социальной защиты и социальной работы). А также соблюдение общегосударственных кодексов профессиональной этики Социальных работников, прохождение профессионального экзамена по необходимой специализации и, как это бывает во многих странах, обязательной стажировки. Регистрация и аттестация социальных работников гарантирует, что только квалифицированные и сертифицированные социальные работники, имеющие необходимые навыки и знания, могут выполнять эту роль.

ПРОЦЕДУРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Должны быть разработаны четкие шаги и алгоритмы оказания помощи/предоставления услуг, которыми социальные работники руководствуются в своей работе, в том числе укрепления системы их отчетности. Это включает в себя введение в систему кейс-менеджмента/социального сопровождения, которое обеспечит оказание помощи детям (и их семьям) в соответствии с их индивидуальными потребностями, систематично и своевременно, путем прямой поддержки и/или перенаправления, а также прояснение ролей и обязанностей каждого участника. Институционализация такого подхода дает возможность осуществлять более согласованный процесс взаимодействия и поможет преодолеть фрагментарность оказания услуг.



ЮНИСЕФ/Алдаев

Одна из основных слабостей системы заключается в том, что кейс-менеджмент, который на международном уровне рассматривается как лучшая практика в оказании социальных услуг, не является частью политики, обеспечения и контроля специальных социальных услуг и социальной работы. Некоторые учреждения разработали модели кейс-менеджмента, в том числе в рамках пилотных проектов, осуществляемых при поддержке ЮНИСЕФ в сфере здравоохранения. Однако данные модели нуждаются в дальнейшем изучении, чтобы увидеть их потенциальное применение в различных отраслях.

Как результат, процедуры оказания помощи/предоставления услуг остаются неясными и недостаточно развитыми и стандартизированными. Хотя были разработаны алгоритмы, которые являются руководством для социальных работников в секторе здравоохранения, в настоящее время не существует официально принятых алгоритмов оказания конкретных услуг и четкого прописанного континуума оказания помощи нуждающимся. Более того, различные сектора разработали собственные инструменты и нормативы, регулирующие деятельность социальных работников, при этом отсутствует межсекторальная стандартизация. В то время как Министерство здравоохранения разработало комплексные требования к документации и отчетности социальных работников в сфере здравоохранения, включая первичную оценку рисков, эксперты в сфере образования (социальные педагоги и специалисты органов опеки и попечительства), как представляется, выполняют свою работу в рамках очень ограниченного норматива и инструментов, в том числе, по-видимому, у них отсутствуют формы для индивидуальных планов работы с получателями услуг.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Разработать четкие процедуры оказания помощи и предоставления услуг, в том числе перенаправления, и четко распределить обязанности, путем принятия подхода кейс-менеджмента/социального сопровождения.

Необходимо законодательно закрепить внедрение кейс-менеджмента/социального сопровождения как основного подхода в социальной работе и предоставлении социальных услуг во всех секторах, пересмотреть текущие процедуры обслуживания/предоставления услуг. Для этого потребуются разработать стандартизированные процедуры кейс-менеджмента, которые будут применены для всех детей, получающих специальные социальные услуги и/или зарегистрированных в системе, включая разработку единого стандартизированного пакета процедур и документов. В этой связи необходимо провести оценку уже разработанных в рамках пилотных проектов пакетов кейс-менеджмента и стандартов. Внедрение такого подхода будет иметь благотворное влияние на все уровни, включая подотчетность, координацию, нормативно регулируемую социальную работу, которой оказывается поддержка.

Необходимо разработать стандарты и практические рабочие рекомендации, в соответствии с передовой международной практикой, для всех специалистов, работающих в сфере специальных социальных услуг и/или защиты детей. Это, в частности, затрагивает специалистов органов опеки и попечительства и психологов специализированных судов по делам несовершеннолетних, для которых нет разработанных стандартов, регулирующих их работу. Это должно включать, в частности, четкое распределение ролей и обязанностей, требования к квалификации, непрерывное профессиональное образование, а также формы, используемые в работе. Разработка новых стандартов должна быть скоординирована и согласована с существующими стандартами и принципами работы.

Для того, чтобы повысить осведомленность и понимание того, какими услугами могут располагать потребители услуг, а также какие услуги предлагают поставщики, необходимо разработать Каталог всех специальных социальных услуг, который будет охватывать все сектора и учреждения, а также гарантировать, что каждая организация/поставщик социальных услуг имеет обновленный список услуг, доступный через государственные учреждения и НПО.

Кроме того, нужно также рассмотреть возможность перевода/принятия отдельных стандартов, имеющих отношение к детям, в документы, в которых выражается точка зрения детей или молодых людей, пользующихся услугами, например, описывает с учетом интересов детей, чего каждый ребенок или молодой человек может ожидать от поставщика услуг.



unicef 
for every child

ЮНИСЕФ/Калиев

НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ И ПОДГОТОВКА СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ И ДРУГИХ ЛИЦ, ВЫПОЛНЯЮЩИХ ТАКИЕ ФУНКЦИИ

За работу в качестве социального работника можно предложить множество личных наград. Однако эта профессия очень требовательная, сложная, эмоционально нагруженная и стрессовая.

Благодаря сочетанию правильных навыков, образования, опыта, социальный работник может значительно улучшить жизнь детей и других лиц сообщества. Для этого социальные работники должны получать соответствующую профессиональную поддержку и обучение, чтобы выполнять свою роль, и чтобы эта роль была заметна в сообществе. Это

Хотя их количество растет, по-прежнему наблюдается дефицит квалифицированных и хорошо обученных социальных работников. Результаты недавней оценки потребностей, проведенной ЮНИСЕФ, подчеркнули, например, что лишь пятая часть всех респондентов имеет соответствующую квалификацию для выполнения социальной работы. Между тем, только половина из них имеет соответствующую подготовку и навыки, необходимые для эффективной работы с семьями и с детьми, при этом были выявлены пробелы на нескольких уровнях (межведомственное сотрудничество, открытие и закрытие случаев (кейсов) для оказания помощи и поддержки, разработка индивидуальных планов, организация поддержки в соответствии с уровнем риска и т. д.).

Это отражает ситуацию, в которой существующие возможности повышения потенциала для социальных работников фрагментарны и ресурсозависимы, в то время как высказываются опасения по поводу их качества (в частности, в области социальной защиты). Контроль над качеством подготовки ограничен, в то время как стандарты не обеспечивают достаточно детализированные и стандартизированные требования к непрерывной профессиональной подготовке социальных работников и других специалистов, выполняющих данную работу.

включает в себя супервизию, которая является международно признанной неотъемлемой частью профессиональной подготовки и непрерывного образования, и направлена на то, чтобы поддержать специалистов социальной работы в обеспечении качества услуг. Наряду с непрерывным обучением социальных работников, важную роль в подготовке квалифицированных социальных работников, в обмене знаниями и карьерном росте в профессиональном сообществе играет университетское образование.

Важно отметить, что механизм супервизии/кураторства не предусмотрен в законе и политике (при этом концепция имеет тенденцию быть неправильно понятой) и практикуется только, как результат пилотирования в рамках проектов при поддержке ЮНИСЕФ и отдельных инициатив других организаций (например, социальные работники в области здравоохранения в некоторых поликлиниках в Астане и Кызылорде).

Университетское образование по специальности «Социальная работа» испытывает нехватку практической направленности и практики на местах, включая слабые связи между учреждениями образования и потенциальными работодателями, и, как нам видится, не дает будущим социальным работникам необходимых знаний и умений. Хотя в национальных стандартах существуют процедуры аккредитации учебных программ по социальной работе, существующие процедуры аккредитации и обеспечения качества программ высшего и средне-специального образования, как представляется, недостаточно тщательно разработаны, не имеют внешней профессиональной организации, такой как Совет социальных работников – который бы утверждал и гарантировал, что учебные программы выполняют необходимые стандарты качества. Этот вид внешней “аккредитации” является обычной практикой во многих других странах с устоявшейся системой социальной работы.

С точки зрения изменения политики, действующие стандарты непрерывного профессионального развития в области социальной работы должны быть пересмотрены для создания четкой системы аккредитации, а также установления более четких критериев для обязательной подготовки (т. е. продолжительность, качество программ, квалификации преподавателей, компонент контроля и оценки). В этой связи требования регулярного посещения обучения должны быть пересмотрены (т. е. не менее 48 часов в течение каждых двух лет, с правом повышения квалификации раз в пять лет). Это будет служить основой для конкретного плана непрерывного образования социальных работников (и, в идеале, также других специалистов, выполняющих эту роль).

Чтобы обеспечить плавный переход от образования к трудовой жизни, должно быть рассмотрено введение обязательной оплачиваемой стажировки для всех социальных работников (и других специалистов, выполняющих свои роли), кто впервые начинает работу в организациях, оказывающих специальные социальные услуги. Для этого потребуются разработка необходимых стандартов, регулирующих эту сферу, включая определение четких критериев, таких как продолжительность, условия и программы стажировок, квалификационные

РЕКОМЕНДАЦИИ

Необходимо усилить систему непрерывного профессионального развития и обучения, в том числе посредством введения супервизии, чтобы социальные работники имели надлежащую подготовку и были в курсе последних методологий и практик в профессии.

требования и обязанности наставников, оценка завершённой стажировки, требования к документации и орган, ответственный за мониторинг и супервизию.

Обязательная супервизия во всех организациях, оказывающих специальные социальные услуги/занимающихся защитой детей, должна быть введена в систему посредством необходимого законодательства, норм и правил, положений, описывающих процессы, в том числе требования к квалификации специалистов, ведущих супервизию. За этим должно последовать создание сети аккредитованных (внешних и внутренних) специалистов супервизии, которые будут обучены и способны предложить качественную поддержку.

Кроме того, необходимо обеспечить, чтобы все программы высшего и средне-специального образования по специальности «Социальная работа» являлись программами, основанными на компетенциях, которые реагируют на развивающийся комплекс профессиональных компетенций социальных работников, учитывая современные требования и прогнозирование того, как они будут меняться в будущем. Данные программы должны быть организованы для развития двух видов компетенций, т. е. универсальных и специфических, необходимых для профессиональной карьеры в области социальной работы. Чтобы устранить этот пробел в краткосрочной перспективе, можно рассмотреть разработку Руководящих принципов развития компетенций в области исследования социальной работы, основываясь на международных стандартах и рамках компетенций. Руководящие принципы должны направлять и позволять вузам проводить самостоятельную оценку текущих программ и их соответствия стандартам. Данные руководящие принципы могут быть также использованы Департаментом высшего, послевузовского образования и международного сотрудничества или иным органом, который в настоящее время отвечает за надзор в этой области.

Однако, в долговременной перспективе, ответственность за контроль и аккредитацию программ должна быть, в идеале, передана специализированному органу в области социальной работы (например, Ассоциации социальных работников или даже Референсному центру по социальной работе, который планируется создать в ближайшем будущем), для обеспечения качества и стандартизации знаний.





unicef 
for every child

ЮНИСЕФ/Ким

РАБОЧАЯ СРЕДА И УСЛОВИЯ ТРУДА СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Социальные работники осуществляют свою работу в ситуациях исключительной сложности и нуждаются в поддержке в виде надлежащих условий труда, в том числе они должны получать справедливое вознаграждение и льготы. Кроме того, принятие и осуществление политики в отношении нагрузки (т. е. число случаев, назначенных отдельному работнику в данный период времени) и рабочей нагрузки (т. е. количество работы, необходимой для успешного рассмотрения

Условия труда социальных работников были оценены как неадекватные, в том числе низкая зарплата и неравное положение в отношении политики вознаграждения и других льгот по сравнению с другими специалистами, выполняющими аналогичную работу внутри и между секторами. Политика вознаграждения также в полной мере не принимает во внимание навыки, квалификацию и уровень ответственности.

Кроме того, необходимые нормы работы для социальных работников, а также других специалистов, выполняющих подобные функции, не установлены или являются недостаточными (т. е. нет никакого соотношения количества случаев и рабочей нагрузки, указанных для социальных педагогов школ, специалистов органов опеки и попечительства, инспекторов службы пробации и т. д.). Соотношение одного социального работника в сфере здравоохранения на 10 000 жителей представляется недостаточным, а также нагрузка социальных работников, оказывающим услуги на дому (от 4 до 6 детей на одного социального работника). Кроме того, нет алгоритмов для оказания специальных социальных услуг, которые

порученных случаев и доведения их до закрытия) может внести существенный вклад в обеспечение качества услуг, сокращения утомления и текучести кадров, и обеспечения положительного результата в интересах детей и других лиц.

могли бы служить основой для расчета разумной рабочей нагрузки.

Кроме того, положение в обществе социальных работников относительно невысоко, и профессия считается непривлекательной и связанной в основном с узким набором услуг (т. е. ориентация только на людей с ограниченными возможностями и пожилых людей). Все это влияет на качество предоставляемых услуг, ведя к профессиональному утомлению и высокой текучести персонала, а также созданию условий, при которых трудно привлечь заинтересованный и квалифицированный персонал.

Необходимые меры должны быть приняты, чтобы сделать профессию социального работника более привлекательной и конкурентоспособной. В том числе путем создания дополнительных стимулов для специалистов, работающих в этой сфере (увеличение доплаты к заработной плате, увеличение количества дней оплачиваемого отпуска, гибкий график работы, просветительская и рекламная составляющие и т. д.).

Кроме того, необходимо инициировать изучение рабочей нагрузки для указания количества необходимого персонала и их рабочей нагрузки. Исследование путем сравнения того, сколько времени требуется для завершения одного случая, с тем, сколько времени затрачивается или должно быть затрачено на его завершение, также может помочь улучшить управление процедурами работы.

Однако, чтобы сразу решать проблемы в рабочих условиях, нормативы численности социальных работников по уходу на дому должны быть пересмотрены, а также должны быть введены нормы численности случаев для социальных педагогов.

Кроме того, применение цифровых технологий может укрепить и усовершенствовать управление процессом предоставления помощи и услуг, в том числе социальной работы. Хотя реализация может быть прогрессивной и учитывать различные уровни доступа к Интернету и необходимому оборудованию, ИКТ-инструменты могут оказать большую поддержку работникам в том, чтобы они лучше справлялись с рабочей нагрузкой. Т.е. получали доступ к информации, которая поддерживает процесс принятия решений и обработки документов, более эффективно общались с супервайзером и семьями и более эффективно использовали время ожидания.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Необходимо предпринять меры для создания благоприятных условий труда работников социальной сферы, в том числе установление разумной нагрузки случаев и рабочей нагрузки и необходимо инвестировать достаточные ресурсы (человеческие и материальные).



unicef 
for every child

ЮНИСЕФ/Калиев

МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДОТЧЕТНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

В целях обеспечения качества предоставляемых социальных услуг должен быть установлен механизм обеспечения профессиональной подотчетности социальных работников. Он будет, в основном, включать в себя общенациональные кодексы профессиональной этики, направленные на установление этических обязательств всех социальных работников в отношении себя, клиентов, коллег, сотрудников, организаций-работодателей и

В настоящее время нет кодексов профессиональной этики, разработанных и принятых для социальных работников или других специалистов, выполняющих подобную функцию, так же как нет органа с функцией единого надзора в этой области.

Кроме того, хотя некоторые стандарты предоставляют индикаторы, не хватает индикаторов мониторинга того, насколько хорошо выполняются услуги по удовлетворению потребностей потребителей услуг и оценки их эффективности и денежной стоимости.

Хотя стандарты предусматривают некоторые элементы отчетности (аудиторские проверки, стандартизированный процесс подачи жалоб на предоставление государственных услуг в установленном законом порядке, обратную связь для участников в некоторых формах), текущие процедуры подачи жалоб, похоже, не в полной мере регламентированы, в том числе отсутствуют дружественные детям механизмы подачи жалоб, которые позволяют получателям услуг делиться своими соображе-

профессии в целом. Также имеется необходимость в наборе индикаторов эффективности для отслеживания того, насколько хорошо оказываются услуги в удовлетворении потребностей потребителей и оценки их эффективности и стоимости в денежном выражении. Кроме того, должны быть разработаны адекватные процедуры подачи жалоб и обратной связи, включая механизмы, которые позволили бы получателям услуг делиться своими соображениями, если таковые возникнут, а также для обратной связи по качеству предоставляемых услуг.

ниями, если таковые возникнут, а также предоставлять возможность обратной связи по качеству предоставляемых услуг.

В равной степени, достаточно слаб контроль над соблюдением установленного стандарта поставщиками услуг, нет специального учреждения, которое будет отвечать за обеспечение этого стандарта на оперативном уровне.

Разработка общегосударственных кодексов профессиональной этики социальных работников должна быть широким и всесторонним процессом, с предполагаемыми последующими шагами для внедрения этих кодексов (повышение осведомленности и укрепление потенциала, включение в соответствующие учебные программы, разработка механизма рассмотрения жалоб и т. д.). В идеале, кодексы профессиональной этики должны быть разработаны под руководством и контролем Ассоциации социальных работников, которая должна иметь механизмы мониторинга соблюдения социальными работниками Кодекса, а также установленные механизмы подачи жалоб и медиации.

Кроме того, прочие механизмы подотчетности в предоставлении социальных услуг должны быть усилены, в том числе необходимо гарантировать, что все организации, оказывающие специальные социальные услуги, имеют доступные механизмы подачи жалоб, в том числе и механизмы подачи жалоб и обратной связи для детей. Есть также возможности для совершенствования мониторинга результативности и эффективности работы специалистов, участвующих в предоставлении ССУ посредством разработки и применения согласованных показателей эффективности национального и местного уровней.

Кроме того, есть необходимость укрепления существующей Ассоциации социальных работников, в частности, ее авторитета и легитимности среди ее членов. С этой целью требуется рассмотреть проведение общенационального опроса среди существующих и потенциальных членов относительно путей продвижения вперед (в том числе по управлению, роли, приоритетным направлениям, мандата и т. д.), гарантируя, что результаты опроса будут отражены в последующих шагах. При получении достаточного кредита доверия, рассмотреть вопрос о передаче Ассоциации некоторых компонентов обеспечения качества, таких как регистрация профессиональных социальных работников, аккредитация и обеспечение качества университетских программ, а также разработка и обеспечение соблюдения кодексов этики.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Индивидуальная отчетность по потребностям социальных работников нуждается в укреплении, в том числе путем разработки и принятия кодекса профессиональной этики и вспомогательных механизмов для контроля над их осуществлением.



ПРЕЕМСТВЕННОСТЬ, СОТРУДНИЧЕСТВО И КООРДИНАЦИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ВСЕХ УРОВНЯХ

Институционализируемая преемственность, сотрудничество и координация между и внутри агентств, включая специалистов, сотрудничающих в различных секторах (в том числе социальное обеспечение, образование, здравоохранение и правоохранительные органы), необходимы для обеспечения того, чтобы дети, особенно со сложными и множественными нуждами, получали адекватную помощь, а также того, чтобы имеющиеся ресурсы

Хотя каждое отдельное министерство добилось существенного прогресса, нынешние разработки являются секторальными и не имеют долгосрочного видения единой комплексной социальной системы и системы защиты детей, в которой услуги во всех министерствах скоординированы и работают на общую цель, а именно, среди прочего, защиту прав и интересов детей. В этой связи система фрагментирована, охватывает определенные отрасли и, как правило, работает ограниченно, где министерства здравоохранения, образования и социальной защиты разрабатывают свои собственные стандарты оказания специальных социальных услуг и требования и квалификации социальных работников/социальных педагогов в них.

Хотя почти все стандарты представляют требования к взаимодействию/сотрудничеству с соответствующими организациями/заинтересованными сторонами в оказании ССУ, не существует никаких правовых рамок для регулирования межведомственной социальной работы, в том числе отсутствуют требования по созданию мультидисциплинарных команд в случаях высокого риска. Не

использовались рационально и эффективно. В этой связи социальная работа не может рассматриваться в качестве особой функции в соответствии с мандатом одного министерства, так как проблемы, решаемые социальными работниками, как правило, настолько сложны, что органы, работающие в одиночку, неэффективны в достижении хороших результатов.

приняты документы, регламентирующие пути перенаправления, в то время как сотрудничество между различными услугами, как государственными, так и частными, проводится без разработанных меморандумов о взаимопонимании. Кроме того, каждое министерство разрабатывает свои собственные системы управления информацией, лишь в небольшой степени взаимодействуя и обмениваясь информацией, что приводит к дублированию и фрагментарности имеющейся информации.

Положения о координации и сотрудничестве в соответствующих законах и политиках должны быть усилены, в том числе, для начала, заменой слова “взаимодействие” на “преемственность, сотрудничество и координация”. Однако, как упоминалось выше, значительное улучшение преемственности, сотрудничества и координации может быть достигнуто путем внедрения и институционализации такого подхода во всех службах и предоставления социальной работы в любых условиях. Этот подход имеет встроенные механизмы укрепления сотрудничества.

Для дополнительного укрепления межведомственного сотрудничества, для случаев, оцениваемых как случаи высокого риска, следует рассмотреть обязательный созыв мульти-дисциплинарной команды, с кейс-менеджером, ответственным за случаи и координацию усилий таких команд. За этим должны последовать четкие правила и указания относительно работы команды, распределения ответственности, бюджетных ассигнований, оценки рисков, механизмов контроля и оценки, калькуляции, последующих действий и т. д.

Необходимо рассмотреть разработку четкого Меморандума о взаимопонимании и/или соглашении об уровне обслуживания между различными поставщиками услуг, четко обрисовывающих случаи и правила перенаправления.

Кроме того, необходимо усилить системы сбора данных в области социальной защиты населения, в том числе необходимо создать объединенную базу данных о предоставлении ССУ во всех отраслях, предусматривающую обмен информацией на различных уровнях и, следовательно, создающую условия для более согласованных и действенных мер.

Примечание:

Данная аналитическая справка представляет анализ и рекомендации по улучшению качества социальной работы в Казахстане в краткой и доступной форме. Она призвана информировать разработку политики высокого уровня и дискуссии, подкрепляя научные исследования и предоставляя рекомендации для дирек-

РЕКОМЕНДАЦИИ

Создать единую целостную систему, в которой государственные и неправительственные поставщики услуг способны координировать действия и сотрудничать друг с другом и связывать общественные социальные службы.

тивных органов на национальном, районном и местном уровнях. Данная аналитическая справка является результатом консультации ЮНИСЕФ в Республике Казахстан по обзору стандартов, политики и практики в области социальной работы с акцентом на обеспечение качества. Для более подробной информации см. полный отчет. Аналитическая справка разработана Анитой Рамшак, PhD.

ССЫЛКИ:

- Австралийская Ассоциация Социальных работников, доступно по ссылке: <https://www.aasw.asn.au/document/item/8331>
- Carrao, Ludovico, Rogers, Jo and Svetlana Rijicova, Техническая поддержка для улучшения подсчета адресной социальной помощи с учетом потребностей семей с детьми. Окончательный Доклад. Oxford Policy Management and Partnership for Every Child, консультативная группа ЦВЕ/CHF.
- Совет по образованию социальных служб. Доступен по ссылке: [https://cswe.org/getattachment/Accreditation/Information/2008EDUCATIONALPOLICYANDACCREDITATIONSTANDARDS\(EPAS\)-08-24-2012.pdf.aspx](https://cswe.org/getattachment/Accreditation/Information/2008EDUCATIONALPOLICYANDACCREDITATIONSTANDARDS(EPAS)-08-24-2012.pdf.aspx)
- Глобальная рабочая группа по защите детей. доступно по ссылке: <http://cpwg.net/wp-content/uploads/sites/2/2014/09/Interagency-Guidelines-for-Case-Management-and-Child-Protection.pdf>
- Международная федерация социальных работников. Доступно по ссылке: <http://ifsw.org/policies/effective-and-ethical-working-environments-for-social-work-the-responsibilities-of-employers-of-social-workers-3/>
- Национальная ассоциация социальных работников. Доступно по ссылке: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=GBrLb14Buw1%3d&portalid=0>
- Национальная ассоциация социальных работников. доступно по ссылке: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=GBrLb14Buw1%3d&portalid=0>
- Британская Ассоциация социальных работников. Доступно по ссылке: <https://www.basw.co.uk/resource/?i>
[для полного списка ссылок, см. полный консультативный отчет]