



професіонали в роботі

оцінка
ПОТРЕБ КЛІЄНТА

Автори: Савчук Олена, Сініцина Каріна

Художник: Крупська Анна

www.network.org.ua

Тираж: 1500 екземплярів, для безкоштовного розповсюдження

Друк: тендер

© ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ», Київ, 2013 рік

Зміст

Загальні відомості	3
Оцінювання в соціальній роботі	5
Принципи оцінювання	10
Методи оцінки	13
Що означає оцінка потреб?	15
Етапи оцінки потреб	17
Початкова оцінка потреб	18
Хто проводить оцінку потреб ЛЖВ?	22
Мультидисциплінарний підхід при оцінці потреб ЛЖВ	25
Сфери аналізу для виявлення потреб клієнта	28
Які потреби та проблеми в ЛЖВ?	31
Які особливості оцінки потреб ЛЖВ?	34
Інтерв'ю як метод збору інформації	37
Як проводиться оцінка?	40
Алгоритм аналізу інформації (проблемної ситуації)	42
Форма для оцінки потреб	49
Підсумки етапу оцінки потреб	52

Оцінювання

Технологія, орієнтована на визначення потреб клієнта, системний моніторинг процесу надання послуг (допомоги, підтримки тощо) і досягнутих результатів.

Оцінка потреб

Це гнучкий процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану та життєвих обставин клієнта з метою визначення видів та обсягів послуг, їх впливу на процес подолання складаних життєвих обставин.

Ресурси

Це джерело та арсенал засобів і можливостей, які можна використовувати для виконання певних завдань чи вдосконалення діяльності.

Моніторинг

Це постійний чи періодичний аналіз діяльності, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблемних областей, надання рекомендацій для їх усунення.

Оцінка потреб є одним із первинних та необхідних етапів роботи з клієнтом, яка проводиться при взятті клієнта в програму з метою надання йому в подальшому ефективної допомоги.

Потреби клієнта є унікальними та індивідуальними. Індивідуальний підхід у соціальній роботі передбачає визначення потреб для кожного клієнта, незважаючи на те, що ЛЖВ як група мають типові проблеми.

У процесі оцінки потреб і прийняття рішення щодо подальшої роботи, активною є участь клієнта. Він має залучатися на всіх етапах роботи для отримання цільової та ефективної допомоги.

Добре проведена оцінка потреб є запорукою надання якісних послуг. Як наслідок, подальша робота з планування послуг та реалізації плану буде продуктивною і в підсумку матиме позитивні відгуки від клієнта (його оточення).

Координацію роботи з випадком команди фахівців має здійснювати одна особа. Для проведення оцінки треба залучати фахівців різних спеціальностей, однак відповідальним за організацію їхньої роботи повинен бути один фахівець. З огляду на кваліфікацію та підходи роботи такою особою може бути соціальний працівник.

Оцінювання в соціальній роботі

Оцінювання є ключовою процедурою у плануванні та наданні соціальних послуг. В роботі з індивідуальним випадком (кейс-менеджменті) можна визначити **три види оцінки**, кожна з яких має свою мету і проводиться на певному етапі.



початкове оцінювання
(ОЦІНКА ПОТРЕБ)

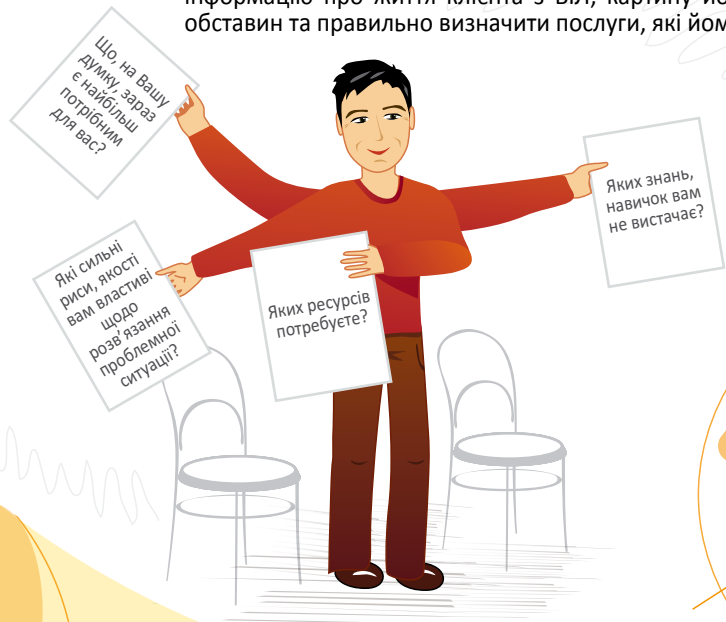


проміжний моніторинг
(ОЦІНКА ПРОЦЕСУ)



кінцевий моніторинг
(ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ)

Оцінка потреб здійснюється для того, щоб мати вичерпну інформацію про життя клієнта з ВІЛ, картину його життєвих обставин та правильно визначити послуги, які йому потрібні.



Оцінка процесу – передбачає вивчення відповідності заходів, що проводяться з клієнтом, індивідуальному плану супроводу, відстеження послідовності їх виконання. За результатами цієї оцінки план може корегуватися.

Основне питання при оцінці процесу

Чи були досягнуті зміни впродовж 6 місяців (року)?

Оцінка результатів роботи (впливу) – визначаються наслідки супроводу, вплив проведених заходів на якість життя клієнта; його безпосередні здобутки впродовж останнього місяця роботи з клієнтом або після завершення надання послуг: *чи відбулися позитивні зміни в поведінці клієнта, чи вдалося покращити якість його життя, наскільки успішним було втручання. Такі здобутки можна визначати як зміну рівня поінформованості, знань, умінь, навичок тощо.*

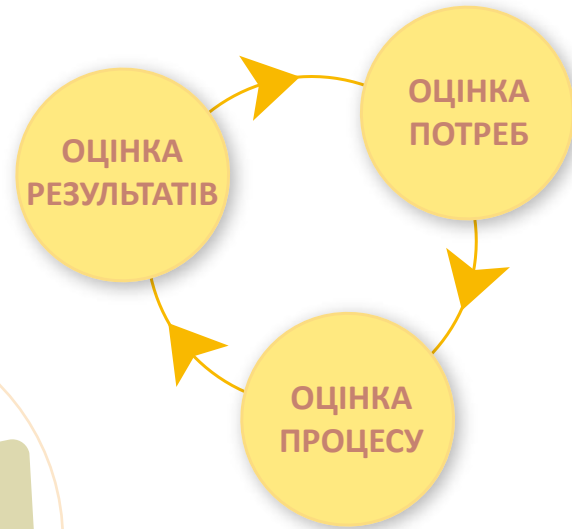
Питання при оцінці результатів роботи

*Яких результатів було досягнуто?
Які зміни відбулися?*



- Влаштування всіх сфер життя
вересень
- Робота над прихильністю
липень
- Робота з близьким оточенням
червень
- Прийняття статусу
квітень
- Знайомство
січень

Процес оцінювання має **циклічний характер**, оскільки різні типи оцінок зумовлюють одна одну. Ігнорування або відсутність будь-якого виду оцінки порушує процес оцінювання.



Принципи оцінювання

Систематичність. Оцінювання має проводитися відповідно до етапу роботи з клієнтом та повторюватись через певний проміжок часу.

Об'єктивність. Під час роботи з клієнтом соціальний правник отримує як суб'єктивну, так і об'єктивну інформацію про факти його життя. Для забезпечення якісних послуг слід обов'язково опиратися на достовірні дані (щодо діагнозу, курсу лікування, проходження тестування), які можна отримати з документів.

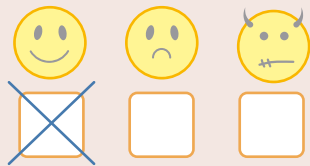
Правдивість. Інформація для оцінювання збирається з різних джерел. Інколи трапляються ситуації, що інформація з одного джерела не збігається з іншою. Тому всі дані треба ретельно перевіряти, співставляти, аналізувати. Якщо фахівець, який заповнює картку клієнта, має сумніви щодо певної інформації, таких записів можна уникнути або зачекати, доки інформація не підтвердиться, або зробити у записах позначки («зі слів клієнта», «у довідці зазначено», «згідно з даними такої служби» тощо).

Всебічність. Для забезпечення правильного виявлення потреб та визначення пріоритетності проблем оцінювання краще здійснювати командою фахівців різних професій. Оцінювання ЛЖВ має охоплювати такі сфери: фізичне та психічне здоров'я, навички, рівень матеріального забезпечення, емоційний стан, спілкування та оточення.

Відповідність етичним нормам. Повага до клієнта, сприйняття його як особистості, а не носія проблеми, врахування його побажань і поглядів, конфіденційність інформації – є ключовими нормами при оцінюванні.



Інтерв'ю



Тестування

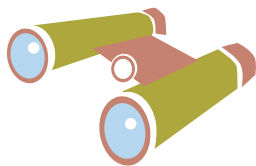


Анкетування

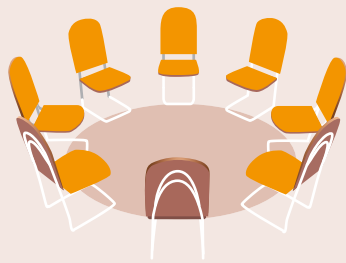
Мозковий штурм



Спостереження



Фокус-група



Методи оцінки

Для здійснення усіх видів оцінки (потреб, процесу, результатів) використовуються групи методів, які дають можливість збирати як кількісні (соціальні виплати, доходи), так і якісні дані (стан готовності клієнта до змін, підвищення мотивації до участі в АРТ).

Анкетування



передбачає отримання інформації щодо якості та рівня задоволення отриманих послуг за допомогою спеціальної форми (анкети), яку клієнти заповнюють самостійно або з допомогою фахівців. Більш поширена на етапах оцінки результатів

Інтерв'ю



передбачає спілкування соціального працівника (інших фахівців) віч-на-віч з клієнтом для з'ясування його потреб, проблем при взятті в проект; планування послуг в ньому; оцінки участі в проекті та якості отриманих послуг

Фокус-група



як форма групового інтерв'ю є ефективною при з'ясуванні думок, ставлень, уявлень клієнтів щодо процесу та результатів проекту, програм.

Спостереження



може застосовуватися як метод збору інформації при оцінці потреб, якщо фахівці відвідують клієнта вдома або в лікарні. В процесі реалізації проекту соціальний працівник також може, за згодою клієнта, спостерігати за його участю наприклад в групових заняттях, клубній діяльності.

Мозковий штурм



дає можливість зібрати різні думки, позиції, ставлення щодо певного питання і, таким чином, розширити, удосконалити, покращити послуги для клієнта.

Тестування



є методом збору інформації щодо емоційного та психологічного стану клієнта. Його варто застосовувати при оцінці результатів якогось втручання чи впливу.

Що означає оцінка потреб?


Оцінку потреб можна розглядати як:

- інструмент для надання послуг,
- складову і першооснову ведення випадку,
- процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо клієнта.

Потреби клієнта є предметом оцінки, а сам клієнт – її об'єктом.

Як інструмент надання соціальних послуг оцінка потреб може визначити:

- потреби ЛЖВ,
- здатність клієнтів задовольняти власні потреби,
- складні життєві обставини, які клієнт не може подолати самостійно,
- межі втручання соціальних працівників,
- перелік необхідних послуг,
- коло фахівців для соціального супроводу клієнта.



За результатами проведеної оцінки визначаються наявні та необхідні ресурси клієнта для розв'язання його проблем

Етапи оцінки потреб

Оцінка починається, як правило, після звернення клієнта.

Таку оцінку можна назвати **експрес-оцінкою**, завданням якої є:

- з'ясування **основної інформації** про клієнта, його проблеми та потреби, причин звернення;
- **уточнення** (в разі потреби) інформації про клієнта та його оточення в інших організаціях, де він отримував послуги (СНІД-центр, поліклініка, НУО, інші);
- визначення відповідності проблем та потреб клієнта цільовій групі проекту, програми (статус, уразлива група);
- прийняття рішення щодо подальшої роботи з клієнтом чи переадресування звернення.

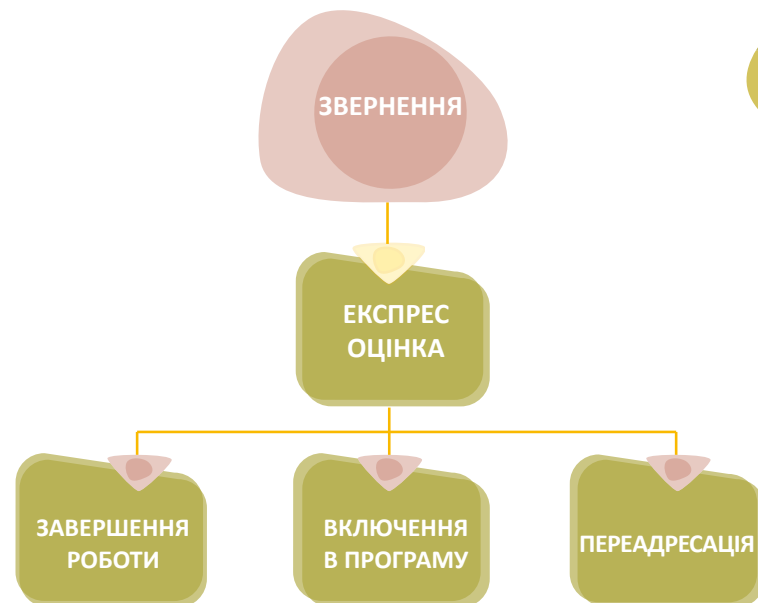
Початкова оцінка потреб

Результатами експрес-оцінки можуть бути:

- завершення роботи з клієнтом (якщо зміст його звернення не відповідає критеріям діяльності організації);
- переадресування до іншої служби;
- ініціювання проведення початкової оцінки (тобто прийняття рішення про відкриття випадку, здійснення соціального супроводу).

Часто під час експрес-оцінки людині потрібна лише інформація. Соціальний працівник надає відповідні рекомендації, що приводить до успішного завершення роботи з клієнтом.

Якщо клієнт потребує лише **переадресації**, соціальний працівник допомагає йому усвідомити проблему і направляє до іншої служби, організації, фахівця. Для цього соціальний працівник і клієнт спільно визначають, куди краще звернутися.



Для переадресації варто мати карту соціальної мережі (або бази даних), тобто перелік організацій, що діють на території району чи міста, із зазначенням імені та по батькові конкретних осіб, до яких можна звернутися за інформацією, допомогою чи залучити їх до складу мультидисциплінарної команди.

Поради при переадресації:

- Надайте клієнту повну письмову інформацію про місце, куди йому варто звернутися (назву, адресу, телефон організації, ім'я фахівця, його посаду), поясність, як туди дістатися.
- Домовтеся (за можливості) про візит клієнта.
- Якщо проблема складна або клієнт не здатний її викласти, запишіть її стисло.
- Уникайте фальшивих обіцянок щодо дій і можливостей фахівця. Невиправдані очікування можуть розчарувати клієнта.
- Попросіть клієнта поінформувати вас про результати відвідування фахівця.
- За можливості самі зателефонуйте в організацію, щоб дізнатися про послуги, надані клієнту.

Якщо клієнт може бути **включений до програми чи проекту**, соціальний працівник повинен проаналізувати звернення і здійснити підготовку до проведення початкової оцінки.

Початкова оцінка потреб проводиться з тими клієнтами, які будуть взяті у проект. Етап початкової оцінки передбачає проведення інтерв'ю з клієнтом та заповнення форми (картки клієнта).

Хто проводить оцінку потреб?

ЕКСПРЕС ОЦІНКА

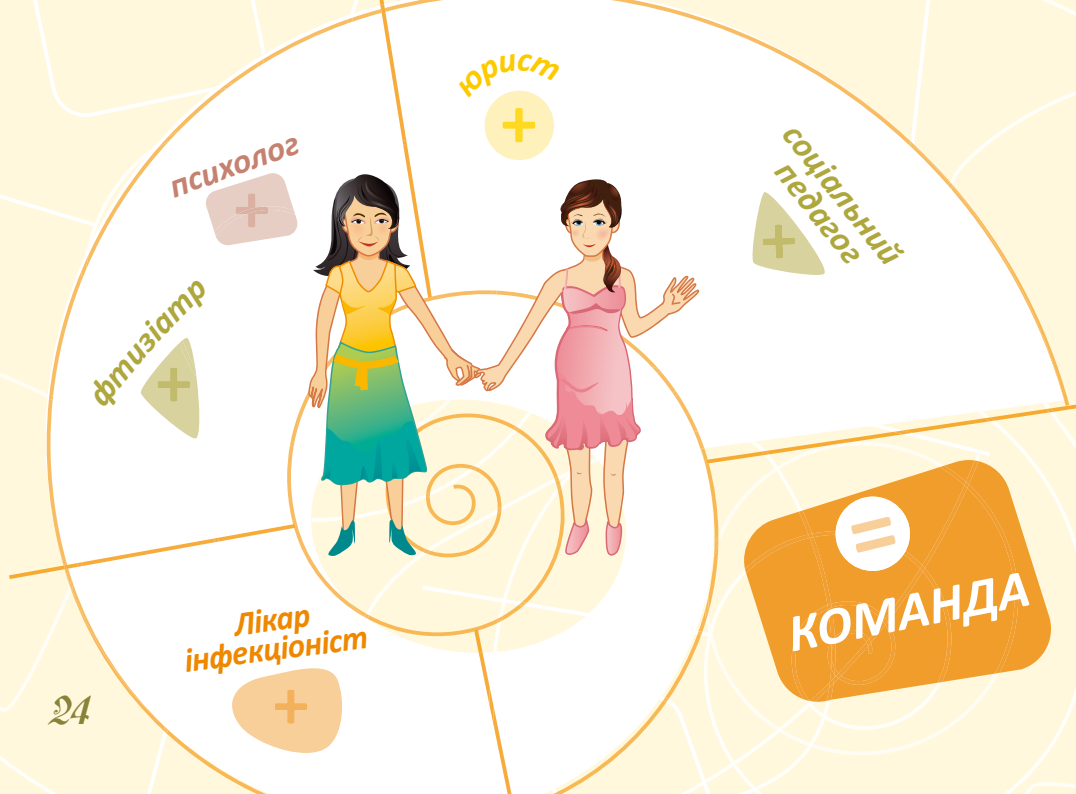
Будь-який працівник організації, обізнаний з діяльністю проекту

ОЦІНКА ПОТРЕБ

Соціальний працівник чи інший підготовлений працівник організації зі знаннями і навичками про методи збору і аналізу інформації, бажано з вищою освітою з соціальної роботи

Працівник, що здійснює оцінку потреб, має бути обізнаним щодо потреб ЛЖВ, щодо їх оцінювання, щодо планування роботи з клієнтами, володіти навичками структурування і проведення інтерв'ю з різними людьми, знаннями про методи збору інформації.





Мультидисциплінарний підхід в оцінці потреб ЛЖВ

Спектр проблем ЛЖВ потребує застосування **командного, мультидисциплінарного, багатопрофільного підходу** під час проведення оцінки.

Команда займається конкретним випадком, при цьому професіонали виконують окремі завдання відповідно до свого фаху. Вони можуть працювати в одній чи в різних установах, але регулярно зустрічаються з приводу роботи з випадком. Їхні дії узгоджує координатор.

Команда – порівняно невелика група осіб, які об'єднані спільними цілями та доповнюють один одного.

Кожен із цих фахівців може залучатися на етапі оцінки потреб та **визначати проблеми, які належать до його компетенції.**

Координатором роботи такої команди часто виступає **соціальний працівник**.

До обов'язків координатора команди належить:

- складання попереднього плану здійснення оцінки, залучення фахівців та клієнта;
- представлення випадку на зустрічі;
- координація дій членів команди та клієнта;
- у разі потреби спрямування клієнта до інших організацій, установ;
- відстеження динаміки ведення випадку;
- залучення додаткових ресурсів;
- обговорення з клієнтом успіхів та труднощів ведення випадку;
- контроль над веденням документації, дотриманням термінів спільних дій, якістю послуг.

Для організації роботи команди кожному членові потрібно надати можливість:

- контактувати один з одним,
- набути навичок роботи в команді,
- зрозуміти, в чому полягають особливості та розбіжності у підходах,
- усвідомити суть роботи кожного з фахівців.

Робота команди має базуватися на принципах:

- рівності,
- консенсусу,
- розподілу влади,
- поточного та кінцевого аналізу роботи.

Сфери аналізу для виявлення потреб клієнта

Оцінка інформації охоплює:



- Потрібно звернути увагу на наявність у клієнта мотивації для прийняття допомоги (від соціального працівника або інших людей); силу цієї мотивації; причини опору прийняттю допомоги.

Слід зауважити, що **пріоритетні потреби** клієнта (фактично – цілі соціальної допомоги), які визначає соціальний працівник, можуть не збігатися з очікуваннями клієнта, з тим, що він сам визначає для себе пріоритетними потребами, заради задоволення яких звертається по допомогу.

Наприклад:

клієнт звертається за психолого-педагогічною допомогою в розв'язанні міжособистісного конфлікту з членами родини, а соціальний працівник пропонує почати роботу з медичної допомоги – лікування одного із членів родини від алкоголізму. В цьому разі працівник має переконати клієнта в тому, що саме запропонована послідовність дій призведе до очікуваного результату.

У практиці соціальної роботи розбіжності між справді пріоритетними потребами клієнта і тими, які він помилково вважає такими, зустрічаються досить часто.

Наприклад:

безробітна мати звертається до НУО з приводу надання разової матеріальної допомоги на дитину і вважає це метою звернення, своєю пріоритетною потребою, задоволення якої уможливить здійснення певних термінових витрат. Вивчивши ситуацію, соціальний працівник розуміє, що разова матеріальна допомога не є пріоритетною потребою цієї родини – вона не вирішує проблеми низької самооцінки клієнтки, відсутності конкурентоспроможної професії, пристойно оплачуваної роботи. Отже, потрібно планувати в комплексі роботу із психологічної допомоги, професійної переорієнтації, влаштування на курси для навчання новій професії, сприяння в пошуку роботи. Але переконати клієнтку в доцільності такої співпраці буває дуже важко – вона очікує термінового вирішення конкретного питання, не розуміючи його безперспективності, не будучи готовою для докладання значних власних зусиль заради докорінної зміни ситуації. А оскільки без її бажання тривала співпраця неможлива й приречена на неуспіх, надання послуги обмежується разовою матеріальною допомогою, якщо є така можливість.

Які потреби та проблеми ЛЖВ?

Люди, які живуть з ВІЛ, окрім загальнолюдських, мають і специфічні потреби, пов'язані з життям із ВІЛ

Нижче наведено приклади потреб ЛЖВ, пов'язаних із життям з ВІЛ.

Знання

- Брак знань про ВІЛ/ОІ/ПВТ/АРТ/наслідки переривання/побічні ефекти тощо
- Брак знань про власні права
- Брак знань про доступ до медичних послуг
- Брак знань про можливість отримання послуг/ресурсів у держзакладах/НУО

Навички

- Несформовані навички прихильності до АРТ
- Несформовані навички прихильності до диспансерного спостереження
- Несформовані навички позитивної профілактики
- Несформовані навички подолання проблеми
- Несформовані навички захисту своїх прав та самопредставництва
- Несформовані навички відповідального батьківства
- Несформовані навички догляду за дитиною (ПВТ)

Мотивація

- Неусвідомлення власних потреб
- Брак мотивації у СІН для проходження реабілітації
- Брак мотивації щодо збереження власного здоров'я
- Соціальна дезадаптація і дезінтеграція
- Споживацьке ставлення клієнтів до послуг проекту

Ресурси

- Відсутність коштів на транспорт до медичного закладу
- Відсутність коштів на медикаменти
- Нерегулярне і неякісне харчування
- Відсутність власного житла
- Відсутність стабільного доходу/працевлаштування

Обмеження

- Алко-, нарко-, ігрозалежності
- Відсутність документів, що посвідчують особу
- Страх розкриття ВІЛ-статусу/самостигматизація ЛЖВ
- Страх перед відсутністю АРВ-препаратів в Україні
- Психологічні/психічні розлади
- Надмірна/викривлена релігійність

Які особливості оцінки потреб ЛЖВ?

ЛЖВ мають цілий комплекс проблем, які стосуються їхнього фізичного та психічного здоров'я, а також соціального життя. Проведення оцінки має враховувати потреби на кожному з цих рівнів, аби забезпечити ефективність подальшої допомоги.

Спектр потреб та проблем ЛЖВ значною мірою зумовлюється етапом прийняття клієнтом свого статусу. Якщо клієнт нещодавно дізнався про свій позитивний статус і переживає симптоми кризової реакції (шок, заперечення, гнів, депресію), він може відчувати найбільшу потребу в психологічній та інформаційній підтримці.

До оцінки потреб на кризовому етапі варто залучати фахівців (психологів, психотерапевтів), які зможуть зменшити вплив негативних емоцій.

В середньому людині потрібно близько півроку для того, щоб звикнути до думки про ВІЛ-інфекцію.

Якщо клієнт успішно пройшов період адаптації та прийняття позитивного статусу, то при включенні до програми його заявлені потреби можуть стосуватися доступу до ліків, отримання відповідного медичного лікування та обстеження, спілкування і самореалізації.

Проводячи оцінку, не варто за клієнта вирішувати, які в нього проблеми. Це може призвести до розчарування як клієнта, так і працівника, до незадоволення послугами, які отримав клієнт, та до професійного вигорання у працівника.





Де буде сидіти клієнт?

Структура бесіди:
1) Привіт...чи доброго дня?!
2) Що вас найбільше хвилює?

Попередити про приблизний час інтерв'ю

Якщо клієнт мовчатиме - дати йому цю можливість

Задавати відкриті питання!!!!

Запитатись про ведення записів

Не заглиблюватись в переживання клієнта

ПАМ'ЯТАТИ, що я здійснюю ОЦІНКУ ПОТРЕБ, а не КОНСУЛЬТУВАННЯ

Інтерв'ю як метод збору інформації

Інтерв'ю є найбільш доступним та поширеним методом збору інформації про клієнта, визначення його проблем та потреб.

Перевагою інтерв'ю є безпосередня взаємодія соціального працівника з клієнтом. Він може бачити реакції клієнта на певні запитання, що допоможе більш об'єктивно оцінити специфіку проблем.

Як провести інтерв'ю?

Підготуйте місце для інтерв'ю. Якщо ви будете проводити інтерв'ю в офісі, подумайте, де сидітиме клієнт, чи будуть якісь перешкоди для нього.

Вам потрібна певна структура запитань, які ви маєте поставити клієнту. Однак при цьому слід врахувати, що клієнт не має ніякого плану, і його думки, емоції можуть бути неструктуровані та хаотичні. Тому вам важливо тримати фокус розмови, використовуючи навички підсумовування, та за потреби повертати розмову у відповідне русло.

Розпочніть інтерв'ю з бачення ситуації клієнтом. Клієнт повинен мати змогу висловитися. Запитайте, *що його найбільше хвилює, яку потребу він відчуває.*

Дотримуйся часових меж. Хоча тривалість залежить від ситуації, однак 5 хвилин буде занадто мало, а більше години – забагато для однієї зустрічі. Вам потрібно попередити клієнта про приблизний час інтерв'ю на початку зустрічі.

Будьте привітним та усміхайтесь. При першій зустрічі це допоможе клієнту бути розкутим.

Уважно слухайте. За потреби, коли вам щось не зрозуміло, перепитуйте, уточнюйте почуте.

Ставте більше відкритих запитань. Якщо у для оцінки потреб вам потрібно з'ясувати освіту клієнта, то краще запитати «Яка у вас освіта?», аніж «У вас є освіта?»

Намагайтесь уникати закритих запитань, на які можна відповісти «так» чи «ні». Вони перетворюють інтерв'ю на допит.

Не надто заглиблюйтесь у переживання клієнта, його внутрішній світ, якщо на це немає поважної причини. Оцінка потреб може таким чином перетвориться на надання консультативної допомоги, що не є вашим завданням на цьому етапі. Однак якщо ви бачите потребу в клієнта поділитися своїми переживаннями, скажіть йому про це і наголосіть, що він зможе отримати професійну підтримку фахівця надалі. Зафіксуйте його потребу у формі оцінки.

Не бійтеся мовчання з боку клієнта. Інколи клієнту потрібен час, щоб пригадати якусь інформацію. Інколи він може відчувати дискомфорт у розмові на певну тему (для прикладу, клієнт нещодавно втратив чоловіка/дружину, і йому важко говорити про свій сімейний стан). При цьому ваша поведінка повинна демонструвати позитивне ставлення та безоціночне сприйняття.

Не засуджуйте і не звинувачуйте. Неприпустимо під час збору інформації про життя клієнта висловлювати коментарі та репліки на кшталт «Як ви до такого дійшли?», «Лише ліниві ще не зробили цього...», «У вас нічого немає...».

Запитайте про ведення записів. Дехто з клієнтів нервує, коли хтось щось пише, поки вони говорять. Тому важливо узгодити з клієнтом, що буде записуватися і навіщо.

Як проводиться оцінка при взятті клієнта в проект?

Якщо звернення клієнта відповідає критеріям проекту, то соціальний працівник повинен проаналізувати звернення і здійснити **підготовку до проведення початкової оцінки**.

Під час зустрічі з клієнтом соціальний працівник **збирає детальну інформацію** про людину, її проблеми, потреби. Він повинен уважно слухати, вдало ставити запитання та надавати інформацію.

Аналіз отриманої інформації передбачає: фіксування отриманих даних у відповідній формі (картці клієнта), встановлення особливостей цього випадку (наприклад, *ВІЛ та СІН, наявність дітей*), визначення пріоритетних проблем (його слабких сторін), ресурсів (сильних сторін) клієнта, які сприятимуть розв'язанню його проблем.

Проаналізовані потреби та проблеми клієнта визначають **брак тих знань, навичок та мотиваційних факторів**, на розвиток яких мають бути спрямовані подальші дії фахівців проекту.

Підготовка

Збір інформації

Аналіз інформації

Визначення знань, навичок, мотивуючих факторів, ресурсів, обмежень клієнта

Планування подальших дій

Приклад покрокового аналізу звернення клієнта:

1. Спрямованість скарги клієнта – на кого / на що скаржиться клієнт.
2. Проблема (суть звернення клієнта: «Хочу те-то, але не можу» тощо).
3. Самодіагноз (як пояснює клієнт причини ускладнень).
4. Запит (на яку допомогу чекає: «навчіть», «вплиньте», «порадьте»).
5. Визначення подальшої роботи.

Алгоритм аналізу інформації (проблемної ситуації) для подальшого планування дій

Для проведення якісної оцінки потреб соціальний працівник повинен володіти певним набором **аналітичних навичок, до яких належать** навички дослідження, аналізу, відбору важливих даних, оцінювання ситуації, розробка плану втручання, оцінювання його результатів.

Основне завдання – поділ проблеми на складові частини. Потрібно разом з клієнтом зі всього різноманіття зібраних фактів виділити найбільш важливі для досягнення мети.

Приклад:

Для клієнта, що хоче розкрити свій статус сім'ї, можна виділити такі складові:

- особистість клієнта (внутрішні фактори);
- оточення клієнта (сім'я);
- фізичний стан (вплив хвороби).

Для подальшого планування дій вам будуть потрібні показники, що свідчатимуть про успішність запланованих заходів. Тому варто визначити, за допомогою яких індикаторів ви зможете дізнатися, що поставлене завдання виконується успішно.

Питання для визначення показників успішності можуть бути такими:

- Що зміг би помітити чоловік/дружина/дитина/друг у вашій поведінці, що дало би йому/їй можливість вважати, що у вас справи налагоджуються? Коли він/вона це помітить, які можуть відбутися зміни?
- А коли ви будете поводитися інакше, які зміни відбудуться у вашому домашньому оточенні?

Приклад:

Клієнт планує розкрити свій статус родині.

Мета аналізу: зрозуміти мотиви, визначити дії, необхідні для успішного розкриття статусу.

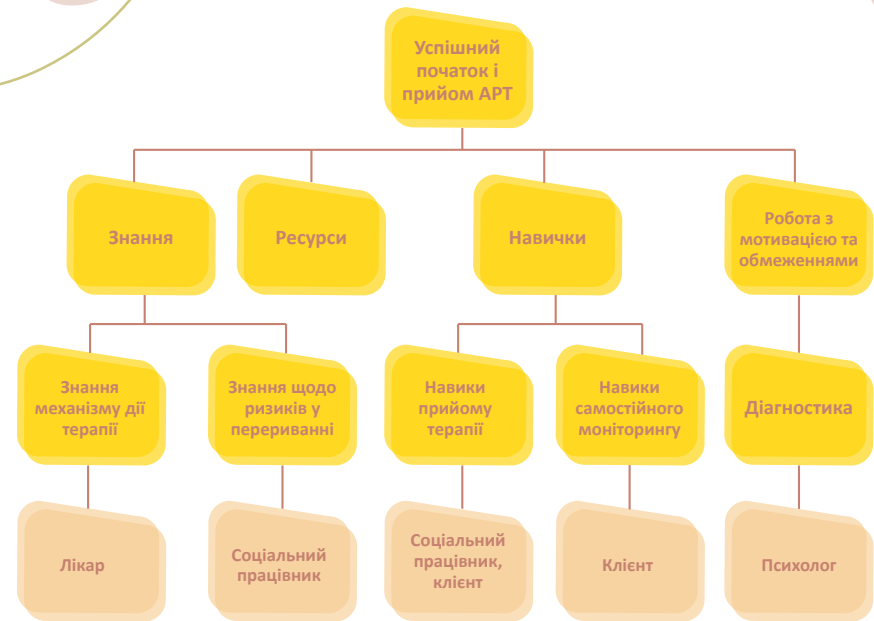
Критерії досягнення мети:

- кількість членів родини, яким розкрито статус;
- кількість членів родини, що прийняли статус клієнта;
- взаємодія між членами родини конструктивна.

Для зручності процесу аналізу можна використовувати інструмент логічного дерева.

Ви починаєте його будувати зверху вниз, поміщаючи у верхній прямокутник мету аналізу. Відповідно, кожен наступний рівень дерева – це напрями/дії, які роблять свій внесок у досягнення поставленої мети відповідно до сфер: навички, ресурси, знання, обмеження, мотивація.

Кількість рівнів у кожній гілці дерева визначається необхідною вам мірою деталізації. Побудувавши логічне дерево, ви отримаєте не тільки наочну модель для аналізу, а й готову схему для роботи.



Нижче наведено приклад розгляду потреб клієнта відповідно до сфер аналізу:

Потреби	Приклади запитань
ЗНАННЯ	<i>Чи потрібно вам дізнатися більше про...</i>
Медичні аспекти хвороби	<i>Чи роз'яснив вам лікар те, як розвивається інфекція в організмі людини? Що ви зрозуміли про АРВ-терапію?</i>
Психологічні аспекти	<i>Кому з близьких людей ви розкажете про статус? Що ви знаєте про те, як радять це робити?</i>
Соціальні аспекти	<i>Як графік вашого життя може змінитись після початку терапії (робота, суспільне життя, відпочинок)</i>

Потреби	Приклади запитань
НАВИЧКИ	<i>Чи відчуваєте ви брак навичок щодо ...</i>
Медичні аспекти	<i>Як ви плануєте привчати себе до прийому АРВ-терапії?</i>
Психологічні аспекти	<i>Яким ви бачите своє майбутнє?</i>
Соціальні аспекти	<i>Це питання, що стосуються вміння спілкуватись, переконувати, знаходити підхід до людей, лідирувати, вести переговорні процеси, особистісний розвиток тощо.</i>
МОТИВАЦІЯ	<i>Це – пошук відповідей на запитання на зразок «чому?», «навіщо?», «задля якої мети?», «заради чого?», «який сенс?» тощо. Чи доводите ви розпочату справу до кінця? Чим ви будете керуватися в ... (приклад ситуації) – правилами чи власними інтересами? Чи потрібна вам робота з підвищення мотивації щодо...</i>

Потреби	Приклади запитань
РЕСУРСИ	<p>Як ви справлялися з труднощами до нашого знайомства? Що допомагає вам триматись? Як справляєтеся з цим день за днем? Хто вас підтримує найбільше? Що вони роблять щоб допомогти / підтримати вас? Ця проблема наразі здається такою складною, однак ви знайшли сили прийти на нашу зустріч сьогодні. Що допомогло вам прийти? Наскільки ви задоволені рівнем матеріальних умов? Наскільки ви задоволені житлово-побутовими умовами? Чи відчуваєте ви у собі сили та потенціал для вирішення ваших проблем? Чи є у вас рідні, близькі, на допомогу яких ви могли би розраховувати? Чи відчуваєте ви проблему нестачі часу? Чому це, на вашу думку, відбувається? В яких інших ресурсах ви маєте потребу?</p>
ОБМЕЖЕННЯ	<p>Чи є у вас проблеми зі станом здоров'я, які можуть перешкоджати у розв'язанні ваших проблем? Чи маєте ви проблеми із документами (паспортом, реєстрацією, інші)?</p>

Форма для оцінки потреб

Інформація про клієнтів проекту/програм заноситься у спеціальну форму «Картка клієнта». Форма складається за результатами оцінки потреб, проведеної працівниками організації. Надалі ця форма використовується у супроводі клієнта та фіксує результати його участі в проекті.

Складовими картки клієнта, яка заповнюється на етапі оцінки потреб, є інформація про клієнта, оцінка потреб та подальший план супроводу:

Розділ картки	Коментар (може використовуватись для відповіді на питання клієнта)
Прізвище, ім'я та по батькові. Дата народження і стать	Основні дані. Надалі в документації щодо роботи з клієнтом слід використовувати код клієнта.

Контакти (адреса проживання, електронна пошта, телефони)	<i>Важливо уточнити, за якими контактами ви в першу чергу зможете зв'язатися з клієнтом. Отримання інформації щодо інтернет-грамотності клієнта. У разі виявлення у більшості клієнтів доступу до інтернет-ресурсів організація, наприклад, може розвивати новий напрям консультування – за допомогою Інтернету (на своєму сайті, в соціальних мережах).</i>
Сімейний стан. Наявність дітей (їх кількість)	<i>Отримавши інформацію про сімейний стан клієнта, соціальний працівник має можливість більше розуміти ситуацію, в якій опинився клієнт.</i>
Освіта	<i>Відсутність освіти є підставою для оцінки потреби у професійному спрямуванні (за необхідності).</i>
Зайнятість	<i>Факт матеріального забезпечення клієнта (самостійний, фінансування з боку родичів тощо). В контексті цього пункту можна попередньо прояснити ситуацію, що склалася у професійному середовищі клієнта (взаємовідносини на роботі, проблеми та успіхи в професійній діяльності – за потреби).</i>
Статус	<i>Питання визначає подальшу роботу з клієнтом. Потрібно коректно ставити запитання щодо цього факту, оскільки інколи клієнти можуть заперечувати факт, не визнаючи наявності хвороби. Дає можливість виявити рівень знань клієнта щодо ВІЛ/СНІДу.</i>

Соціальна допомога	<i>Додаткова інформація для з'ясування матеріального забезпечення клієнта та визначення можливих видів допомоги з боку проекту.</i>
Інвалідність	<i>Наявність інформації дає змогу використовувати додаткові ресурси в досягненні цілей (якщо це необхідно).</i>
Уразлива група	<i>Соціальний працівник може запитати або отримати інформацію з інших джерел щодо категорії, до якої можна віднести клієнта (СІН, РКС, ЧСЧ, ДВ, ув'язнений/засуджений).</i>

Приклад звернення соціального працівника під час оцінки потреб

Перш ніж ми розпочнемо нашу спільну роботу, я хотів би пояснити, для чого ми проводимо цю зустріч. Щоб надати вам якісну допомогу, нам потрібно з'ясувати усі проблеми та потреби, які ви відчуваєте у своєму житті, пов'язані з життям з ВІЛ. Чим детальніше ми їх визначимо, тим більш ефективною буде наша спільна робота.

Отримана інформація допоможе нам спланувати наші подальші дії, визначити, яких фахівців нам треба залучити для розв'язання проблем. Вся інформація, яку ви надасте, буде зберігатися у нас в організації (за можливості можна показати місця зберігання) і використовуватиметься лише серед фахівців, залучених до надання послуг у вашому випадку. Якщо в процесі у вас будуть виникати запитання чи застереження, будь ласка, озвучуйте їх.

Підсумки етапу оцінки потреб

- *Чітке усвідомлення соціальним працівником ситуації клієнта, розуміння її особливостей, причин, найбільш впливових факторів, які потрібно усунути або змінити;*
- *Розуміння клієнтом коріння своїх проблем;*
- *Сформована готовність клієнта до співпраці;*
- *Мотивація клієнта до застосування особистих зусиль, згода із визначеними цілями, завданнями, методами, термінами і зобов'язаннями, бажання діяти за визначеним планом;*
- *Розроблений пакет документації (картка клієнта, угода), визнаний усіма учасниками наступної реалізації планів.*

Продукція видана за фінансової підтримки ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» у рамках реалізації проекту «Побудова життєздатної системи комплексних послуг з профілактики та лікування ВІЛ/СНІДу, догляду та підтримки для уразливих груп та ЛЖВ» за підтримки Глобального Фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом та малярією.

Викладені погляди й точки зору є поглядами й точками зору організації, що видала цю продукцію, й не можуть розглядатися як погляди або точки зору Глобального Фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом і малярією та ВБО «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ».

Глобальний Фонд для боротьби зі СНІДом, туберкульозом і малярією не брав участі у схваленні та затвердженні як безпосередньо опублікованого матеріалу, так і висновків, що можуть впливати з нього.

При використанні інформаційних матеріалів посилання на автора та ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» обов'язкове.