

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ОҚУ-АҒАРТУ МИНИСТРЛІГІ
«ӨРКЕН» БАЛАЛАРДЫҢ ӘЛ-АУҚАТЫН АРТТЫРУ ҰЛТТЫҚ
ҒЫЛЫМИ-ПРАКТИКАЛЫҚ ИНСТИТУТЫ КеАҚ

ЕРЕКШЕ НАЗАРДЫ КАЖЕТ ЕТЕТІН БАЛАЛАРДЫ, СОНЫҢ ІШІНДЕ ҚЫЛМЫСТЫҚ ІС ЖҮРГІЗУ АЯСЫНДА СҮЙЕМЕЛДЕУ БОЙЫНША КЕЙС- МЕНЕДЖЕР ФУНКЦИЯЛАРЫН ІСКЕ АСЫРУҒА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК ҰСЫНЫМДАР



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ОҚУ-АҒARTY МИНИСТРЛІГІ
«ӨРКЕН» БАЛАЛАРДЫҢ ӘЛ-АУҚАТЫН АРТТЫРУ ҰЛТТЫҚ
ҒЫЛЫМИ-ПРАКТИКАЛЫҚ ИНСТИТУТЫ КеАҚ**

**ЕРЕКШЕ НАЗАРДЫ КАЖЕТ ЕТЕТІН БАЛАЛАРДЫ,
СОНЫҢ ІШІНДЕ ҚЫЛМЫСТЫҚ ІС ЖҮРГІЗУ
АЯСЫНДА СҮЙЕМЕЛДЕУ БОЙЫНША КЕЙС-
МЕНЕДЖЕР ФУНКЦИЯЛАРЫН ІСКЕ АСЫРУҒА
АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК ҰСЫНЫМДАР**

Алматы 2026

«Өркен» балалардың әл-ауқатын арттыру ұлттық ғылыми-практикалық институты» КеАҚ-ның ғылыми-әдістемелік кеңесі ұсынған (2026 жыл 14 сәуір №4 хаттама)

Ерекше назарды қажет ететін балаларды, соның ішінде қылмыстық іс жүргізу аясында сүйемелдеу бойынша кейс-менеджер функцияларын іске асыруға арналған әдістемелік ұсынымдар. – «Өркен» БӨАҰҒПИ» КеАҚ, Алматы, 2026. – 88 б.

Әдістемелік ұсынымдарда ерекше назар аударуды қажет ететін балаларды, соның ішінде олардың қылмыстық процеске қатысу жағдайларын сүйемелдеу бойынша кейс-менеджер функцияларын іске асыру тәртібі ашып көрсетілген.

Әдістемелік құралда балаларды сүйемелдеудің нормативтік-құқықтық негіздері, кейс-менеджмент жұмысын ұйымдастыру қағидаттары, кейс-менеджер жұмысының алгоритмі – жағдайды анықтау, тәуекелдерді бағалаудан бастап, сүйемелдеуді аяқтауға дейінгі кезеңдер жан-жақты ашып көрсетілген. Ведомствоаралық өзара іс-қимылға, мамандар қызметін үйлестіруге, жеке оңалту жоспарын әзірлеуге, баланы әкімшілік және қылмыстық рәсімдер шеңберінде сүйемелдеуге, сондай-ақ құжат жүргізу мәселелеріне ерекше назар аударылған.

Әдістемелік құрал балалардың құқықтарын қорғау жүйесіндегі мамандарға арналған.

МАЗМҰНЫ

I.	Кіріспе	5
II.	Кейс-менеджердің рөлі, функциялары және қызметін ұйымдастыру тәртібі	10
III.	Кейс-менеджерді тағайындау тәртібі	13
IV.	Кейс-менеджер жұмысының негізгі қағидаттары	17
V.	Кейс-менеджмент жұмысының алгоритмі	18
VI.	Баланы сүйемелдеу бойынша практикалық кейстер	36
VII.	Ведомствоаралық өзара іс-қимыл	79
VIII.	Қосымшалар	82

I. Кіріспе

Елімізде балалардың құқықтарын қорғау үшін маңызды заңдар мен бағдарламалар қабылданып жатыр. Мемлекет балалардың құқықтары мен әл-ауқатын қорғауды басым бағыт ретінде айқындайды. «Қазақстан балалары» 2026–2030 жылдарға арналған тұжырымдама деректеріне сәйкес, елде шамамен 6,9 млн бала бар, бұл жалпы халық санының үштен бір бөлігін (34%) құрайды. Соңғы онжылдықта тұрақты өсім байқалады: балалар саны 1,5 млн-ға артқан.

2024–2025 жылдары Қазақстан Республикасының заңнамасында балалар құқықтары бұзылуының алдын алуға, тәуекелдерді ерте анықтауға, зорлық-зомбылық пен буллингтің алдын алуға, отбасылық және психологиялық қолдау жүйесін дамытуға, жетім балалардың тұрғын үй құқықтарын қамтамасыз етуге және балалар саудасының алдын алуға бағытталған шаралар қабылданды.

Сонымен қатар, балаларға қатысты зорлық-зомбылықтың кез келген түрі үшін жауапкершіліктің күшейтілгені оның алдын алуға негіз болады. Ондай адам міндетті түрде жазаға тартылды.

Балалардың әл-ауқат индексі өскелең ұрпақтың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты бағалауға және өңірлер арасындағы айырмашылықтарды байқауға мүмкіндік береді.

Алайда балалардың әл-ауқатын қамтамасыз ету бағытында әлі де өзекті мәселелер жетерлік. Олардың қатарына отбасындағы қолайсыз жағдайлар, балалардың мектепке бейімделуіндегі қиындықтар және қоршаған ортаның теріс әсері жатады. Соның салдарынан кейбір кәмелетке толмаған балалар профилактикалық есепке қойылып немесе қылмыстық істерге жәбірленуші, куә не күдікті ретінде тартылуда.

Аталған мәселелерді шешудің тиімді жолдарының бірі – кейс-менеджмент институтын енгізу. Қолымыздағы әдістемелік ұсынымдар осы жұмыстың аясында әзірленіп отыр.

Әдістемелік ұсынымдардың мақсаты – қиын жағдайға қалған балаларды уақтылы анықтауға, кешенді ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастыруға, баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға, оның дамуына, табысты әлеуметтенуіне және әл-ауқатына жағдай жасауға бағытталған балалардың құқықтарын қорғау жүйесінде кейс-менеджментті енгізу мен іске асырудың бірыңғай ұйымдастырушылық және әдістемелік тәсілін қамтамасыз ету.

Әдістемелік ұсынымдарда келесі қысқартулар қолданылады:

БҚҚК – Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігі Балалардың құқықтарын қорғау комитеті

БҚҚБ – Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы

БҚӨУ – облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдері

ПҚО – Психологиялық қолдау орталығы

КТІҚҚК – Кәмелетке толмағандар істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссия

КТІБ – ішкі істер бөлімі кәмелетке толмағандар істері жөніндегі бөлімше

БОЖЖ – баланы оңалтудың жеке жоспары

ПТЖК – пәнаралық тәртіп жөніндегі команда

СМС – сот-медициналық сараптама

ҮЕҮ – үкіметтік емес ұйымдар

Балаларды сүйемелдеудің нормативтік-құқықтық негіздері

Қазақстан Республикасындағы кейс-менеджмент жүйесі баланың құқықтарын қорғауды, құқық бұзушылықтардың алдын алуды және ведомствоаралық өзара іс-қимылды ұйымдастыруды реттейтін қолданыстағы заңнамаға; балаларды қорғау жөніндегі ведомстволық нормативтік құжаттарға; педагогтерге арналған БҚҚК нұсқаулықтарына; сондай-ақ кейс-менеджмент алгоритмдеріне негізделеді.

Бұл нормативтік-құқықтық актілер баланың құқықтарын қорғайтын, тәуекелдердің алдын алатын және әл-ауқатын қамтамасыз етуге бағытталған ведомствоаралық сүйемелдеу жүйесін қалыптастыруға негіз болады.

Қазақстан Республикасының «Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы» кодексі ата-аналардың міндеттерін, балаларды орналастыру мәселесін, баланың отбасындағы құқықтарын айқындайды. Кейс-менеджер үшін отбасымен жұмыс – сүйемелдеудің міндетті бөлігі болып табылады.

Қазақстан Республикасының Қылмыстық-процестік кодексі кәмелетке толмаған балалардың қылмыстық процеске қатысуын реттейді, оған мыналар кіреді: міндетті түрде қорғаушының қатысуы, психолог пен педагогтің қатысуы, жауап алу ұзақтығы, қайталама жан-жарақатынан қорғау. Кейс-менеджер үшін баланың құқықтарының сақталуын қамтамасыз ету және күйзелісті барынша азайту маңызды.

НЕГІЗГІ НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ АКТІЛЕРГЕ ТӨМЕНДЕГІЛЕР ЖАТАДЫ:



Қазақстан Республикасының
Конституциясы



Қазақстан Республикасының
«Неке (ерлі-зайыптылық) және
отбасы туралы» кодексі



Қазақстан Республикасының
Қылмыстық-процестік кодексі



Қазақстан Республикасының
«Білім туралы» Заңы



Қазақстан Республикасының
«Қазақстан Республикасындағы
баланың құқықтары туралы» Заңы



Қазақстан Республикасының
«Құқық бұзушылықтардың алдын
алу туралы» Заңы



Қазақстан Республикасының
«Дербес деректер және оларды
қорғау туралы» Заңы



«Қазақстан балалары»
тұжырымдамасы (2026–2030 жылдарға
арналған): Қазақстан Республикасы
Үкіметінің 2026 жылғы 29 қаңтардағы
№ 56 қаулысымен бекітілген



Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңы білім алушыларды психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу жүйесін, соның ішінде баланың дамуына жағдай жасауды, ерекше білім беру қажеттіліктері бар балалармен жұмысты, кәмелетке толмағандар арасындағы құқық бұзушылықтардың алдын алуға мектептің қатысуын айқындайды. Кейс-менеджер үшін мектеп – негізгі серіктес және бала туралы ақпараттың басты көзі болып табылады.

Қазақстан Республикасының «Бала құқықтары туралы» заңы баланың зорлық-зомбылықтан қорғалу құқығын; көмек пен оңалту алу құқығын; құқықтарын мемлекеттік органдар арқылы қорғау тетіктерін бекітеді. Кейс-менеджер үшін кез келген шешім баланың мүддесін негізге ала отырып қабылдануы тиіс.

Қазақстан Республикасының «Құқық бұзушылықтардың алдын алу туралы» заңы кейс-менеджер қызметінің негізгі құқықтық негіздерінің бірі болып табылады, өйткені ол ерекше назарды қажет ететін кәмелетке толмағандардың санаттарын; жеке профилактикалық шараларды; профилактика субъектілерінің өкілеттіктерін; ведомствоаралық өзара іс-қимылдың қажеттілігін; сондай-ақ құқық бұзушылықтардың алдын алу мен олардың қайталануына жол бермеу басымдығын айқындайды.

Осыған сәйкес кейс-менеджер ерекше назарды қажет ететін кәмелетке толмағандарды сүйемелдеуді ұйымдастыруға, жеке профилактикалық жұмысты жүргізуге; профилактика субъектілерінің әрекеттерін үйлестіруге; қабылданған шаралардың орындалуын бақылауға; және құқық бұзушылықтардың қайталануын болдырмауға міндетті.

«Қазақстан балалары» бағдарламасы 2026–2030 жылдар есептік жүргізуден жеке сүйемелдеуге көшуін; бір реттік шаралардан баламен жүйелі жұмысқа өтуді бекітеді. Кейс-менеджер үшін жұмыс «бір бала – бір жоспар – бір жауапты адам» қағидаты бойынша құрылады.

Базалық заңдармен қатар Қазақстан Республикасындағы кейс-менеджмент жүйесін балаларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің **ведомствоаралық және ведомстволық** нормативтік құжаттары толықтырады.

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрі, Денсаулық сақтау министрі, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрі және Оқу-ағарту министрінің **бірлескен бұйрығы** зорлық-зомбылыққа, қатыгез қарым-қатынасқа, буллингке ұшыраған және сүйемелдеуді қажет ететін кәмелеттік жасқа толмаған балаларды анықтау және оларға көмек көрсету бойынша ведомствоаралық іс-қимыл тәртібін айқындайды.

Қазақстан Республикасы Оқу -ағарту министрлігінің 2026 жылғы 25 мамырдағы № 136-НҚ, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің 2026 жылғы 29 мамырдағы № 386, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің 2026 жылғы 1 маусымдағы № 261-НҚ, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің 2026 жылғы 28 мамырдағы № 212 және Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің 2026 жылғы 29 мамырдағы № 62 «Зорлық-зомбылыққа, қатыгез қарым-қатынасқа, жәбірлеуге (буллингке) ұшыраған, сондай-ақ зорлық-зомбылықтың куәгері болған кәмелетке толмағандарды анықтау және оларға көмек көрсету қағидаларын бекіту туралы» бірлескен бұйрығы.

Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің **«Балаларды жәбірлеудің (буллингтің) профилактикасы қағидаларын бекіту туралы»** 2022 жылғы 21 желтоқсандағы № 506 бұйрығы буллинг жағдайларын анықтауды, профилактикалық жұмысты, әрекет ету алгоритмін және білім алушыларды психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу шараларын реттейді.

Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің № 110-НҚ бұйрығымен бекітілген зорлық-зомбылық құрбаны болған балаларға көмек көрсету кабинеттері қызметінің үлгілік қағидалары зорлық-зомбылық құрбаны болған балаларға көмек көрсету кабинеттерінің қызметін ұйымдастыру және жүзеге асыру тәртібін айқындайды.

БҚҚК-нің білім беру ұйымдарындағы буллингтің алдын алу жөніндегі әдістемелік материалдары және жәбірлеу (буллинг) белгілеріне жедел ден қою алгоритмдері қиын өмірлік жағдайдағы балаларды анықтау, ведомстваралық өзара іс-қимыл, қажеттіліктерді бағалау, жеке көмек жоспарын әзірлеу және іске асыру, сондай-ақ жағдайды мониторингтеу мен сүйемелдеу тәртібін реттейді.

Әдістемелік ұсынымдар келесі тұлғаларға арналған:

- БҚҚК мамандарына
- кәмелетке толмағандардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ететін қамқоршылық және қорғаншылық органдарының мамандарына
- балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі қызметті үйлестіруді жүзеге асыратын облыстық, қалалық білім басқармаларының, аудандық білім бөлімдерінің мамандарына

II. КЕЙС-МЕНЕДЖЕРДІҢ РӨЛІ, ФУНКЦИЯЛАРЫ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТІН ҰЙЫМДАСТЫРУ ТӘРТІБІ

Кейс-менеджер - Қазақстан Республикасындағы балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі өңірлік уәкілетті органның қызметкері, ол зорлық-зомбылыққа, қатыгез қарым-қатынасқа, буллингке ұшыраған немесе зорлық-зомбылықтың куәгері болған кәмелетке толмағандарға жеке оңалту жоспары негізінде, өз құзыреті шегінде және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ведомствоаралық жұмыстарды үйлестіруді және сүйемелдеуді жүзеге асырады.

Кейс-менеджердің миссиясы – баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау, проблемаларды уақтылы анықтау, арнайы көмек көрсетуді ұйымдастыру, түрлі қызметтердің жұмысын үйлестіру және баланың дамуы мен табысты әлеуметтенуіне жағдай жасау арқылы оның әл-ауқатын қамтамасыз ету.

Кейс-менеджердің рөлі

Кейс-менеджер бала мен отбасына көрсетілетін көмекті үйлестіреді, баланың қауіпсіздігін, құқықтары мен мүдделерін қорғайды. Оның міндеттеріне қиын жағдайдағы балаларды анықтау, олардың қажеттіліктерін бағалау, ведомствоаралық көмек ұйымдастыру, сүйемелдеу және баланың жағдайындағы өзгерістерді мониторингтеу кіреді.

Кейс-менеджер баланы сүйемелдеудің үздіксіздігін қамтамасыз ете отырып, отбасы, білім беру ұйымдары, денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау, құқық қорғау органдары және балалардың құқықтарын қорғау жүйесінің басқа да субъектілері арасындағы байланыстырушы ретінде әрекет етеді.

Кейс-менеджердің міндеттері

Кейс-менеджер қиын жағдайдағы бала мен отбасына кешенді сүйемелдеу жүргізеді және балалардың құқықтарын қорғау жүйесі субъектілерінің қызметін үйлестіреді. Негізгі міндеттері:

Баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету: баланың өмірі, денсаулығы мен құқықтарын қорғау, зорлық-зомбылық пен буллингке жедел әрекет ету, шұғыл көмек ұйымдастыру, қауіпсіз орта қалыптастыру.

Қызметтер жұмысын үйлестіру: ведомствоаралық шараларды ұйымдастыру, мамандардың жұмысын үйлестіру, көрсетілетін көмекті бақылау және ақпарат алмасу.

Құқықтық процестерде сүйемелдеу: баланың құқықтарын қорғау, сот және тергеу процестеріне қатысу барысында қолдау көрсету, психологиялық жарақаттың алдын алу, көмек туралы отбасын ақпараттандыру.

Тәуекелдер мен қажеттіліктерді бағалау: бала мен отбасы жағдайын талдау, тәуекелдерді анықтау, қажетті көмек пен ресурстарды анықтау.

Баланы оңалтудың жеке жоспарын (БОЖЖ) әзірлеу және іске асыру: жеке жоспар құру, қызметтерді ұйымдастыру, отбасын тарту, жоспарды түзету.

Мониторинг және сүйемелдеуді бағалау: БОЖЖ орындалуын бақылау, баланың жағдайын қадағалау, көмектің тиімділігін бағалау, жаңа тәуекелдерді анықтау және құжатын жүргізу.

Жеке оңалту жоспары (БОЖЖ) келесі көмек түрлерін қамтиды:

- 1) медициналық көмек;
- 2) психологиялық көмек;
- 3) педагогикалық көмек;
- 4) әлеуметтік көмек;
- 5) құқықтық көмек.

Медициналық көмек медициналық көрсетілімдер болған кезде диагностика мен емдеудің клиникалық хаттамаларына сәйкес, пациенттің тіркелген жері бойынша көрсетіледі.

Психологиялық көмек Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2025 жылғы 29 сәуірдегі №92 бұйрығымен бекітілген білім беру ұйымдарындағы психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу қызметі қағидаларына сәйкес көрсетіледі.

Педагогикалық көмек әлеуметтік-педагогикалық кеңес беруді, тәрбиелеу және білім беру процесін ұйымдастыруды, баланың әлеуметтенуіне және бейімделуіне жәрдемдесуді, білім алуға қолдау көрсетуді, түзету-дамыту жұмыстарын қамтиды.

Әлеуметтік көмек Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тиесілі жеңілдіктерді, жәрдемақыларды, өтемақыларды, алименттерді және тиісті төлемдерді алуға жәрдемдесуді, сондай-ақ тұрғын үй жағдайларын жақсартуды қамтиды.

Құқықтық көмек заңгерлік кеңес беруді, құқық қорғау және сот органдарымен өзара іс-қимылды сүйемелдеуді, құжаттар мен өтініштерді рәсімдеуге жәрдем көрсетуді, жеңілдіктер мен төлемдерді алуға ықпал етуді, сондай-ақ баланың мүдделерін мемлекеттік және сот органдарында қорғау мен өкілдік етуді қамтиды.

Кейс-менеджердің функциялары

Кейс-менеджер бала мен отбасына ведомствоаралық сүйемелдеу жұмыстарын ұйымдастырады, кәметке толмаған баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды, сондай-ақ

кешенді көмек ұйымдастыруды қамтамасыз етеді. Кейс-менеджердің негізгі функциялары:

Құқық қорғау органдарымен бірлескен жұмыс: ювеналды полициямен бірлесіп жұмыс жүргізу, зорлық-зомбылық пен буллингке қарсы әрекет ету, профилактика жүргізу, баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету.

Медициналық ұйымдармен жұмыс: кейс-менеджер баланы тексеруден өткізуге жібереді, медициналық және психологиялық көмекті үйлестіреді, сүйемелдеуді жоспарлау кезінде медициналық қорытындыларды ескереді және дәрігер ұсынымдарының орындалуын бақылайды.

Білім беру ұйымдарымен өзара іс-қимыл: кейс-менеджер мектеппен ынтымақтастық орнатады, бала туралы ақпарат алмасуды ұйымдастырады, қақтығыстардың (соның ішінде буллинктің) алдын алуға және оларды шешуге ықпал етеді, сабаққа қатысуды және бейімделу процесін бақылайды, психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуге қатысады.

Әлеуметтік қорғау жүйесімен жұмыс: кейс-менеджер отбасының әлеуметтік және қолдау қызметтерін алуын ұйымдастырады, баланың өмір сүру жағдайын бағалауға қатысады, әлеуметтік қызметтер мен ҰЕҰ-дың жұмысын үйлестіреді, бала мен отбасына көмек көрсетуге және олардың әлеуметтік бейімделуіне жәрдемдеседі.

Сот процесін бақылау: кейс-менеджер қорғаншылық және қамқоршылық органдарымен, прокуратурамен, адвокаттармен және сотпен өзара іс-қимыл жасайды, бала құқықтарының сақталуын бақылайды, оның психологиялық қауіпсіздігін қамтамасыз етеді, сот шешімдерінің орындалуына ықпал етеді және іс бойынша материалдар дайындауға қатысады.

Құжат және есеп беруді жүргізу: кейс-менеджер баланың жеке картасын жүргізеді, сүйемелдеудің кезеңдерін тіркейді, жеке оңалту жоспарын (ЖОЖ) әзірлейді, қажет болса жаңартады, есептер дайындайды, деректердің құпиялылығын қамтамасыз етеді, сондай-ақ ведомствоаралық сұраныстар мен жауаптарды рәсімдейді.

Кейс-менеджердің функциялары қиын жағдайдағы баланы кешенді, жүйелі және ведомствоаралық сүйемелдеуді қамтамасыз етуге бағытталған. Бұл ретте ең басты мәселе – баланың құқықтарын, қауіпсіздігін және әл-ауқатын қорғау.

III. КЕЙС-МЕНЕДЖЕРДІ ТАҒАЙЫНДАУ ТӘРТІБІ

Кейс-менеджерді тағайындау мәселесін (БҚҚБ) балалардың құқықтарын қорғау жүйесінің уәкілетті органдары мен құрылымдары жағдайдың сипатына, тәуекел деңгейіне және баланы ведомствоаралық сүйемелдеу қажеттілігіне қарай жүзеге асырады.

Кейс-менеджер жеке штаттық лауазым болып табылмайды және жағдайды сүйемелдеуге уақытша тағайындалатын функция ретінде қарастырылады. Кейс-менеджердің қызметі ведомствоаралық қорғауды, көмекті және қызметтерді үйлестіруді қажет ететін нақты бала мен отбасын сүйемелдеу кезеңіне қарай тиісті органның немесе ұйымның маманына жүктеледі.

Кейс-менеджерді келесі органдар:

БҚҚБ – кәмелетке толмаған бала кешенді сүйемелдеуге және құқықтарын қорғауға мұқтаж болып анықталған жағдайда;

БҚҚБ – баланың өміріне, денсаулығына, қауіпсіздігіне қауіп төнген немесе құқықтары бұзылған жағдайларда;

КТІҚҚК – бірнеше мемлекеттік орган мен қызметтің үйлестірілген іс-қимылын талап ететін күрделі жағдайларды қарау барысында тағайындауы мүмкін.

Кейс-менеджерді тағайындауға негіз болатын жағдайлар:

- бала құқықтарының бұзылғаны туралы келіп түскен хабарлама;
- зорлық-зомбылық, қатыгездік, буллинг немесе қараусыз қалу фактілерінің анықталуы;
- баланың қиын өмірлік жағдайға тап болуы;
- кәмелетке толмағанның қылмыстық немесе әкімшілік процеске тартылуы;
- бала мен отбасына ұзақ мерзімді ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастыру қажеттілігі

Кейс-менеджердің қызметі балалардың құқықтарын қорғау жүйесі шеңберінде облыс, қала немесе аудан деңгейінде жүзеге асырылады.



Кейс-менеджер:



- білім беру ұйымы мамандарының функцияларын қайталамайды
- кәмелетке толмаған баланы ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіреді;
- баланың қауіпсіздігіне қауіп төнген күрделі және дағдарыстық жағдайларды сүйемелдейді;
- кәмелетке толмағандардың құқықтарын қорғау субъектілерінің іс-қимылдарының үйлесімділігін қамтамасыз етеді;
- қиын өмірлік жағдайға тап болған балаларға кешенді көмек көрсетуді ұйымдастырады.

Кейс-менеджерді тағайындау жағдайлары

Кейс-менеджер баланың өміріне, денсаулығына, қауіпсіздігіне, құқықтары мен әл-ауқатына қауіп төнген жағдайларда, сондай-ақ кәмелетке толмаған бала мен оның отбасын ұзақ мерзімді ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастыру қажеттілігі туындаған кезде тағайындалады.



Кейс-менеджерді тағайындауды ететін жағдайлардың (ауыр кейстер) тізбесі



Кейс-менеджерді тағайындау мемлекеттік органдар мен қызметтердің үйлестірілген әрекетін талап ететін ауыр, дағдарыстық және қоғамдық резонанс тудырған жағдайлар кезінде жүзеге асырылады.



Балаға қатысты жыныстық зорлық-зомбылық

Тәуекел деңгейі: аса жоғары
Шұғыл ден қою: баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, құқық қорғау органдарына хабарлау, медициналық тексеру жүргізу, дағдарыстық психологиялық көмек көрсету.

Қатысушы органдар: полиция, қорғаншылық органдары, денсаулық сақтау ұйымдары, психологиялық қызметтер (ПҚО, психикалық денсаулық орталығы, дағдарыс орталығы), прокуратура, білім беру субъектілері.



Физикалық зорлық-зомбылық және қатыгездік

Тәуекел деңгейі: жоғары/аса жоғары.
Шұғыл ден қою: зорлық-зомбылық фактілерін тіркеу, баланы қауіптен қорғау, медициналық көмек көрсету, тұрмыс жағдайын бағалау.

Қатысушы органдар: полиция, қорғаншылық органдары, медициналық ұйымдар, білім беру ұйымдары, ПҚО.



Адам саудасы және баланы қанау

Тәуекел деңгейі: аса жоғары.
Шұғыл ден қою: құқық қорғау органдарының дереу араласуы, баланы қауіпті ортадан шығару, қауіпсіз жерге орналастыруды қамтамасыз ету.

Қатысушы органдар: құқық қорғау органдары, прокуратура, қорғаншылық және қамқоршылық органдары, әлеуметтік қорғау органдары, денсаулық сақтау органдары.



Өз-өзіне қол жұмсау әрекеті немесе суицидтік мінез-құлықтың жоғары қаупі

Тәуекел деңгейі: жоғары/аса жоғары.

Шұғыл ден қою: жедел психологиялық және медициналық көмек көрсету, тұрақты бақылау, отбасымен жұмыс жүргізу.

Қатысатын органдар: денсаулық сақтау ұйымдары, психологиялық қызметтер (психологиялық қолдау орталығы, психикалық денсаулық орталығы, дағдарыс орталығы), білім беру жүйесінің субъектілері, қамқоршылық және қорғаншылық органдары, ПҚО.



Буллинг пен кибербуллингің ауыр түрлері

Тәуекел деңгейі: жоғары.

Шұғыл ден қою: жәбірлеуді тоқтату, баланың психологиялық қауіпсіздігін қамтамасыз ету, жанжалға қатысушылар және ата-аналармен жұмыс жүргізу.

Қатысушы органдар: білім беру ұйымы, психологтер, полиция (қажет болған жағдайда), қорғаншылық органдары.



Баланың қараусыз және ата-анасының қамқорлығынсыз қалуы

Тәуекел деңгейі: жоғары.

Шұғыл ден қою: баланың орналасқан жерін анықтау, тұрмыс жағдайын бағалау, уақытша қорғауды қамтамасыз ету.

Қатысушы органдар: полиция, қорғаншылық органдары, әлеуметтік қорғау органдары, білім беру жүйесінің субъектілері, ПҚО



Ата-аналар немесе заңды өкілдердің қатыгездігі

Тәуекел деңгейі: жоғары/аса жоғары.

Шұғыл ден қою: тұрмыс жағдайын тексеру, баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, ата-аналық құқықтарды шектеу мәселесін қарау.

Қатысушы органдар: қорғаншылық органдары, полиция, прокуратура, сот, ПҚО.



Кәмелетке толмаған баланы қылмыстық ортаға тарту

Тәуекел деңгейі: жоғары.

Шұғыл ден қою: кәмелетке толмаған баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, жағдайға алғашқы бағалау жүргізу, психологиялық сүйемелдеу, тергеу әрекеттері мен сот-медициналық іс-шаралар барысында баланы сүйемелдеу, баланы қайталама жәбірленуден қорғау шараларын қабылдау.

Қатысатын органдар: ішкі істер органдары, қамқоршылық және қорғаншылық органдары, психологиялық қолдау орталығы, сот-медициналық сарапшылар, прокуратура, білім беру ұйымы.



Әрбір жағдайда кейс-менеджер:

ведомствоаралық шараларды ұйымдастырады; балаға және отбасына көрсетілетін көмекті үйлестіреді; тәуекел деңгейін бағалайды; жеке оңалту жоспарын (ЖОЖ) әзірлейді; қорғау және оңалту шараларының іске асырылуын бақылайды; жағдай тұрақталғанға дейін баланың жай-күйі мен қауіпсіздігіне мониторинг жүргізеді.

IV. КЕЙС-МЕНЕДЖЕР ЖҰМЫСЫНЫҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАТТАРЫ

Кейс-менеджердің қызметі баланың құқықтарын қорғайтын, қауіпсіздігін қамтамасыз ететін, қолдау көрсететін кәсіби әрі этикалық қағидастарға негізделеді.



Баланың ең жақсы мүдделерінің басымдығы

Кейс-менеджердің барлық шешімдері мен әрекеттері баланың мүддесін негізге ала отырып қабылданады. Кәмелетке толмаған баланың қауіпсіздігі, әл-ауқаты, дамуы және құқықтарын қорғау сүйемелдеу нысандары мен әдістерін таңдаудағы басты бағдар болып табылады.



Құпиялылық

Кейс-менеджер бала мен отбасының дербес деректерінің қорғалуын қамтамасыз етеді, сондай-ақ ақпараттың құпиялылығын сақтайды. Мәліметтер тек өкілетті органдар мен мамандарға олардың құзыреті шегінде және заңнамаға сәйкес беріледі.



Қайталама психологиялық жарақаттануға жол бермеу

Сүйемелдеу кезінде кейс-менеджер баланың қайта психологиялық жарақат алу қаупін барынша азайтады. Артық сұрастыруларға, рәсімдердің қайталануына, сондай-ақ кәмелетке толмаған баланың күйзелісі мен мазасыздығын күшейтетін жағдайларға жол берілмейді.



Ведомствоаралық өзара іс-қимыл

Кейс-менеджердің жұмысы білім беру, денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау, құқық қорғау органдары және өзге де ұйымдардың әрекеттерін үйлестіруге негізделеді. Бұл баланың мәселелерін шешуде кешенді әрі келісілген тәсілді қамтамасыз етеді.



Сүйемелдеудің үздіксіздігі

Кейс-менеджер жағдай тұрақталғанға дейін баланы тұрақты бақылауды және сүйемелдеуді қамтамасыз етеді. Көрсетілетін көмек бір реттік шаралармен шектелмей, жүйелі және ұзақ мерзімді сипатта жүзеге асырылады.



Баланың пікірін ескеру

Шешім қабылдау кезінде баланың жасы, жетілу деңгейі және жеке ерекшеліктері ескеріліп, пікірі назарға алынады. Бала өзінің жағдайын, ойын айтуға және жоспарлауға қатысуға құқылы.



Қауіпсіз орта қалыптастыру

Кейс-менеджер жағдай тұрақталғанға дейін баланы тұрақты бақылауды және сүйемелдеуді қамтамасыз етеді. Көрсетілетін көмек бір реттік шаралармен шектелмей, жүйелі және ұзақ мерзімді сипатта жүзеге асырылады.

V. КЕЙС-МЕНЕДЖЕР ЖҰМЫСЫНЫҢ АЛГОРИТМІ

Қолдауды қажет ететін балаларды анықтау және олар туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының (БҚҚБ) бала құқықтарын қорғау жөніндегі өңірлік уәкілетті органына жолдау жергілікті атқарушы органдар, білім беру ұйымдары, денсаулық сақтау органдары, балалардың құқықтары мен әл-ауқатын қорғау саласында жұмыс істейтін мемлекеттік және мемлекеттік емес құрылымдар, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған құқық бұзушылықтардың профилактикасы субъектілері арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.



Бала туралы ақпаратты бала құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органға анықтау мен жолдаудың негізгі көздері БҚҚБ

1



**Жергілікті
атқарушы
орган**

2



**Білім беру
ұйымдары**

3



**Ішкі істер
органы және
прокуратура**

4



**Кәмелетке
толмағандар ісі
жөніндегі комиссия**

5



**Денсаулық
сақтау
ұйымдары**

6



**Мемлекеттік
емес ұйымдар**

7



**Халықты әлеуметтік
қорғау және
жұмыспен қамту
органдары**

8



**«111»
байланыс
орталығы**

9



**Жеке және
заңды
тұлғалар**

Кестеде көрсетілген тізім зорлық-зомбылық, қатыгездік, буллинг құрбаны немесе зорлық-зомбылықтың куәгері болған балалар туралы ақпараттың негізгі түсу көздерін көрсетеді. Бала құқықтарын қорғау жөніндегі өңірлік уәкілетті орган мен ведомствоаралық іс-қимыл БҚҚБ субъектілері арасындағы ақпарат алмасу екіжақты сипатқа ие: тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес баланың жағдайын бағалау, сүйемелдеу шараларын жоспарлау және іске асыру үшін қажетті ақпараттармен алмаса алады. Бұл ретте құпиялылық қағидаттары, сондай-ақ баланың және отбасының мүдделері қатаң сақталды.

Бала туралы ақпарат міндетті түрде тіркеледі. Тіркеу барысында ақпараттың көзі, күні және қысқаша мазмұны көрсетіледі, әрі қарай жұмысын жүргізу үшін жауапты маманға (кейс-менеджерге) жолданады.

1-КЕЗЕҢ: Ақпараттың келіп түсуі және сигналды тіркеу

Кейс-менеджер жұмысының келесі кезеңдерден тұратын ретті алгоритмін қарастырайық:

Кейін ақпарат БҚҚБ-ға немесе (ол болмаған жағдайда) қорғаншылық және қамқоршылық органдарына түскеннен кейін кәмілетке толмаған баланы сүйемелдеу үшін жауапты тұлға – кейс-менеджер тағайындалады.

Қысқа мерзімде (24 сағаттан кешіктірілмей) кейс-менеджер түскен сигналды тіркейді және бала мен отбасы туралы бастапқы мәліметтерді жинай бастайды. Оған байланыс деректері, қалыптасқан жағдайдың мән-жайы, баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша бұрын қабылданған шаралар туралы мәліметтер, сондай-ақ бұрын көрсетілген көмек пен профилактикалық шаралар туралы ақпарат (бар болған жағдайда) кіреді.

Ұсынылған деректер жеткіліксіз немесе толық болмаған жағдайда кейс-менеджер қажетті мәліметтерді алу үшін білім беру ұйымына немесе бала құқықтары мен әл-ауқатын қорғау саласында жұмыс істейтін өзге құрылымдарға (денсаулық сақтау, полиция, әлеуметтік қорғау) жүгінуі мүмкін.



2-КЕЗЕҢ: Тәуекелдің бастапқы бағалануы және шұғыл ден қою

Бастапқы бағалау баланың өмірі мен денсаулығына төнетін қауіптерді анықтауға, тәуекел деңгейін және қажетті көмек шараларының көлемін белгілеуге бағытталады.

Кейс-менеджер ведомствоаралық мобильді топпен, психологиялық қолдау орталығымен және бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілетті органмен бірлесіп, оқиға орнына дереу шығады және тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларды бастапқы тексеру актісін жасайды.

Бұл кезеңде кейс-менеджер қолжетімді дереккөздерден мәлімет жинап, талдайды. Бала және оның отбасымен байланыс орнатады. Балаға тікелей қауіптің бар-жоғын бағалап, оған қажет дүниелерді анықтайды.

Бастапқы бағалау құралы ретінде кейс-менеджер тұрғын үй, тұрмыстық жағдайларды тексеру және баланың қауіпсіздігін чек-парағын қолдана алады. Бұл чек-парағы тәуекел факторларын, қолайсыз жағдай белгілерін, зорлық-зомбылық пен қатыгездік көріністерін анықтаудың негізгі критерийлерін қамтиды.



БАЛАНЫҢ ӨМІРІ МЕН ДЕНСАУЛЫҒЫНА ҚАТЫСТЫ ҚАУІПТІ ЖАҒДАЙЛАР АНЫҚТАЛСА, КЕЙС-МЕНЕДЖЕР ШҰҒЫЛ ТҮРДЕ ӘРЕКЕТ ЕТУГЕ МІНДЕТТІ. ЕГЕР ҚАЖЕТ БОЛСА, АҚПАРАТ ЖИНАУ КЕЗЕҢІНІҢ ӨЗІНДЕ-АҚ БАЛАНЫҢ ӨМІРІ МЕН ДЕНСАУЛЫҒЫН ҚОРҒАУ ҮШІН ҚАЖЕТТІ ШАРАЛАРДЫ ҚАБЫЛДАЙДЫ.

ТӘУЕКЕЛДІҢ БАСТАПҚЫ БАҒАЛАНУЫ



Мерзімі: тәуекел жоғары болса – 1 сағат ішінде, қауіп аз болған жағдайда – 3 жұмыс күніне дейін рұқсат етіледі.

Әрекеттер:

- 1) бастапқы ақпаратты жинау: мектеп, әлеуметтік қызметтер, құқық қорғау органдары;
- 2) бала және отбасымен байланыс орнату;
- 3) тәуекел деңгейін анықтау: жоғары, орташа, төмен.

Жоғары тәуекел жағдайында шұғыл ден қою



Негіздеме:

- баланың өмірі/денсаулығына қауіп төну;
- физикалық, психологиялық немесе жыныстық зорлық-зомбылық;
- күтімнің болмауы.

Мерзімі: дереу (анықталған күні).

Әрекеттер:

- 1) полиция мен қорғаншылық органдарын хабардар ету;
- 2) баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- 3) құжаттау

БАЛАНЫҢ ТҮРҒЫН ҮЙ-ТҮРМЫСТЫҚ ЖАҒДАЙЛАРЫН ТЕКСЕРУ ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІГІН БАҒАЛАУ ЖӨНІНДЕГІ ЧЕК-ПАРАҚ



ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТ:



• Баланың аты-жөні



• Туған күні, айы, жылы, жасы



• Тұрғылықты мекенжайы



1. Заңды өкілдердің аты-жөні
мен байланыс деректері



2. Тексеру жүргізудің негіздемесі



3. Тексеру жүргізілген күн



4. Тексеруге қатысқан мамандар



Отбасы құрамы және әлеуметтік ортасы:



• Баламен бірге кім тұрады (аты-жөні, жұмыс орны, туыстық дәрежесі)



• Балаға қолдау көрсететін туыстардың бар-жоғы



Қауіпсіздікті бағалау

Өмірі мен денсаулығына тікелей қауіп төндіретін физикалық қауіп белгілерінің болуы		Иә	Жоқ
	Балада көзге көрінетін жарақаттар, көгерген жерлер, сырылған жерлер, тырналған іздер немесе жаралардың болуы	☐	☐
	Бала ересектердің қарауынсыз қалған (балаға қарайтын адам жоқ)	☐	☐

Зорлық-зомбылық қайталануы мүмкін	☐	☐
Суицидтік сөздер немесе өзіне-өзі зиян келтіретін белгілер байқалады	☐	☐
Отбасы мүшелері балаға агрессия көрсетіп, қорқытады	☐	☐

 Ересектердің балаға күтім жасау функцияларын орындай алу қабілеті	Иә	Жоқ
Баламен бірге тұратын ересектер алкоголь немесе есірткі қоланған	☐	☐
Ата-ана баланың жағдайы мен қажеттіліктерін түсінеді	☐	☐
Ата-ана сөйлесуге дайын екендігін көрсетеді	☐	☐
Ата-ана баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ете алады	☐	☐
Ата-ана балаға базалық күтім көрсете алады	☐	☐
Ата-ана агрессивті мінез-құлық белгілерін көрсетеді, сөйлескісі келмейді	☐	☐

 Баланы бастапқы бақылау	Иә	Жоқ
Баланың киімі жыл мезгіліне сәйкес	☐	☐
Баланың сырт келбеті жинақы, ұқыпты	☐	☐
Баланың физикалық жағдайы жасына сәйкес (салмақ, бой)	☐	☐
Арықтау немесе қараусыз қалу белгілері байқалады	☐	☐
Баланың бойында қорқыныш, мазасыздық белгілері бар	☐	☐
Бала агрессивті немесе эмоциясы тұрақсыз	☐	☐
Баланың бейімделу қабілетінің бұзылғаны айқын байқалады	☐	☐
Бала байланысқа түспейді, ересектерден қашады, сөйлеуге қорқады	☐	☐
Таяқ жеген немесе жарақат іздері бар	☐	☐

 Тұрғын үй жағдайы және тұрмыстық қиындықтар	Иә	Жоқ
Баланың ұйықтайтын орнының болуы	☐	☐
Су мен азық-түлікке қолжетімділік	☐	☐
Оқу және ойынға арналған орынның болуы	☐	☐
Жылыту, электр энергиясы және басқа да коммуналдық ресурстардың болуы	☐	☐
Тұрғын үйдің бала үшін қауіпсіздігі (электр желісіне, қауіпті заттарға, өткір заттарға қолжетімділік)	☐	☐

Қауіп деңгейін бағалау

Жоғары

Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп
Зорлық-зомбылық
Суицидтік қауіп
Бала қараусыз қалған
Қауіпті тұрғын үй-тұрмыстық жағдайлар
Зорлық-зомбылықтың қайталануы

Орта

Айқын қолайсыз жағдай
Қайталанатын психологиялық зорлық-зомбылық
Отбасындағы жүйелі қиындықтар
Ересектер тарапынан жеткіліксіз бақылау
Мінез-құлықтық / эмоциялық проблемалардың болуы

Төмен

Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төндірмейтін жекелеген қиындықтар
Отбасы сақталған жағдайда қолдауға қажеттілік
Отбасының ынтымақтастыққа дайын болуы

Анықталған тұрғын үй-тұрмыстық тәуекелдер және қолайсыздық белгілері

Баланың өміріне, денсаулығына және дамуына қауіп төндіретін факторлар
Зорлық-зомбылық, қараусыз қалдыру немесе ересектердің қауіпті мінез-құлық белгілері
Зорлық-зомбылықтың қайталануы



Қорытынды және ұсынымдар

Ұсынымдар: нақты іс-әрекеттер мен қолдау шаралары.



Келесі келетін күн (қажет болған жағдайда)



Баланың заңды өкілдерімен байланыс орнату



**Байланыс орнату кезеңінде кейс-менеджер
келесі әрекеттерді орындайды:**



Отбасы мен балаға
бастапқы жағдайды
бағалау рәсімі, оның
мақсаты мен өткізу
тәртібі туралы түсінікті
әрі нақты ақпарат
береді.



Процеске
қатысушылардың
құқықтары мен
міндеттерін түсіндіреді.



Отбасының
ынтымақтастығын
арттыру және
шынайы ақпарат
алу мақсатында
қауіпсіз әрі сенімді
атмосфера
қалыптастыруға
тырысады.



Жедел араласуды
қажет ететін
баланың бастапқы
қажеттіліктерін
анықтайды.



**Сенім, құрмет және ынтымақтастық -
бала мен отбасына тиімді көмек көрсетудің негізі.**



Кейс-менеджер үшін баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге, қарсылықты азайтуға және отбасының ынтымақтастығын арттыру бағытында сұрақтардың жауаптарын алдын ала ойластыру маңызды:

Отбасымен байланыс орнатуда туындауы мүмкін қиындықтар

Қиындықтар	Кейс-менеджер тарапынан жүзеге асырылатын әрекеттер
 Заңды өкілдердің ынтымақтастықтан бас тартуы	Әрекет ету мерзімі: 24 сағат ішінде бас тарту Әрекеттер: 1. Бас тарту фактісін және баланың құқықтарын қорғау бойынша қабылданған шараларды рәсімдеу 2. Қайта байланыс орнатуға әрекет жасау (3 әрекетке дейін). 3. Тәуекел болған жағдайда сырттан мамандар тарту (полиция, қорғаншылық органдары, әлеуметтік қызметкерлер и др.). Маңызды: кейс-менеджер өзімен бірге барлық ресми құжаттар, түсіндірме материалдары және т.б. болуы қажет.
 Отбасының кейс-менеджерге сенімсіздік танытуы, маңызды ақпаратты жасыруы немесе бұрмалауы, стигматизациядан қорқуы	Әрекеттер: • отбасы мүшелерімен және баламен біртіндеп жұмысқа тарту арқылы сенімді қарым-қатынас орнату; • басқа дереккөздер арқылы отбасы туралы бастапқы ақпаратты жинау және талдау.
 Баламен немесе отбасының басқа мүшелерімен ашық өңгімелесуге кедергі келтіретін жасырын тәуекел факторларының болуы (мысалы, отбасындағы зорлық-зомбылық)	Әрекеттер: 1. қажет болған жағдайда бейімді қызметтерді тарта отырып, баланың және процестің басқа қатысушыларының қауіпсіздігін қамтамасыз ету; 2. баланы агрессордан оқшаулану; 3. ақпараттың баламалы көздерін пайдалану: мектеп, медициналық ұйымдар, туыстар және т.б.
 Құрылымдардан алынған ақпараттың отбасындағы нақты жағдайға сәйкес келмеуі	Әрекеттер: 1. алынған ақпаратты бірнеше дереккөз арқылы тексеру 2. анықталған сәйкессіздіктерді құжаттамада тіркеу
 Ақпарат алуды қиындататын баланың мінез-құлық ерекшеліктері: қарсылық көрсету, мазасыздық, қорқыныш және т.б.	Әрекеттер: 1. баламен өзара әрекеттесудің бейімделген және ойын әдістерін қолдану 2. баланы мектеп немесе отбасы жағдайында бақылау 3. көмек көрсету және консультация беру үшін сыртқы мамандарды тарту (психологтер, дәрігерлер және т.б.).

Егер баланың өмірі мен денсаулығына қауіп анықталса, кейс-менеджер дереу әрі жүйелі түрде әрекет етеді: баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етеді, уәкілетті органдарға жүгінуді ба-
стамашылық етеді, жағдайдың мән-жайын тіркейді және одан
әрі сүйемелдеуді ұйымдастырады.

Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайда шұғыл әрекет ету алгоритмі



3-КЕЗЕҢ. Кейсті ашу туралы шешім қабылдау



Бастапқы бағалау нәтижелері бойынша кейс-менеджер шұғыл араласу, кейсті ашу, кейсті басқа құрылымға беру туралы немесе кейсті ашпай-ақ істі қарауды аяқтау туралы шешім қабылдайды.



4-КЕЗЕҢ. Пәнаралық тәртіп жөніндегі команда құру



Тәртіп жөніндегі команданы құру



Мерзімі: кейс ашылған сәттен бастап 5 жұмыс күніне дейін.



Әрекеттер: қатысушыларды анықтау: мектеп, ішкі істер органдарының қызметкерлері, әлеуметтік қызметтер, психолог; отырысты тағайындау.

Кейсті ашу кезінде зорлық-зомбылыққа, буллингке немесе қатыгездікке ұшыраған балаға қатысты кейс-менеджер ПТЖК құрады.

Команданың құрамы нақты жағдайдың ерекшеліктерін ескере отырып айқындалады. Кейс-менеджер – істі үйлестіруші, білім беру ұйымының өкілі, педагог-психолог, әлеуметтік педагог, сынып жетекшісі немесе куратор, қорғаншылық және қамқоршылық органдарының өкілі, құқық қорғау органдарының өкілдері, КІЖК (кәмелетке толмағандар істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссия) өкілі, әлеуметтік қорғау маманы, медицина қызметкері, психолог, психиатр, нарколог, заңгер немесе адвокат (негіз болған жағдайда), сондай-ақ баланың құқықтарын қорғау және оны сүйемелдеу үшін қажет өзге де мамандар кіреді.

ПТЖК міндеттері:

1. баланың жағдайын жан-жақты талдау;
2. қауіптер мен қажеттіліктерді анықтау;
3. жеке сүйемелдеу жоспарының мақсаты мен іс-шараларын келісу;
4. жауаптылар, мерзімдер және күтілетін нәтижені айқындау;
5. аралық нәтижелерді талдау;
6. сүйемелдеуді түзету немесе аяқтау туралы келісілген шешімдер қабылдау.

ПТЖК отырысы:

Кейс ашылған кезде – команданың құрамын анықтау және жауапкершілікті бөлу үшін;

Жаңа қауіптер пайда болғанда – жедел әрекет ету және қорғау шараларын түзету үшін;

Жеке сүйемелдеу жоспарын түзету қажеттілігі туындағанда;

ведомствоаралық шешімді талап ететін басқа жағдайларда өткізіледі.

ПТЖК отырыстары баланың жағдайын және жеке оңалту жоспарының орындалуын мониторингтеу мақсатында тұрақты түрде өткізіледі. Бұл жаңа қауіптерді дер кезінде анықтауға, оңалту динамикасын бақылауға және қолдау шараларын түзетуге мүмкіндік береді.

ПТЖК – бұл тек дағдарыстық жағдайларда шешім қабылдау құралы ғана емес, сонымен қатар баланы сүйемелдеудің сапасын тұрақты мониторингтеу және бақылау механизмі болып табылады.

ПТЖК отырыстарының жиілігі тәуекел деңгейіне тікелей байланысты: баланың өмірі, денсаулығы немесе қауіпсіздігіне қатер неғұрлым жоғары болса, команда соғұрлым жиі жиналады. Жағдай тұрақтанған сайын отырыстар сирек өткізіледі, алайда баланың жағдайын бақылау жалғаса береді.



Тәуекел деңгейі неғұрлым жоғары болса, ПТЖК отырыстары соғұрлым жиі өткізіледі

Қауіп аса жоғары болған жағдайда кейс-менеджер немесе команданың кез келген мүшесі бүкіл команданың ресми отырысын күтпей-ақ шұғыл әрекеттер жасауға құқылы. Мұндай жағдайларда жедел шешім қабылдау үшін ПТЖК жекелеген мүшелерімен бірлесе жұмыс жасауға жол беріледі. Барлық қабылданған шұғыл шаралар құжат жүзінде тіркеледі және келесі отырыста команданың басқа мүшелеріне жеткізіледі.

Отырыс қорытындысы бойынша хаттама жазылады, онда қатысушылар, істің қысқаша сипаттамасы, анықталған қауіптер, қабылданған шешімдер, жауапкершілікті бөлу, орындау мерзімдері және келесі қарау күні көрсетіледі.

5-КЕЗЕҢ. Баланы оңалтудың жеке жоспарын (БОЖЖ) әзірлеу және оны іске асыру

БОЖЖ әзірлеу сүйемелдеудің мақсаттарын, психологиялық-педагогикалық қолдау шараларын, отбасымен жұмысты, профилактикалық іс-шараларды, сондай-ақ жоспарланған іс-шараларды іске асыру мерзімдерін айқындауды қамтиды.



БОЖЖ әзірлеу

Мерзімі: кейс ашылған сәттен 7 жұмыс күніне дейін.

Міндетті элементтер: мақсаттар, іс-шаралар, мерзімдер, орындаушылар, күтілетін нәтиже.

Талап: әрбір іс-шараның нақты мерзімі және жауапты адам көрсетілуі тиіс.

Жауапкершілік: әрбір іс-шараның нақты мерзімі және жауапты адам көрсетілуі тиіс.



Жоспарды іске асыру

Мерзімі: жоспарға сәйкес (әдетте 1–6 ай)

Әрекеттер: орындаушылардың жұмысын үйлестіру, отбасымен байланыс орнату, орындалуын бақылау.

Жауапкершілік: іс-шаралар орындаушыларға жүктеледі, ал бақылауды кейс-менеджер мен команда мүшелері жүзеге асырады.



БОЖЖ әзірлеу әрбір нақты жағдай бойынша сүйемелдеу командасы мүшелерінің қатысуымен жүзеге асырылады. Жұмыс жоспары баланың және отбасының қажеттіліктеріне тереңдетілген бағалау негізінде, сондай-ақ жұмыс кезеңіндегі отбасының жағдайын ескере отырып жасалады.

Балаға қатысты жеке жұмысты жоспарлау бірнеше негізгі кезеңнен тұрады:

6-кесте. БОЖЖ әзірлеу кезеңдері

Кезеңдер	Атауы	Мазмұны
1-кезең	 Қиындық аймақтарын анықтау	Бастапқы және тереңдетілген бағалау негізінде бала мен отбасының негізгі тәуекелдері, қиындықтары және қанағаттандырылмаған қажеттіліктерінің тізбесі жасалады.
2-кезең	 Жұмыс мақсаттарын тұжырымдау	Анықталған әрбір проблема бойынша оны шешуге бағытталған мақсат айқындалады. Мақсаттар отбасымен жұмыстың жалпы бағытын белгілейді және жұмысқа тартылуы қажет мамандар шеңберін анықтауға мүмкіндік береді.
3-кезең	 Басымдықтарды анықтау	Бұл кезеңде маңызды мен шұғыл мақсаттар сараланады, яғни шұғыл араласуды талап ететін бірінші кезектегі міндеттер және ұзақ мерзімді міндеттер айқындалады.
4-кезең	 Ресурстарды талдау	Кейс-менеджер мен ведомствозарлық команданың мүшелері қойылған мақсаттарға қол жеткізуге көмектесетін ішкі және сыртқы ресурстарды анықтайды (бұған отбасының өз ресурстары, сондай-ақ мектептің, әлеуметтік қызметтердің, медициналық ұйымдардың және т.б. ресурстары кіруі мүмкін).
5-кезең	 Міндеттерді қою (іс-шараларды жоспарлау)	Әрбір айқындалған мақсат нәтижеге қол жеткізуге бағытталған жүйелі әрекеттер мен іс-шаралар тізбегі ретінде міндеттер арқылы нақтылауы тиіс.
6-кезең	 Міндеттерді орындау үшін жауапкершілік пен мерзімдерді бөлу	Бұл кезеңде жоспарды іске асыруға қатысушылар, олардың рөлдері мен жауапкершілік аймақтары анықталады, сондай-ақ әрбір міндетті орындау мерзімдері белгіленеді.

Сүйемелдеу шараларын іске асыру бала және оның отбасымен жұмыс бойынша бекітілген жеке жоспарға сәйкес жүзеге асырылады сонымен қатар анықталған тәуекелдерді төмендетуге бағытталады. Іс-шараларды орындау мамандардың бірлескен жұмысы негізінде, жүйелілік, сабақтастық және жеке тәсіл қағидаттарын ескере отырып қамтамасыз етіледі. Міндетті шарт ретінде бала мен отбасының жоспарды іске асыруға өз мүмкіндіктері мен құзыреттері шегінде қатысуы қарастырылады.

6-КЕЗЕҢ. Мониторинг және ПТЖК отырыстары



Мониторингтің жиілігі:

*Жоғары тәуекел – апта сайын
Орташа тәуекел – 2 аптада 1 рет
Төмен тәуекел – айына 1 рет
Эрекеттер: жағдайдың динамикасын
бақылау, жоспарды түзету,
нәтижелерді тіркеу.
Форматы: кейс-құжатына жазбалар
енгізу, хаттамалар жазу.*



Команда отырыстарының жиілігі:

*Кейс ашылған кезде
Тәуекел деңгейі өзгерген кезде
белсенді кейс жағдайында – айына
кемінде 1 рет
Нәтижесі: хаттама, жоспарды
жаңарту және түзету*

Сүйемелдеу нәтижелерін мониторингтеу бала мен отбасы жағдайындағы динамиканы, іске асырылып жатқан шаралардың тиімділігін және қойылған мақсаттарға қол жеткізу деңгейін бағалау үшін жүйелі түрде жүзеге асырылады.

Тұрақты бақылау баланың жағдайын, мінез-құлқын, бейімделу деңгейін және дамуын, сондай-ақ отбасылық жағдайдағы өзгерістерді жүйелі түрде қадағалауды білдіреді. Бақылауды кейс-менеджердің өзі, тәртіп жөніндегі команда мүшелері немесе ынтымақтастық орнатылған ұйымдардың мамандары жүзеге асырады.

Мониторинг нәтижелері ПТЖК отырыстарында қарастырылады. Бұл отырыстар іс бойынша тартылған барлық мамандардың қатысуымен тұрақты түрде өткізіледі. Отырыстың мақсаты

– ағымдағы жағдайды талқылау, мониторинг нәтижелерін талдау, қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін жүргізіліп жатқан шаралардың тиімділігін бағалау. Отырыс қорытындысы бойынша бала мен оның отбасына қатысты келесі әрекеттер туралы келісілген шешімдер қабылданады: сүйемелдеуді жалғастыру, түзету немесе аяқтау. Шешім қабылдау кезінде баланың және заңды өкілдерінің пікірі ескеріледі.

БОЖЖ түзетуге келесі мәселелер негіз бола алады:

1. Баланың жағдайы мен отбасындағы елеулі өзгерістер (жаңа тәуекелдердің пайда болуы немесе қажеттіліктердің өзгеруі).

2. Іске асырылып жатқан шаралардың жеткіліксіздігі.

3. Қойылған міндеттердің отбасының ағымдағы мүмкіндіктеріне сәйкес келмеуі.

7-КЕЗЕҢ. Сүйемелдеуді аяқтау

Кейсті аяқтау

Негіздеме:

1. тәуекелдің жойылуы
2. мақсаттарға қол жеткізу
3. жағдайдың тұрақтануы

Мерзімі: шешім қабылданғаннан кейін 3 жұмыс күнінен кешіктірілмейді.

Әрекеттер:

1. қорытынды бағалау жүргізу
2. құжатты рәсімдеу
3. архивке тапсыру

Қажет болған жағдайда кейс-менеджердің әрекеттері бала құқықтарын қорғау жөніндегі басқарма/бөлім басшысымен келісіледі.

Сүйемелдеу жеке БОЖЖ аясында көзделген мақсаттарға қол жеткізілген жағдайда немесе әрі қарай сүйемелдеудің қажеттілігіне әсер ететін жағдайлар өзгерген кезде тоқтатылады.

Сүйемелдеуді аяқтау негіздері:

Тәуекел факторларының төмендеуі немесе жойылуы

– бұрын анықталған әлеуметтік, психологиялық және мінез-құлықтық тәуекелдердің айтарлықтай азаюы немесе жойылуы, бұл мониторинг нәтижелерімен және команданың бағалауымен расталады.

Жеке сүйемелдеу жоспарындағы мақсаттарға қол жеткізу – күтілетін нәтижелерге қол жеткізу, оның ішінде баланың жағдайының жақсаруы, ата-аналық құзыреттердің артуы және отбасылық жағдайдың тұрақтануы.

Баланың табысты әлеуметтік бейімделуі – білім беру үдерісіне тұрақты қатысу, әлеуметтік бейімделу деңгейінің қанағаттанарлық болуы, құрдастарымен және ересектермен қарым-қатынас дағдыларының қалыптасуы.

Отбасының өз бетінше әрекет ету қабілетінің қалыптасуы – заңды өкілдердің баланың негізгі қажеттіліктерін өз бетінше және тиісті деңгейде қамтамасыз ету қабілетіне қол жеткізуі, сондай-ақ қолжетімді ресурстарды пайдалану және қажет болған жағдайда көмекке жүгінуі.

Әрі қарай сүйемелдеуге негіздің болмауы – ПТЖК мүшелерінің бірыңғай пікірге келуі немесе қолдауды тек жалпы профилактикалық шаралар шеңберінде көрсету туралы шешім қабылдануы.

VI. БАЛАНЫ СҮЙЕМЕЛДЕУ БОЙЫНША ПРАКТИКАЛЫҚ КЕЙС

1-жағдаят: Бала – сексуалдық зорлық-зомбылықтың құрбаны

Қысқаша мазмұны

Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі өкілетті органға (БҚҚБ) сегізінші сынып оқушысының біраз уақыт өгей әкесінен жыныстық зорлық-зомбылық көргені туралы ақпарат түсті. Мектеп мұғалімдері қыздың қолы, білегі көгеріп жүретінін, мінез-құлқында өзгерістер барын байқады. Мектеп психологімен әңгімелесу барысында жыныстық зорлық-зомбылық фактісі анықталды. Білім беру ұйымының басшысы баланың заңды өкілі, яғни анасына жағдайды айтып беріп, құқық қорғау және уәкілетті органдардың қызметкерлерін хабардар етті. Қазіргі уақытта қыз үйде анасымен бірге. Өгей әкесі қамауға алынды. Сол күні істі сүйемелдеу және отбасы мен балаға көмек көрсету үшін жауапты маман (кейс-менеджер) тағайындалды.

Осы жағдаят мысалында кейс-менеджердің әрекет ету алгоритмін қарастырайық.

Кейс-менеджердің алғашқы 24 сағаттағы әрекеттері

1-қадам. Хабарламаны тіркеу.

2-қадам. Қауіп деңгейін бағалау: сексуалдық зорлық-зомбылық → жоғары қауіп деңгейі.

3-қадам. Баланың қазіргі қауіпсіздік деңгейін бағалап, жағдайды түсіну үшін ең қажетті ақпаратты жинау.

Ақпарат жинау кезінде кейс-менеджер мына сұрақтарға жауап береді:

*Бала қазір қай жерде және кіммен бірге?
Шұғыл медициналық көмек қажет пе / көрсетілді ме?
Дәл қазір баланың өмірі мен денсаулығына қауіп бар ма?
Балаға қатысты зорлық-зомбылықтың қайталану қаупі бар ма?
Зорлық көрсеткен адаммен байланыс шектелді ме?
Полиция органдарына хабар берілді ме?*

Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төнген немесе зорлық-зомбылықтың қайталану қаупі болған жағдайда, кейс-менеджер баланың дереу қорғалуын қамтамасыз етеді: мобильді топпен бірге оқиға орнына мүмкіндігінше жедел барады, құқық қорғау органдарының қызметкерлерін, қорғаншылық және қамқоршылық органдарын, сондай-ақ бала құқықтары жөніндегі уәкілді хабардар етеді.

Бала қауіпсіз жерде ме және оның өмірі мен денсаулығына, сондай-ақ зорлық-зомбылықтың қайталану қаупі жоқ па?

Иә

1. Қауіпсіздік деңгейін растау
2. Жағдайды нақтылап, көрсетілген көмек туралы ақпарат алу (бар болса)
3. Қажетті қызметтерді тарту және жоспарлы түрде оқиға орнына баруды ұйымдастыру

Жоқ

Шұғыл қауіпсіздік шараларын бастау:

1. Баланы ықтимал зорлық көрсетушіден шұғыл түрде оқшаулау
2. Мобильді топ келгенге дейін бала бірге бола алатын қауіпсіз ересек адамды анықтау
3. Баланы қараусыз қалдырма
4. Уақытша орналастыруды қамтамасыз ету (зорлық- зомбылық құрбандарына көмек көрсету кабинеті , дағдарыс орталығы, қорғаншылық органдарының көмегі)
5. Құқық қорғау органдарының қызметкерлерін хабардар ету

Ұсынылған кейсте қыз бала салыстырмалы түрде қауіпсіз жағдайда орналасқан. Сондықтан кейс-менеджер мектеппен байланысып, баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін мектеппен полиция тарапынан қандай шаралар қабылданғанын анықтап, арнайы қызметтермен жұмысты үйлестіре алады.

4-қадам. Оқиға орнына бару және бастапқы жағдайды бағалау.

Кейс-менеджер мобильді топпен бірге оқиға орнына барады, заңды өкілге (анасына) рәсімдерді жүргізу тәртібін түсіндіреді және баламен байланыс орнатады. Оқиға орнында кейс-менеджер баланың тұрмыс жағдайын бағалайды, отбасында зорлық-зомбылықтың ықтимал құрбаны немесе куәгері болуы мүмкін басқа балалардың бар-жоғын, сондай-ақ олардың психологиялық және/немесе медициналық көмекке мұқтаж екенін анықтайды. Мобильді топ құрамындағы психикалық денсаулық маманының қатысуымен заңды өкілдің (анасының) психологиялық жағдайы және баланы күту мен қорғауды қамтамасыз ету қабілеті бағаланады. Оқиға орнына бару нәтижесі бойынша тұрғын үй-тұрмыстық жағдайды тексеру актісі жасалады, анықталған қауіп-қатерлер тіркеледі және баланы зорлық-зомбылық құрбандарына арналған көмек көрсету кабинетіне бағыттау негіздері айқындалады.

Ескерту: Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, бала зорлық-зомбылық құрбандарына арналған көмек көрсету кабинетіне балалардың құқықтары мен мүдделерін қорғауды жүзеге асыратын кез келген орган немесе ұйым арқылы жіберілуі мүмкін. Бала бағытталмаған жағдайда, бұл міндетті кейс-менеджер өз мойнына алады.

5-қадам. Баланы зорлық-зомбылық құрбандарына арналған көмек көрсету кабинетіне сүйемелдеу

Кейс-менеджер баланы зорлық-зомбылық құрбандарына арналған көмек көрсету кабинетіне қауіпсіз түрде сүйемелдеуді ұйымдастырады, бұл ретте заңды өкілмен (егер бұл баланың мүддесіне қайшы келмесе) және уәкілетті органдармен алдын ала келіседі.

Егер заңды өкіл баланы сүйемелдей алмаса, кейс-менеджер бұл міндетті толық өз мойнына алып, кабинет мамандарына барлық қажетті ақпаратты береді және құжаттарды рәсімдеуге көмектеседі.

Зорлық-зомбылық құрбаны болған балаларға көмек көрсету кабинетінде кейс-менеджер барлық міндетті рәсімдерді жүргізу барысында баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуына мониторинг жүргізеді. Оның функцияларына мыналар кіреді:

1. Балаларға көмек көрсету кабинеті мамандарының қызметі Қазақстан Республикасының баланың құқықтарын қорғау саласындағы заңнама талаптарына сәйкес жүзеге асырылуын бақылау.

2. Заңды өкілдердің ақпараттандырылған келісімін (мүмкін болған жағдайда) немесе араласуға заңды негіздердің болуын қамтамасыз ету.

3. Сүйемелдеудің барлық кезеңдерін тіркеу және құжаттандыру.

4. Медициналық, әлеуметтік және құқық қорғау органдары арасындағы өзара іс-қимылды үйлестіру.

5. Баланың қайталама виктимизацияға ұшырауының алдын алу.

Баланы медициналық сараптама жүргізу кезінде сүйемелдеу

Кейс-менеджер:

1. Сот-медициналық сараптамадан (СМС) өтуін;

2. Материалдардың тергеу органдарына тапсырылуын қамтамасыз етеді.

Кейс-менеджер назар аударады:

1. Рәсімдердің дұрыс және артық адамдардың қатысуынсыз өтуіне

2. Медициналық қызметкерлердің әрекеттері баланың психологиялық жағдайына әсер етіп-етпейтініне (бала болып жатқан жағдайды түсіне ме, әлде қызметкерлердің әрекеттерінен қорқып тұр ма?) назар аударады.

6-қадам. Барлық орындалған қадамдарды құжаттау

24 сағат өткеннен кейін кейс-менеджер жүзеге асырылған әрекеттердің тиімділігін бағалайды, ол үшін чек-парақты пайдаланады:

Кейс-менеджердің алғашқы 24 сағаттағы қызметін бағалауға арналған чек-парағы

Тармақ	Иә	Жоқ
Оқиға тіркелді	☐	☐
Бала қауіпсіз жағдайда	☐	☐
Болжамды зорлық көрсетушімен байланыс толықтай шектелді	☐	☐
Полиция, қорғаншылық органдары және бала құқықтары жөніндегі уәкіл тартылды БҚӨУ	☐	☐
Алғашқы психологиялық көмек көрсетілді	☐	☐
Зорлық фактілерін тіркеу және қауіп-қатерді бағалау үшін сот-медициналық сараптама (СМС) жүргізілді	☐	☐
Барлық ақпарат құжатталды	☐	☐

Кейс-менеджердің келесі 48–72 сағаттағы әрекеттері

1-қадам. ПТЖК қалыптастыру

Кейс-менеджер осы істі сүйемелдеу үшін қандай мамандар қажет екенін анықтайды

ПТЖК қалыптастыру кезінде кейс-менеджер мына сұрақтарға жауап береді:

Барлық негізгі қызметтер шын мәнінде іске қосылды ма?
Тергеу әрекеттері барысында баланы кім сүйемелдейді?
Балаға психологиялық және медициналық көмекті кім көрсетеді?
Мектеппен өзара әрекеттесу және баланы теріс көзқарастан қорғау жұмысына кім жауапты?
Отбасында қауіп-қатерге ұшырауы мүмкін басқа балалар бар ма?
Баланың қауіпсіздігін, қорғалуын және кешенді көмегін қамтамасыз ету үшін қандай қызметтер мен мамандар қажет?

Тексеру	Иә	Жоқ
Барлық қажетті қатысушылар анықталды ма?	☐	☐
Оқиға бойынша үйлестіруші тағайындалды ма?	☐	☐
Қауіп деңгейі келісілді ме?	☐	☐
Шұғыл қауіпсіздік шаралары анықталды ма?	☐	☐
Жауапты тұлғалар бөлінді ме?	☐	☐
Мерзімдер белгіленді ме?	☐	☐
Келесі кездесу тағайындалды ма?	☐	☐
Хаттама рәсімделді ме?	☐	☐

Маман	Функциясы
Кейс-менеджер	Оқиғаны бойынша үйлестіру, баланы сүйемелдеу және қызметтер арасындағы өзара іс-қимыл
Қорғаншылық және қамқоршылық органдарының өкілі (БҚҚБ)	баланың қауіпсіздігін және отбасылық ортаны бағалау, қорғау шараларын қабылдау
Тергеуші	процессуалдық және тергеу әрекеттерін жүргізу
Психолог	дағдарыстық көмек, психологиялық диагностика және тергеу әрекеттері барысында баланы сүйемелдеу, оңалту
Медицина қызметкері	медициналық көмек көрсету, медициналық тексеру жүргізу және зорлық-зомбылық салдарын тіркеу
Білім беру ұйымының өкілдері (мектеп психологі, әлеуметтік педагог, мектеп әкімшілігі)	баланы білім беру ортасында сүйемелдеу және теріс көзқарасқа ұшыраудың алдын алу, жеке оқыту форматын ұйымдастыру
Адвокат, бала құқықтарын қорғау жөніндегі өкіл	сот және тергеу шеңберінде баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету
Отбасын қолдау орталығының маманы	баланы қауіпсіз орналастыруды және қосымша әлеуметтік қолдауды ұйымдастыру

Келесі қадамында кейс-менеджер ПТЖК алғашқы отырысының күнін белгілеп, жедел кездесу жоспарын жасайды:

ПТЖК алғашқы отырысының жоспары:

1. Оқиға бойынша қысқаша баяндау
2. Баланың қауіпсіздігін және қайталама зорлық-зомбылық қаупін бағалау
3. Полиция, психолог, мектеп, медицина қызметкерлері және қорғаншылық органдарының ақпараттары
4. Баланың қажеттіліктерін анықтау
5. Бастапқы қорғау және көмек көрсету жоспарын әзірлеу
6. Мамандар арасында жауапкершілікті бөлу
7. Мерзімдерді, мониторингті және келесі отырыстың күнін белгілеу
8. Қабылданған шешімдерді хаттамаға енгізу

2-қадам. Оқиғаны пәнаралық командПТЖК қатысуымен кешенді бағалау

Баланың қауіпсіздігі қамтамасыз етіліп, жағдайы тұрақтанғаннан кейін ПТЖК жеке сүйемелдеу жоспарын құру және жақын арадағы мақсаттарды айқындау үшін оқиғаны кешенді бағалайды.

ПТЖК отырысында мамандар қайталама зорлық-зомбылық қаупін, отбасындағы қауіпсіздік жағдайын бағалап, баланың қай жерде тұратыны туралы шешім қабылдайды.

Кешенді бағалау нәтижелері бойынша баланы отбасына қайтару немесе оны дағдарыс орталығына уақытша орналастыру туралы шешім қабылданады.

3-қадам. БОЖЖ әзірлеу

Баланың жағдайына кешенді бағалау жүргізілгеннен кейін кейс-менеджер пәнаралық команда мүшелерімен бірлесіп баланы жеке оңалту жоспарын айқындайды.

Сексуалдық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен балаға арналған жеке оңалту жоспары ұзақ мерзімді қалпына келтіруге бағытталады және мыналарды қамтиды: баланың және отбасы мүшелерінің психологиялық оңалтуы (балаға тұрақты түрде психолог кеңесін беру, ата-анасы мен бауырларына психологиялық қолдау көрсету, психологиялық жарақат пен зорлық-зомбылықтың салдарымен жұмыс істеу), қауіпсіздік сезімін қалпына келтіру, қоғамға бейімделуге көмектесу, қайталама жәбірленудің алдын алу (қайта зорлық-зомбылықтың болмауын қамтамасыз ету, баланың осал тұстарымен жұмыс істеу).

Сексуалдық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен БОЖЖ негізгі бағыттары

Сексуалдық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен БОЖЖ жоспарының негізгі бағыттарын сипаттау

Баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету

болжамды зорлық көрсетушімен байланысты толық
болдырмау;
тұрақты және қауіпсіз өмір сүру ортасын қалыптастыру;
қайталама зорлық пен қысымның алдын алу.

Психологиялық тұрақтандыру және оңалту

күшті күйзеліс, үрей мен қорқынышты азайту;
психологиялық жарақатпен және оның салдарымен
жұмыс істеу;
қауіпсіздік сезімін қалыптастыру және сенімді қайта
қалпына келтіру;
эмоционалды тұрақтылықты қалпына келтіру

Құқықтық қорғау және заңгерлік сүйемелдеу

тергеу және сот рәсімдеріне баланы қайталама
психологиялық жарақатсыз қатыстыруды
қамтамасыз ету;
баланың құқықтары мен мүдделерін қорғау;
адвокат пен заңды өкілдердің қатысуын
қамтамасыз ету;

Отбасымен жұмыс және отбасының ресурстарын бағалау

ананың/отбасының баланы қорғау қабілетін бағалау;
отбасындағы басқа балалармен жұмыс жүргізу (егер
бар болса);
зорлықты жоққа шығару, кінә сезімі және зорлық
көрсетушіге тәуелділікпен жұмыс істеу;
қауіпсіз болған жағдайда отбасын қалпына келтіру
процесіне тарту;

Әлеуметтік бейімделу және білім беру

оқытуды жалғастыру және баланың теріс көзқарасқа
ұшырауын барынша азайту;
баланың жағдайын ескере отырып жеке оқыту
жоспарын құру;

Қайталама жәбірленудің алдын алу

осалдық факторларын азайту (ортаны, байланыстарды
бақылау);
балада қауіпсіздік дағдыларын қалыптастыру;
тәуекелдерді тұрақты мониторингілеу;

Отбасын қолдау (мүмкін болған жағдайда)

анасына және отбасының басқа мүшелеріне
психологиялық көмек көрсету;
отбасылық жүйені тұрақтандыру;
балаға қысым жасалу қаупін азайту

Әрбір бағыт бойынша жауапты маман тағайындалады, ол міндеттердің орындалуын үйлестіреді және мерзімдердің сақталуын қамтамасыз етеді. Жауапты мамандар хаттамаға немесе жұмыс жоспарына енгізіледі:

ПТЖК отырысы нәтижелері бойынша хаттама

Күні: _____

Орны: _____

Форматы (тікелей / онлайн)

Қатысушылар

(Т.А.Ә., лауазымы, ұйымы)

Оқиғаны қараудың негізі

Ұсынылған ақпарат _____

Представленная информация

1. Білім беру ұйымынан:

(үлгерімі, тәртібі, сабаққа қатысуы)

2. Әлеуметтік қызметтерден:

(отбасылық жағдайы)

3. Ішкі істер органдарынан:

(бар болса)

Талқылау

Негізгі мәселелердің қысқаша тіркелуі

Қабылданған шешімдер

№	Іс-шара	Жауапты	Мерзімі
1			
2			

Қосымша іс-шаралар (қажет болған жағдайда)

Оқиғаны келесі қарау күні

Қатысушылар қолдары

4-қадам. Тергеу рәсімдері барысында баланы сүйемелдеу
Кейс-менеджер көмектің барлық кезеңдерінде және тергеу

әрекеттері кезінде баланы сүйемелдеуді үйлестіреді, баланың қауіпсіздігін, құқықтары мен мүдделерінің сақталуын қамтамасыз етеді және қайталама психологиялық жарақат алу қаупін болдырмайды.

Кейс-менеджерге арналған чек-парақ

Рәсім	Иә	Жоқ
<i>Бала тергеу әрекеттеріне алдын ала психологпен бірлесіп дайындалды ма?</i>	☐	☐
<i>Оқиға бойынша тергеуші анықталды ма?</i>	☐	☐
<i>Сот-медициналық сараптама жүргізілді ме?</i>	☐	☐
<i>Тарапынан тексерілді ме?</i>	☐	☐
<i>Балаға психологиялық көмек көрсетілді ме?</i>	☐	☐
<i>Адвокат пен заңды өкілдің (егер бұл баланың мүддесіне қайшы келмесе) қатысуы қамтамасыз етілді ме?</i>	☐	☐
<i>Тергеу әрекеттері психологтің міндетті қатысуымен, баланың жағдайына бейімделген жеңілдетілген тәртіпте өткізіліп жатыр ма?</i>	☐	☐

Осы кезеңде кейс-менеджердің міндеттері:

1. Тергеу әрекеттері барысында баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету.
2. Баламен қайталама сұхбаттардың және түрлі мамандармен байланыстардың санын барынша азайту.
3. Барлық процесс бойында балаға қауіпсіз орта қамтамасыз ету.
4. Құқық қорғау органдарымен өзара іс-қимыл жасау.
5. Процесс барысында баланың эмоционалдық жағдайын бақылау және қажетті психологиялық көмекті қамтамасыз ету.
6. Қылмыстық іс шеңберінде баптың дұрыс белгіленуін тексеру, қажет болған жағдайда прокурор тарапынан түзетулер енгізуді немесе қосымша тергеу әрекеттерін бастамалауды ұсыну.
7. Баланы отбасы, мектеп және айналасындағы орта тарапынан теріс көзқарасқа ұшыраудан қорғау.
8. Тергеу мерзімдерінің сақталуын қамтамасыз ету.

Тергеу әрекеттері барысында баланы сүйемелдеу кезінде кейс-менеджер өзіне келесі сұрақтарды қояды:

Бала мен болжамды зорлық көрсетуші арасындағы байланыс толық шектелді ме? Қорғау нұсқамасы берілді ме?

Тергеу процесі барысында қайталама психологиялық жарақаттың алдын қалай алуға болады?

Бала үшін қауіпсіз ересек адам кім?

Қазіргі тергеу әрекеттері баланың үрейін, қорқынышын және кінә сезімін күшейтіп жатқан жоқ па?

Тергеу жүргізу кезінде баланың жас ерекшеліктері жеткілікті түрде ескеріліп жатыр ма?

«Бір байланыс» қағидасы сақталып отыр ма?

5-қадам. Баланың жағдайын мониторингілеу

Сүйемелдеу процесі барысында кейс-менеджер баланың қайда екенін, оның эмоционалдық жағдайын тұрақты бақылап отырады, қайталама психологиялық жарақат алу қаупін қадағалайды, көрсетіліп жатқан көмектің барысын бақылап, тергеу әрекеттері кезінде баланың құқықтары мен мүдделерінің сақталуын қамтамасыз етеді.

6-қадам. Құжаттау және бақылау

Кейс-менеджер баланы қорғау және жағдайды тұрақтандыру үшін қабылданған барлық негізгі шаралардың орындалуын тіркейді.

Зорлық-зомбылық фактісі анықталғаннан кейін 72 сағат өткен соң кейс-менеджерге арналған чек-парақ.

Тармақ	Иә	Жоқ
<i>Бала қауіпсіз жерде орналасқан</i>	☐	☐
<i>Тергеу әрекеттері басталған / қылмыстық іс</i>	☐	☐
<i>Пәнаралық команда (ПК) жұмыс істеп жатыр</i>	☐	☐
<i>Балаға психологиялық көмек тағайындалған</i>	☐	☐
<i>Тұру статусы анықталған: дағдарыс орталығында / үйде / қауіпсіз туыстарының жанында</i>	☐	☐

**Баланың құқықтары бұзылған жағдайда
кейс-менеджердің әрекеттері:**

Анықталған бұзушылық	Әрекеттер	Жүгіну органы:
Адвокат құзыретті емес, баланың мүдделерін қорғамайды	Бұзушылықтарды тіркеу Адвокатты ауыстыру туралы өтініш беру	Адвокаттар алқасы, Балалардың құқықтарын қорғау комитеті
Тергеу әрекеттерін жүргізу кезінде баланың құқықтарының бұзылуы	Жазбаша өтініш беру Пәнаралық команда мүшелерін хабардар ету	Прокуратура, Бала құқықтары жөніндегі уәкіл
Полиция іс қозғаудан бас тартады	Бас тартуды тіркеу Прокуратураға шағым беру	Прокуратура, ІІМ-нің жоғары тұрған органдары, Бала құқықтары жөніндегі уәкіл
Балаға қысым көрсету, қайталама жәбірлену	Баланы тергеу әрекеттеріне қатыстыруды тоқтату Бұзушылықтарды тіркеу	Балалардың құқықтарын қорғау комитеті Прокуратура, Бала құқықтары жөніндегі уәкіл

Оқиға анықталғаннан және баланың жағдайын тұрақтандыруға әрі оның қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған алғашқы көмек көрсетілгеннен кейінгі алғашқы үш тәулік аяқталған соң, кейс-менеджердің жұмысы сүйемелдеу режиміне өтеді. Ол ПТЖК мүшелері тарапынан БОЖЖ орындалуын мониторингтеуді, сот отырыстарына қатысуды және баланың мүдделері мен қажеттіліктерінің ескерілуін қамтамасыз етуді қамтиды. Сондай-ақ, процессуалдық әрекеттерден кейін баланы және отбасын сүйемелдеу, соның ішінде психологиялық және әлеуметтік қолдау көрсету, баланың жағдайын тұрақты бағалау және қажет болған жағдайда жоспарға түзетулер енгізу жүзеге асырылады.

Баланы сот талқылаулары барысында сүйемелдеу.

Кейс-менеджер сот процесіне қатысу баланың психологиялық жағдайының нашарлауына әкелмеуін және қайталама жарақаттың алдын алуды қамтамасыз етеді.

Кейс-менеджер келесі функцияларды орындайды:

1. Баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға жауапты тұлғалар мен органдар шеңберін айқындайды (заңды өкілдер, қорғаншылық және қамқоршылық органдары, прокуратура және сот органдары). Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған немесе заңды өкілдер баланың құқықтарын қорғау міндеттерін тиісінше орындамаған жағдайда, баланың құқықтары мен мүдделерін қорғау мемлекетке, уәкілетті органдарға жүктеледі.

2. Аталған субъектілердің өз міндеттерін нақты орындауын бағалайды және қорғаудың жеткіліксіз немесе мүлде болмаған жағдайларын анықтайды.

3. Қорғау жеткіліксіз немесе мүлде жоқ болған жағдайда баланың құқықтарын қорғауға уәкілетті мемлекеттік органдарды тартуға бастамашылық етеді.

4. Баланың қатысуымен өтетін процестік әрекеттердің қалай ұйымдастырылып жатқанын, заңнамада көзделген кепілдіктердің сақталуын қадағалайды.

5. Баланы сот отырыстарына және тергеу әрекеттері барысында сүйемелдейді.

Қылмыстық және әкімшілік процестер аясында баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау бойынша кейс-менеджер жұмысының бағыттары



Баланың бастапқы құқықтық қорғалуын қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

1. Кейс-менеджер баланың процестік мәртебесі туралы ақпаратты сұратады, бұл оның әлеуметтік-психологиялық қалдау көлемі мен сипатын анықтау үшін қажет.
2. Кейс-менеджер ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланың мүдделерін қорғау қажет болған жағдайларда қорғаншылық және қамқоршылық органдарымен өзара іс-қимыл жасайды.



Заңгерлік көмекке құқықты қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

1. Кейс-менеджер баланың адвокаты бар-жоғын нақтылайды, заңды өкілдерге мемлекет кепілдік берген заңгерлік көмек алу құқығы туралы ақпарат береді және қажет болған жағдайда заңгерлік кеңес беру қызметтерінің байланыстарын алуға жәрдемдеседі.
2. Кейс-менеджер балаға және заңды өкілге консультациялық жұмыс жүргізіп, өз құзыреті шегінде рәсімдерге қатысудың жалпы тәртібін және олардың құқықтарын сақтау маңызын түсіндіреді, сондай-ақ адвокатқа немесе тергеушіге қоятын сұрақтарын дайындауға көмектеседі.



Тергеу әрекеттеріне қатысу кезінде баланың құқықтары мен мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

1. Кейс-менеджер тергеу әрекеттерінен кейін баланың жағдайын бақылайды және күйзеліс белгілері немесе бұзылулар анықталған жағдайда заңды өкілдерге тергеу барысында баланың жас ерекшеліктерін ескеруді сұрау туралы өтініш берудің қажеттілігін хабарлайды.
2. Кейс-менеджер психологті іріктеуге көмектесіп, оны заңнамда белгіленген тәртіппен тергеу әрекеттеріне тартуға жәрдемдеседі.
3. Кейс-менеджер психологпен бірлесіп баланың психосоциалдық жағдайын бақылайды және отбасына жүктемені азайту бойынша ұсыныстар береді, сондай-ақ оқу процесінің кестесін процестік әрекеттерге қатысу қажеттілігімен қайшылық тудырмайтындығын етіп үйлестіреді.



Қылмыстық процесс барысында бала құқықтарының сақталуын қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

Кейс-менеджер қамалетке толмаған баламен және оның отбасымен тұрақты түрде әңгіме жүргізіп, психологиялық қысым көрсету немесе құқықтарының бұзылу фактілерін анықтайды.





Баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

1. Кейс-менеджер тәуекелдерді бағалауды жүргізеді және баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге жәрдемдеседі, соның ішінде отбасыға күдіктіге/айыпталушыға қатысты байланыстарды болдырмау туралы тергеу органына өтініш беру құқығын түсіндіреді.

2. Кейс-менеджер қауіп-қатер анықталған жағдайда заңды өкілдерге уәкілетті органдарға жүгінуге көмектеседі, сондай-ақ қорғау нұсқамасын немесе өзге де мемлекеттік қорғау шараларын алу үшін қажетті құжаттарды жинауға жәрдемдеседі.

3. Кейс-менеджер баланың дербес деректері мен сүйемелдеу барысында белгілі болған ақпаратқа қатысты құпиялылық режимінің сақталуын қамтамасыз етеді, оларды көмек көрсету процесіне қатыспайтын тұлғаларға жария етпеуді қадағалайды.



Баланың қажеттіліктерін қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

1. Кейс-менеджер баланың қажетті медициналық көмек пен психологиялық сүйемелдеуге қол жеткізуін ұйымдастырады және үйлестіреді, оны тиісті бейінді мамандарға уақтылы бағыттауды қамтамасыз етеді.

2. Кейс-менеджер баланың психоэмоционалдық жағдайын бақылап отырады және тергеу немесе өкімшілік әрекеттерді жоспарлау мен жүргізу кезінде осы жағдайды ескеруді процесс қатысушыларына өтініш арқылы ұсынады.



Сот талқылаулары барысында құқықтардың сақталуын қамтамасыз ету келесі әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

1. Кейс-менеджер баланы және оның отбасын сот отырыстарына қатысуға психологиялық тұрғыдан дайындауды ұйымдастырады, сондай-ақ баланы заңды өкілдер немесе сот рұқсат берген білікті мамандар (психологтер) тарапынан физикалық түрде сүйемелдеуді қамтамасыз етуге жәрдемдеседі.

2. Кейс-менеджер заңды өкілдерге баланың психологиялық жараят алуын азайту үшін арнайы жағдайлар жасау (жабық сот отырысын өткізу, қашықтан қатысу мүмкіндігі, психологтің қатысуы) туралы өтініш беру тәртібі мен мүмкіндіктерін түсіндіреді.



Баланы сот рәсімдері аяқталғаннан кейінгі сүйемелдеу

Сот процестері аяқталған соң кейс-менеджер мен пәнаралық команда жұмысы ұзақ мерзімді қолдау және оңалту кезеңіне өтеді

Әлеуметтік оңалту

Баланың әлеуметтік байланыстарын қалпына келтіру
Жаңа тұрмыс жағдайына бейімделуге көмектесу
Әлеуметтік көмек, жеңілдіктер мен қызметтер алуға жәрдемдесу
Мемлекеттік қолдау бағдарламаларына қол жеткізу үшін құжаттарды рәсімдеу кезінде сүйемелдеу

Психологиялық көмек

Балаға/занды өкілге тұрақты кеңес беру
Психологиялық жаракатпен жұмыс істеу, посттравмалық жаракаттан кейінгі белгілерді азайту
Кіна және ұят сезімімен жұмыс істеу
Қалпына келу үдерісінде баланың отбасын қолдау (отбасы тарапынан баланың теріс көзқарасқа ұшырау ықтималдығын азайту)

Психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу

Мектептегі сабаққа қатысу мен үлгерімді бақылау
Педагогтермен өзара әрекеттесіп, қауіпсіз орта құру және теріс көзқарасқа ұшырауды азайту
Қажет болған жағдайда қосымша білім беру ресурстарын ұсыну
Үйде оқыту түрінде арнайы оқу режимін ұйымдастыру

Медициналық көмек

Баланың физикалық жағдайын бақылау
Жаракаттар немесе созылмалы аурулар болған жағдайда оңалту іс-шараларын ұйымдастыру

Әлеуметтік қолдау

Отбасына қажетті әлеуметтік көмекті ұйымдастыру

Осылайша, назар шұғыл қорғаудан тұрақты оңалтуға және баланы әлеуметтік ортаға бейімдеуге ауысады.

2-Кейс. Отбасындағы баланың өмірі мен қауіпсіздігіне тікелей қауіп төнуі

Жағдайдың қысқаша сипаттамасы

БҚҚБ-ға екі кішкентай баланы тәрбиелеп отырған жас ана (25 жаста) туралы ақпарат келіп түсті. Балалары: 1 жас 9 айлық және 7 айлық қыздар.

Анасы жұмыс істемейді, жоғары білімі жоқ. Ақпарат келіп түскен кезде ол ауылдық жерде жайсыз тұрғын үйде тұрып жатқан. Бұған дейін ол некеде болған басқа қаладан оралған, алайда қолда бар мәліметтерге сәйкес бұл неке ресми түрде тіркелмеген.

Қазіргі уақытта анасы балаларымен бірге қауіпсіздік талаптарына сай келмейтін және қанағаттанарлықсыз жағдайда орналасқан бөлмеде тұрады: бөлме суық, толыққанды ұйықтайтын орын жоқ, балалар анасымен бірге тамақ дайындалатын бөлмеде ұйықтайды.

Отбасылық жағдай ананың тұрақты қолдауының болмауымен күрделенеді. Оның анасы мен өгей әкесі бөлек тұрады. Өгей әкесі алкогольді шамадан тыс тұтынады және үйіне алкогольдік ішімдік ішетін таныстарын жиі жинайды. Жас әйелдің айтуынша, ол өгей әкесінің үйіне қайтып барғысы келмейді, себебі ол жерде қауіпсіздік қамтамасыз етілмеген, жиі жанжалдар орын алады, алкогольдік отырыстар өткізіледі және зорлық-зомбылық қаупі бар.

Ананың тек бала тууына байланысты жәрдемақысы бар. Тұрақты табысы, тұрғын үйі және балаларға күтім жасауда көмектесе алатын сенімді ересек адамы жоқ. Сонымен қатар балалар өте осал жаста: кенже қызы – ересек адамның күтіміне толық тәуелді нәресте, ал үлкен қызы да тұрақты қорғауды, дұрыс тамақтануды, жылуды және қауіпсіз ортаны қажет етеді.

Аталған жағдай бір реттік консультациямен шектелмейді және толыққанды ведомствоаралық сүйемелдеуді талап етеді.

Кейс-менеджердің алғашқы 24 сағаттағы әрекеттері

Алғашқы тәулікте кейс-менеджердің міндеті – «құжаттардың мінсіз топтамасын» жинау емес, ең алдымен балалардың дәл қазіргі уақытта қауіпсіздікте екендігін немесе қауіп төніп тұрғанын анықтау.

1-қадам. Сигналды тіркеу

Кейс-менеджер келіп түскен ақпаратты журналға немесе электрондық есепке алу жүйесіне тіркейді.

Тіркелген мәліметтер:



Сигналдың келіп түскен күні мен уақыты

Нақты күні көрсетіледі



Ақпарат көзі

Мәліметті ұсынған ұйым/маман/азамат



Бала туралы мәліметтер

Қыз бала, 7 айлық



Отбасы құрамы

Анасы – 25 жаста; балалары: қыз бала – 1 жас 9 айлық, қыз бала – 7 айлық



Бастапқы тәуекелдер

Қауіпсіз емес тұрғын үй жағдайы, табыстың болмауы, жас балалардың болуы, қараусыз қалу қаупі, туыстары арасындағы алкогольге тәуелді орта



Бару қажеттілігі

Иә



Тәуекелдің алдын ала деңгейі

Жоғары



2-қадам. Тәуекел деңгейін бағалау

Бастапқы ақпаратқа сәйкес бұл кейс жоғары тәуекел деңгейіне жатады, себебі әңгіме екі кішкентай бала туралы болып отыр, олардың бірі – нәресте. Сонымен қатар қауіпсіз емес ортаның белгілері, тұрақты күтімнің болмауы, тұрғын үй-тұрмыстық қолайсыздықтар және алкогольге тәуелділік пен ықтимал зорлық-зомбылық орын алуы мүмкін ортаға қайта оралу қаупі бар.

Егер отбасына бару барысында балалардың суық жерде жүргені, тамақсыз қалғаны, тиісті күтімнің болмағаны, агрессивті ересектердің жанында болғаны немесе олардың өмірі мен денсаулығына тікелей қауіп төндіретін жағдайларда екені анықталса, тәуекел деңгейі сыни деңгейге дейін көтеріліп, шұғыл қорғау шаралары қабылдануы тиіс.

3-қадам. Қажетті ең аз ақпаратты жинау

Осы кезеңде кейс-менеджер терең тергеу жүргізбейді және ананы кінәламайды. Ол тек балалардың қауіпсіздігін бағалау үшін қажет ақпаратты жинайды.

4-қадам. Алғашқы тәуліктегі қауіпсіздік туралы шешім

Бастапқы ақпарат жиналғаннан кейін кейс-менеджер алдын ала шешім қабылдауы тиіс.

Балалар қауіпсіз ортада ма?

ИӘ

- ↓
- 1) жағдайды растау;
- 2) жоспарлы шығуды ұйымдастыру;
- 3) әлеуметтік қорғау қызметін, дәрігерлерді, психологті қосу;
- 4) сүйемелдеу кейсін ашу.

ЖОҚ

- ↓
- 1) қорғаншылық органдары мен кәмелетке толмағандар істері жөніндегі бөлімді (ПДН) шұғыл қосу;
- 2) медициналық тексеруді ұйымдастыру;
- 3) қауіпсіз орынды анықтау;
- 4) балаларды қауіпті ортада қалдырмау;
- 5) кейсті шұғыл тәртіпте ашу

Берілген кейсте тек телефон арқылы сөйлесумен шектелуге болмайды. Балалардың жасы мен өмір сүру жағдайының сипаттамасы оқиға орнына шығуды талап етеді.



Кейс-менеджер
алғашқы 24 сағат ішінде
қандай сұрақтарға
жауап алуы тиіс?

1



Қайда қазір екі бала
орналасқан?



Жедел
қауіптің
бар-жоғын
түсіну

2



Балалар кіммен бірге?



Жақын жерде
қауіпсіз ересек
адамның
бар-жоғын
анықтау

3



Тамақ, балалар тағамы,
жаялықтар,
дәрі-дәрмек бар ма?



Базалық
күтімді
бағалау

4



Соңғы күндері
балалар ауырды ма?



Шұғыл
медициналық
тексерудің
қажеттілігін
анықтау

5



Алкогольдік мас
күйдегі ересектер
жақын ма?



Қауіп-
қатерді
бағалау

6



Өгей әкеге қайтып
оралу қаупі бар ма?



Қайталану
қаупін
бағалау

7



Қауіпсіз түрде
орналастыруға болатын
басқа туыстар бар ма?



Ресурстарды
анықтау

5-қадам. Оқиға орнына шығу және бастапқы жағдайды бағалау Кейс-менеджер оқиға орнына шығуды қорғаншылық органдарының өкілімен, әлеуметтік қорғау маманымен, медицина қызметкерімен және қажет болған жағдайда КТІБ қызметкерімен бірге ұйымдастырады.

Оқиға орнына шыққанда кейс-менеджер не істейді

Кейс-менеджер алдымен анамен сабырлы түрде байланыс орнатады. Айыптаудан бастау маңызды емес, өйткені мұндай жағдайда ана көбіне абыржу, қорқыныш, ұялу және дәрменсіздік күйінде болады. Егер бірден айыптау позициясы қолданылса, отбасы жабылып, шынайы жағдайды жасыруы мүмкін.

Кейс-менеджер түсіндіреді:

«Біз сізді жазалау үшін келген жоқпыз, біз балалардың қауіпсіздікте екенін және отбасына қандай көмек қажет екенін түсіну үшін келдік. Біздің міндетіміз – балаларды қорғау және сізге қиын жағдайдан шығуға көмектесу».

Осыдан кейін жағдайға бағалау жүргізіледі.

Алғашқы чек-парақ

Блок	Не тексеріледі	Осы кейс бойынша
Балалардың жағдайы	сыртқы келбеті, тамақтануы, денсаулығы, ауру белгілері	Екі баланы да тексеру қажет
Тұрмыс жағдайы	жылу, тазалық, ұйықтайтын орын, үйдің қауіпсіздігі	Қолайсыз жағдай белгілері бар
Тамақтану	балалар тағамы, су, азық-түлік бар-жоғы	Тексеруді талап етеді
Күтім	балалардың киім ауыстыруы, жөргек, дәрі-дәрмек бар-жоғы	Тексеруді талап етеді
Ересектердің қауіпсіздігі	жанында агрессивті немесе ішімдік ішетін ересектердің болуы	Қауіп анасының өгей әкесіне байланысты
Ананың ресурстары	ынтымақтастыққа дайындығы, күтім көрсете алу қабілеті	Бағалауды талап етеді
Туыстар	қауіпсіз ересектердің бар-жоғы	Сенімді ресурстар аз
Шұғыл қажеттіліктер	баспана, тамақ, медицина, заттар	Мүмкін бар

Шығудан кейінгі тәуекел деңгейін бағалау

Кейс-менеджер шығудан кейін тәуекел деңгейін нақтылайды. Кейс-менеджер назар аударатын алаңдатарлық белгілер:

- Бала 1 жасқа толмаған;
- Анасы екі кішкентай баламен жалғыз;
- Тұрақты табыстың болмауы;
- тұрғын үй жағдайының қанағаттанарлықсыз болуы;
- қауіпсіз ұйықтайтын орынның болмауы;
- алкогольді теріс пайдаланатын үйге қайта оралу қаупі;
- ананың тұрақты қолдауының болмауы;
- балалардың тиісті күтімсіз қалу қаупі;
- отбасылық ортадағы ересектер тарапынан қауіп болуы мүмкін.

Кейс-менеджердің шешім қабылдау матрицасы





Отбасын алғашқы 72 сағатта сүйемелдеу

1-қадам. Отбасын алғашқы 72 сағатта сүйемелдеу

1-қадам. Жағдайды тұрақтандыру

Мұндай кейсте алғашқы 72 сағат шешуші мәнге ие. Бұл уақытта тек тексеру емес, ең бастысы жағдайды тұрақтандыру қажет. 72 сағат ішінде орындалатын әрекеттер:

2-қадам. Кейсті ашу

Алғашқы бағалау нәтижелері бойынша бұл жағдайды ведомствоаралық сүйемелдеу кейсі ретінде ашу қажет, себебі кәмелетке толмаған балалар үшін жоғары тәуекел бар және бірнеше қызметтің қатысуы талап етіледі.

Шешімнің тұжырымдалуы:

7 айлық кәмелетке толмаған балаға және оның отбасына қатысты ведомствоаралық сүйемелдеу кейсін ашу туралы шешім қабылдансын. Себебі отбасындағы қолайсыздықтың жоғары деңгейі, балалардың базалық қажеттіліктеріне немқұрайлы қарау қаупі, қауіпсіз тұрғын-тұрмыстық жағдайлардың болмауы және баланың қауіпті отбасылық ортаға қайта оралу қаупі анықталды.

72 сағат ішінде орындалатын әрекеттер:



Іс-әрекет	Жауапты тұлға	Мерзімі
1  Оқиға орнына бару және тексеру актісін жүргізу	 Кейс-менеджер, қорғаншылық органы	 Анықталған күні
2  Балаларды медициналық тексеруден өткізу	 Емхана / медицина қызметкер	 24 сағат ішінде
3  Қауіпсіз тұру орнын анықтау	 Қорғаншылық, әлеуметтік қорғау	 24–48 сағат ішінде
4  Тамақ, жергек, жылы киіммен қамтамасыз ету	 Әлеуметтік қорғау, ҰЕҰ, әкімдік	 72 сағат ішінде
5  Ананың жағдайын бағалау	 Психолог / әлеуметтік қызметкер	 72 сағат ішінде
6  Өгей әке тарапынан қауіптерді тексеру	 КТІБ / құқық қорғау органдары	 72 сағат ішінде
7  Кейсті ашу туралы шешім қабылдау	 Кейс-менеджер	 3 жұмыс күні ішінде

3-қадам ПТЖК қалыптастыру

Балаға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу немесе қатыгез қарым-қатынас фактілері бар жағдайда кейс-менеджер ПТЖК құрады. Оның құрамы нақты жағдайдың ерекшелігіне байланысты анықталады және білім беру, қорғаншылық органдары, құқық қорғау органдары, кәмелетке толмағандар істері жөніндегі комиссия (КТИҚК), әлеуметтік қорғау, медицина, психолог және басқа да мамандарды қамтуы мүмкін.

	Қатысушы	Міндеті
	Кейс-менеджер	Істі үйлестіру, мерзімдердің орындалуын бақылау
	Қорғаншылық органдары	Балалардың құқықтарын қорғау, қауіпсіздікті бағалау
	Әлеуметтік қорғау	Анаға әлеуметтік көмек көрсету, әлеуметтік қызметтер мен жәрдемақылар
	Медициналық ұйым	Балаларды тексеру, патронаж жүргізу
	Психолог	Ананың психозмоционалдық жағдайын бағалау және қолдау көрсету
	КТИБ	Зорлық-зомбылық және алкогольдік орта тәуекелдерін тексеру
	Акимат/тұрғын үй қызметтері	Уақытша орналастыру мәселесін шешу
	ҰЕҰ/дағдарыс орталығы	Киім, тамақ, уақытша қолдау көрсету
	КТИҚК	Тәуекел сақталған немесе отбасы ынтымақтастықтан бас тартқан жағдайда қарастыру

ПТЖК отырысы

Алғашқы отырыста кейс-менеджер жағдайды артық егжей-тегжейсіз және эмоциялық бағалаусыз қысқаша баяндайды.

ПТЖК сұрақтар тізбесі:

Балалар қайда?

Олардың тұратын жері қауіпсіз бе?

Анасы келесі күндері күтім көрсете ала ма?

Отбасына шұғыл материалдық көмек қажет пе?

Уақытша орналастыру қажет пе?

Өгей әке немесе басқа ересектер тарапынан қауіп бар ма?

Медициналық патронаж қажет пе?

Анаға психологиялық көмек қажет пе?

Келесі бағалау жұмыстары қашан жүргізіледі?

4-қадам. БОЖЖ әзірлеу

Сүйемелдеудің мақсаты – балалардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, тұрмыс жағдайларын тұрақтандыру, базалық күтімді ұйымдастыру, ананы әлеуметтік және психологиялық көмекке тарту, сондай-ақ балалардың қауіпті ортаға қайта оралуының алдын алу.

 Мәселе	 Іс-шара	 Жауапты	 Мерзім	 Күтілетін нәтиже
Қауіпсіз емес тұрғын үй	Уақытша қауіпсіз тұратын орынды анықтау	Қорғаншылық, әлеуметтік қорғау, әкімдік	24–48 сағат	Балалар қауіпсіз ортада болады
Базалық жағдайлардың жоқтығы	Кереует/матрас, жылы киім, жөргек, тамақпен қамтамасыз ету	Әлеуметтік қорғау, ҰЕҰ	3 күнге дейін	Балалардың негізгі қажеттіліктері қамтамасыз етілген
Денсаулықтың нашарлау қаупі	Екі баланы медициналық тексеруден өткізу	Емхана	24 сағат	Денсаулық жағдайы бағаланды
Ата-аналық тұрақтылықтың әлсіздігі	Ананың жағдайын бағалау және консультациялар өткізу	Психолог	5 күнге дейін	Ана сүйемелдеуге тартылды
Өгей әкеге қайта оралу қаупі	Қауіпсіз тұру жоспарын құру	Кейс-менеджер, қорғаншылық	7 күнге дейін	Қауіпті ортаға қайта оралу болдырылмайды
Табыстың жоқтығы	Жәрдемақылар мен әлеуметтік көмекті тексеру	Әлеуметтік қорғау	5 күнге дейін	Отбасы әлеуметтік қолдауға қол жеткізеді

Зорлық / алкоголь ортасы қауіпі	Өгей әкенің мінез-құлқын тексеру	КТІБ	5 күнге дейін	Қауіп деңгейі нақтыланады
Қайталама қолайсыздық қауіпі	Мониторинг кестесін бекіту	Кейс-менеджер	Бірден	Жағдай бақылауға алынады

Анамен жұмыс

Бұл кейсте ана тек «бұзушы тұлға» ретінде қарастырылмауы тиіс. Ол бір уақытта балалар үшін жауапты ересек және өзі де осал жағдайда тұрған адам болып табылады. Сондықтан кейс-менеджердің жұмысы қолдау мен бақылауды қатар қамтуы қажет.

Кейс-менеджер анаға сүйемелдеудің мақсаты балалардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету және отбасына көмек көрсету екенін түсіндіреді. Сонымен қатар нақты айтылады: егер ана балаларды қауіпті ортаға қайта әкелсе, оларды қараусыз қалдырса немесе қауіп сақталған жағдайда көмектен бас тартса, қорғаншылық органдары және басқа уәкілетті органдар қосылады.

 Сұрақ	 Практикалық маңызы
 Ана ынтымақтастыққа дайын ба?	 Сүйемелдеу болжамын анықтайды
 Ол балалар үшін қауіптерді түсіне ме?	 Ата-аналық жауапкершілік деңгейін көрсетеді
 Оның қауіпсіз тұратын жері бар ма?	 Көмек көрсету бағытын анықтайды
 Ол жәрдемақы алып жүр ме?	 Әлеуметтік қолдауға әсер етеді



бала

7 айлық



салмағы, тамақтануы, дамуы



медициналық
бақылаудың болуы



тері жағдайы,
суық тию белгілері



балалар тамағы мен
жөргекердің болуы



анасына эмоционалдық
реакциясы



ұйқы және күтім жағдайы



бала

1 жас 9 айлық



сыртқы келбеті



тамақтануы



сөйлеу және мінез-құлық
дамуы



қорқыныш немесе
мазасыздық белгілері



маусымға сай киімнің болуы



ересектер жанында болу
қауіпсіздігі

Егер жағдай нашарласа

Егер анасы өгей әкесіне қайта оралғаны анықталса, балалар қайтадан суық үй-жайда болса, жанында ішімдік ішетін ересектер болса, анасы ұсыныстарды орындамаса немесе балалар қараусыз қалса, кейс-менеджер дереу қайталама ведомствоаралық қарауды бастауға тиіс.



5-қадам. Кейсті мониторингілеу

Мониторинг тұрақты түрде, формальды емес, жүйелі түрде жүргізілуі тиіс. Кейс-менеджер тек көмектің алынуын ғана емес, балалардың нақты өмірлік жағдайының өзгерген-өзгермегенін де бақылайды.

Кезең	Жиілігі	Нені тексереді
Алғашқы 72 сағат	күнделікті	қауіпсіздік, тамақтану, жылу, тұратын орын
Бірінші ай	аптасына	жоспардың орындалуы, балалар жағдайы, ананың ынтымақтастығы
2–3 ай	2 аптада 1 рет	жағдай тұрақтылығы, әлеуметтік көмек, қайталама тәуекелдер
Тұрақтанғаннан кейін	айына 1 рет	қауіпсіздіктің сақталуы



Күні _____



Нені
тексереді



Нәтиже



Тәуекел



Шешім



Тұрғын үй
жағдайы

Қауіпсіз /
қауіпті

Төмен / орта /
жоғары

Жалғастыру /
күшейту



Балалардың
жағдайы

Қанағаттанарлық /
көмек қажет

Төмен / орта /
жоғары

Жалғастыру /
күшейту



Отбасына
көрсетілген көмек

Алынған /
алынбаға

Төмен / орта /
жоғары

Жалғастыру /
күшейту



Қауіпті орта
байланысы

Бар / жоқ

Төмен / орта /
жоғары

Жалғастыру /
күшейту

Кейсті жабу шарттары

Кейс келесі жағдайларда:

балалар қауіпсіз ортада тұрса;
үйде жылу, тамақ, киім және ұйықтайтын орын болса;
анасы базалық күтімді қамтамасыз ете алса;
әлеуметтік төлемдер рәсімделген немесе расталса;
балалар дәрігер тексеруінен өтсе және бақылауда болса;
қауіпті ересектермен байланыс болмаса;
анасы қызметтермен ынтымақтықта болса;
мониторинг кезеңінде қайталама сигналдар болмаса;
ПТЖК тәуекелдің төмендегенін растаса жабылуы мүмкін.

Егер:

анасы балаларымен бірге өгей әкесінің үйіне қайтса;
балалар қауіпті тұрмыстық жағдайда қалса;
зорлық-зомбылық немесе қараусыз қалу қаупі сақталса;
анасы көмектен бас тартса;
балалар медициналық көмек алмайтын болса;
қауіпсіз орта расталмаса;
қорытынды бағалау жүргізілмесе, кейс жабылмайды.

Іс бойынша сүйемелдеудің қысқаша схемасы
 Нәрестесі бар отбасы туралы сигнал түсті → Ақпаратты
 тіркеу → Тәуекелді бастапқы бағалау → Кішкентай
 балалар + қауіпті орта = жоғары тәуекел → Шығу:
 кейс-менеджер + қорғаншылық + әлеуметтік қорғау +
 медицина қызметкері + КТІБ → Балалардың қауіпсіздігін
 бағалау



Осылайша, бұл жағдайда кейс-менеджердің міндеті тек тұрмыстық жағдайларды тексеріп, акт толтырумен шектелмейді. Негізгі міндет – сыртқы кедейліктің артында екі кішкентай бала үшін нақты қауіп бар екенін дер кезінде анықтап, ананы қауіпті ортаға қайта оралмауына мүмкіндік беретін қолдауды ұйымдастыру. Сонымен қатар балалардың жылу, тамақтану, күтім, медициналық бақылау және қорғалуын қамтамасыз ету қажет.

Кейс тек балалар қауіпсіз ортаға орналастырылған кезде, ана өз жауапкершілігін түсінгенде және қажетті қолдауды алған кезде, сондай-ақ тәуекелдің қайталану ықтималдығы мониторинг арқылы төмендегені расталған жағдайда ғана нәтижелі өңделген болып есептеледі.

3-КЕЙС. Кәмелетке толмағандағы суицидтік қауіп

Істің қысқаша сипаттамасы

БҚҚБ-ға 14 жастағы Диана есімді оқушы туралы ақпарат түсті. Қыз әжесімен (63 жаста) бірге тұрады. Диана 10 жаста болағанда, анасы алкогольмен улану салдарынан қайтыс болған. Қыз жиі үйінен қашып кетеді, өзінен едәуір үлкен жастармен ара-

ласады. Әжесінің денсаулық жағдайына байланысты балаға жеткілікті уақыт бөлуі қиын.

Мектепте Диананың достары жоқ, ол ешкіммен араласпайды, тұйық мінез танытады және сабаққа жиі себепсіз бармайды.

Ақпарат медициналық ұйымнан келіп түсті. Қыз мектепке өзімен бірге ұстара алып келген және мектептің киім ауыстыратын бөлмесінде тамырын кескен. Мектеп қызметкерлері шұғыл түрде алғашқы медициналық көмек көрсетіп, оны жедел медициналық мекемеге жеткізген. Онда жарақаттарына тігіс салынып, өзін-өзі зақымдау фактісі тіркелген. Қазіргі уақытта қыз ауруханада сынып жетекшісінің қасында.

Баланың алғашқы 24 сағаттағы кейс-менеджердің әрекеттері

1-қадам. Сигналды тіркеу. Мектептен және медициналық ұйымнан түскен ақпарат дереу тіркеледі, іс ресми түрде ашылады.

2-қадам. Тәуекел деңгейін бағалау. Өзін-өзі жарақаттау фактісі (суицидтік әрекет) анықталғандықтан, жағдай жоғары деңгейлі өмірге қауіп төндіретін тәуекел ретінде бағаланады.

3-қадам. Минималды қажетті ақпаратты жинау. Кейс-менеджер баланың өмірі мен денсаулығына тікелей қауіп бар-жоғын жедел бағалайды.

Кейс-менеджер ақпарат жинау кезінде жауап беретін сұрақтар:

Баланың өміріне дәл қазір тікелей қауіп бар ма?

Жағдайды тұрақтандыру мүмкін болды ма?

Бала қажетті медициналық көмек алды ма?

Жақын уақытта баланың өзіне қайтадан зиян келтіру қаупі бар ма?

Баланың қолжетімділігінде қауіпті заттар мен құралдар бар ма? (Бала қай жерде орналасқан?)

Қазіргі уақытта бала үшін қай ересек адам жауапты?

(Бала кіммен бірге және ол ересек адам қауіпсіздікті қамтамасыз ете ала ма?)

Баланың заңды өкілі оның жағдайы туралы хабардар ма?

Бұл сұрақтар кейс-менеджерге қысқа уақыт ішінде баланың өмірі мен денсаулығына қауіптің бар-жоғын немесе жоқтығын бағалауға, сондай-ақ қандай көмек көрсетілгені туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді.

Кейс-менеджер дереу баланың заңды өкілімен (әжесімен) байланысады, жағдай туралы хабарлайды және оның ауруханаға бара жатқанын анықтайды. Бала ауруханада заңды өкілінсіз болғандықтан, кейс-менеджер шұғыл түрде сол жерге барады.

4-қадам. Медициналық қызметкерлермен өзара іс-қимыл және әрекет жоспарын нақтылау

Ауруханада кейс-менеджер медициналық ұйыммен өзара әрекеттесіп, баланың жағдайы туралы ақпарат алады.

Кейс-менеджер суицидтік қауіп деңгейін өз бетінше бағалай алмайды: ол психикалық денсаулық саласындағы маманның – психиатрдың қорытындысына сүйенеді.

Бұл кезеңдегі міндет – балаға медициналық көмектің ұйымдастырылуы мен уақтылы көрсетілуін бақылауды жүзеге асыру. Халыққа психикалық денсаулық саласында медициналық-әлеуметтік көмекті көрсету стандартына, сондай-ақ Қазақстан Республикасының кәмелетке толмағандардың репродуктивтік және психикалық денсаулығын қорғау бойынша медициналық көмекті көрсету қағидаларына сәйкес, суицидтік әрекеттен кейін түскен балаға медициналық ұйым міндетті:

1. жағдайды белгіленген тәртіппен тіркеу;
2. баланың физикалық және психикалық жағдайын бағалау;
3. қажетті медициналық көмекті көрсету;
4. баланың жағдайына сәйкес психологиялық және (немесе) психиатриялық көмекті ұйымдастыру;
5. суицидтік қауіп деңгейін анықтау;
6. көмекті әрі қарай бақылау, сүйемелдеу және сабақтастықты қамтамасыз ету.

Кейс-менеджер аталған іс-шаралардың орындалуын бақылайды және медициналық, білім беру және әлеуметтік қызметтер арасындағы өзара іс-қимылды үйлестіреді. Қажетті медициналық, психологиялық немесе психиатриялық көмектің көрсетілмеуі немесе тиісті деңгейде ұйымдастырылмауы анықталған жағдайда, кейс-менеджер:

1. медициналық ұйым өкілдерінен қажетті іс-шаралардың орындалмау себептерін нақтылайды;
2. баланы қажетті көмекпен қамтамасыз ету және бағыттау

(маршрутизация) үшін ведомствоаралық өзара іс-қимылды өз бетінше бастайды (егер медициналық ұйым қажетті қызметті көрсете алмаса);

3. заңды өкілді баланың тиісті көмек алу қажеттілігі туралы хабардар етеді және оны алуға жәрдемдеседі.

Кейс-менеджер баланы медициналық ұйымда сүйемелдеу кезінде неге назар аударады:

Бала дәрігермен тексерілді ме және қажетті медициналық көмек алды ма?
Психолог пен психиатрдың шұғыл кеңесі ұйымдастырылды ма?
Баланың психоэмоционалдық жағдайы бағаланды ма?
Суицидтік қауіп деңгейі психиатр тарапынан бағаланды ма?
Заңды өкілдер баланың жағдайы мен оның қайда екені туралы хабардар ма?
Баламен байланысты әрі қарайғы іс-әрекеттер анықталды ма: қолданыстағы заңнамаға сәйкес психиатриялық немесе психологиялық бақылау ұйымдастырылды ма?

Келгеннен кейін баланың заңды өкілі ауруханаға келгенде, кейс-менеджер онымен кездесіп, психикалық денсаулық саласындағы мамандармен бірлесіп әрі қарайғы іс-қимыл жоспарын нақтылайды.

Алдағы бірнеше күнге арналған іс-қимыл жоспарын құру кезінде кейс-менеджер екі негізгі факторға сүйенеді:



Баланың әрі қарайғы медициналық және психологиялық сүйемелденуі



Дәрігерлердің көрсеткіштері бойынша госпитализация қажет пе?

- Баланың жағдайын әрі қарай бақылау қалай ұйымдастырылады?
- Психологтың және (немесе) психиатрдың қайта консультациялары тағайындалды ма?
- Медициналық ұсыныстардың орындалуына, баланы консультацияларға алып жүруге қай ересек адам жауапты болады?



Баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету



Алдағы уақытта баланы кім тұрақты бақылауда ұстайды?

- Шығарылғаннан кейін бала үйіне қауіпсіз орала ала ма?
- Үйде бала өзіне зиян келтіруі мүмкін заттар бар ма?
- Заңды өкіл тұрақты бақылау жасай алмаса, баланы бақылауға кім көмектесе алады?

5-қадам. Тұрғылықты жері бойынша шығу және отбасылық жағдайды бағалау

Жағдай тұрақтандырылғаннан кейін кейс-менеджер мобильді топпен бірлесіп, заңды өкілге алдын ала рәсімдерді өткізу тәртібін түсіндіріп, үйге шығу жүргізеді.

Шығу барысында кейс-менеджер тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларды тексеру актісін жасайды, сондай-ақ отбасылық жағдайды бағалайды. Отбасылық ортаны толық түсіну және дағдарыстық жағдайға дейінгі мән-жайларды нақтылау үшін кейс-менеджер келесі сұрақтарға сүйене алады:

Баланың бұрын суицидтік әрекетке немесе өзін-өзі зақымдауға талпынысы болды ма?

Бала мен отбасы мүшелері арасындағы қарым-қатынас қандай?

Тұрмыс жағдайы бала үшін қаншалықты қауіпсіз?

Баланың қажеттіліктері қаншалықты қанағаттандырылып отыр?

Заңды өкіл балаға қамқорлық жасай ала ма және жағдайдың маңыздылығын түсіне ме?

Соңғы уақытта отбасында не болды? Бала бір нәрсеге қатты алаңдады ма?

Дағдарыстық жағдайға дейін қандай оқиғалар орын алуы мүмкін?

Бала отбасы, мектеп немесе қоршаған орта тарапынан шамадан тыс қысым сезінуі мүмкін бе?

Отбасы әлеуметтік, психологиялық немесе басқа да көмекке мұқтаж ба?

Басқа қауіп факторлары бар ма (қараусыз қалу, баланың қажеттіліктеріне немқұрайдылық, зорлық-зомбылық фактілері және т.б.)?

Кейін кейс-менеджер мектеппен байланыс орнатып, баланың үлгерімі, сабақ кезіндегі мінез-құлқы, тіркелген жәбірлеу жағдайлары, құрдастарымен және педагогтермен қақтығыстар туралы ақпарат сұрата алады.

Егер тұрғын үй-тұрмыстық жағдайды, отбасылық жағдайды және ведомствоаралық бағалауды талдау нәтижесінде баланың өміріне, денсаулығына және әл-ауқатына қауіп төндіретін факторлар анықталмаса, психикалық денсаулық саласының маманы стационарлық емдеуге көрсетілім жоқ деп санаса, бала қажетті медициналық көмек көрсетілгеннен кейін шығарылып, заңды өкілдің жауапкершілігіне берілуі мүмкін.

Бұл ретте келесі шарттар қамтамасыз етілуі тиіс:

Баланың суицидтік қауіп деңгейі бағаланып, әрі қарай бақылау тактикасы анықталған.

Баланы қажетті психологиялық және психиатриялық көмек алу үшін бағыттау ұйымдастырылған.

Психикалық денсаулық саласындағы мамандардың қажетті консультациялары тағайындалған.

Баланың айналасымен жұмыс жүргізілді.

Заңды өкілге баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету шаралары және шұғыл көмекке жүгіну тәртібі түсіндірілген.

6-қадам. Барлық орындалған қадамдарды құжаттау

24 сағат өткеннен кейін кейс-менеджер орындалған іс-әрекеттердің тиімділігін чек-парақ арқылы бағалай отырып, анықтайды:

	Иә	Жоқ
Бала туралы келіп түскен барлық ақпарат тіркелген	☐	☐
Бала және заңды өкілімен байланыс орнатылған	☐	☐
Бала қауіпсіз жағдайда	☐	☐
Қауіпті заттарға/заттектерге қолжетімділік шектелген	☐	☐
Бала психиатрдың кеңесіне жіберілген / психиатр оны қарап шыққан	☐	☐
Баланың жанында оның қауіпсіздігін қамтамасыз ете алатын ересек адам бар	☐	☐
Бақылау статусы анықталған	☐	☐
Тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларға бағалау жүргізілген	☐	☐
Бала мен заңды өкілдерге шұғыл және дағдарыстық көмек қызметтері туралы ақпарат берілген	☐	☐
Заңды өкіл балаға қауіпсіз және қолдау көрсететін орта қалыптастыру бойынша ұсыныстар алған	☐	☐
Баланың ата-анасы мен жақындарына психологиялық қолдау ұйымдастырылды	☐	☐
Білім беру ұйымының мамандары баланың сыныбына және оқиғаға куә болған оқушыларға психологиялық сүйемелдеуді ұйымдастыру қажеттілігі туралы хабардар етілді	☐	☐

48–72 сағаттағы кейс-менеджердің әрекеттері

1-қадам. Баланың жағдайын мониторингтеу және медициналық бағыттаудың сақталуын бақылау

Бұл кезеңде кейс-менеджер баланың қажетті психологиялық көмекті ала бастағанына және заңды өкілдің медициналық ұйым ұсынымдарын сақтап отырғанына көз жеткізуі тиіс:

Психиатр мен психологтің қабылдауы өтті ме?

Баланың сүйемелдеу және бақылау жоспары жасалды ма?

Қажет болған жағдайда балаға барлық қажетті ем тағайындалды ма?

Сүйемелдеу жоспарын заңды өкіл сақтап отыр ма?

2-қадам. ПТЖК қалыптастыру

Суицидтік қауіпі бар баланы сүйемелдеу шеңберінде ПТЖК құрамына келесі мамандар кіруі мүмкін:

ПТЖК қалыптастыру кезінде кейс-менеджер өзіне қоятын сұрақтар:

 Маман	 Функциялары
 Кейс-менеджер	Барлық қызметтердің өзара іс-қимылын үйлестіру, сүйемелдеу, баланың және отбасының қажеттіліктерін бағалау
 Педагог-психолог	Баланы психологиялық сүйемелдеу, эмоционалдық жағдайын бағалау, балаға, заңды өкілдерге және мектеп қызметкерлеріне консультация беру, психологиялық қолдау көрсету
 Әлеуметтік педагог	Отбасылық жағдайды зерделеу, әлеуметтік қауіп факторларын анықтау, әлеуметтік қызметтерді алуды ұйымдастыру
 Психиатр - дәрігер	Психикалық бұзылыстың бар/жоқ екенін анықтау, суицидтік қауіпке медициналық бағалау жүргізу, емдеу, бақылау және госпитализация туралы шешім қабылдау
 Психолог/ психотерапевт	Психологиялық көмек көрсету, психотерапиялық жұмыс жүргізу және отбасыға консультация беру
 Емхана дәрігері	Медициналық ұсынымдардың орындалуын бақылау, амбулаториялық сүйемелдеуді үйлестіру
 Мектеп әкімшілігі өкілі, сынып жетекшісі	Білім беру процесін ұйымдастыруға көмектесу, баланы сүйемелдеуді ұйымдастыру
Қосымша түрде командаға БҚӨУ және құқық қорғау органдарының қызметкерлері кіруі мүмкін, егер келесі фактілер анықталса: 1 қатыгездік/зорлық-зомбылық; 2 үйде бала өмірі мен денсаулығына қауіп төнуі; 3 заңды өкілдердің ата-аналық міндеттерін орындамауы; 4 жәбірлеу; 5 жыныстық зорлық; 6 суицидке итермелеу және т.б.	

ПТЖК жұмысының алғашқы күндеріндегі негізгі мақсаты – баланың жағдайын тұрақтандыру, қайтадан өзін-өзі зақымдаудың алдын алу және оның жағдайын бақылау жүйесін іске қосу.

Жұмыс жоспары бірнеше блоктан тұруы мүмкін және бала жағдайы тұрақтанғанға дейін әрі қайталама суицидтік әрекет қаупі төмендегенге дейін басымдықта қалады:



Медициналық блок



Психиатриялық және психологиялық сүйемелдеу
 Суицидтік қауіп деңгейін динамикада бағалау
 Психикалық жағдайды тұрақтандыру – бастапқы терапиялық шараларды тағайындау, клиникалық көрсеткіштер болған жағдайда дәрілік терапия
 Динамикалық бақылаудың алдын ала жоспарын қалыптастыру



Қауіпсіздік блогы



Жедел кезеңде баланы тұрақты бақылаумен қамтамасыз ету
 Қауіпті заттар мен құралдарға қолжетімділікті шектеу
 Баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ете алатын жауапты ересекті анықтау



Психозмоционалдық жағдайды тұрақтандыру блогы



Жедел психозмоционалдық кернеу деңгейін төмендету
 Қауіпсіздік пен жағдайдың болжамдылығын қалыптастыру
 Режимді сақтау (ұйқы, тамақтану)
 Жедел кезеңде талаптарды, қысымды және болған жағдайды талқылауды барынша азайту
 Тыныш, құрылымдалған және қолдаушы орта қамтамасыз ету
 Жүктемені азайту (уақытша жеңілдетілген оқу режиміне көшу немесе көрсетілім бойынша тоқтату)



Стигматизация деңгейін төмендету және баланың әлеуметтік ортасымен жұмыс жүргізу



Заңды өкілдерді баланың жағдайы және қауіпсіздік шаралары туралы ақпараттандыру
 Отбасыға дағдарыс белгілерін тануды және қауіпсіз қарым-қатынас қағидаларын үйрету
 Білім беру ұйымында поственциялық іс-шараларды өткізу:
 1) сынып пен педагогтарға психологиялық қолдау көрсету;
 2) стигматизациялайтын ақпараттың таралуын болдырмау;
 3) «жұқтыру эффектісі» қауіпіне мониторинг жүргізу

3-қадам. Құжаттау және бақылау

Кейс-менеджер баланы қорғау және жағдайды тұрақтандыру үшін қабылданған барлық негізгі шаралардың орындалуын тіркейді.

	Иә	Жоқ
Бала қажетті психологиялық/психиатриялық көмекті ала бастады	☐	☐
Заңды өкіл барлық ұсынымдарды сақтап отыр	☐	☐
ТЖК жұмыс істеп тұр	☐	☐
Бала тұрақты бақылауда	☐	☐
Бастапқы күнмен салыстырғанда баланың жағдайында оң өзгерістер бар	☐	☐

Жағдай тұрақтанғаннан кейін кейс-менеджердің әрекеттері

1-қадам. Жағдайды тереңдетілген бағалау және БОЖЖ (БОЖЖ – баланы оңалтудың жеке жоспары) әзірлеу

Тереңдетілген бағалау психоәлеуметтік себептерді, қауіп факторларын анықтауды және әрі қарай БОЖЖ әзірлеуді көздейді.

Суицидтік қауіпі бар балаға арналған БОЖЖ қайталама суицидтік мінез-құлықтың/өзін-өзі зақымдаудың алдын алуға, психикалық жағдайды тұрақтандыруға, әлеуметтік қызмет етуін қалпына келтіруге, сондай-ақ осалдық пен қауіп факторларымен жұмыс істеуге бағытталады. Жоспар медициналық, психологиялық, отбасылық және әлеуметтік іс-шаралар кешенін қамтиды. Ол қауіпсіз орта қалыптастыруға, стрессті жеңудің бейімделгіш стратегияларын дамытуға және қорғаныш факторларын нығайтуға бағытталған.

Берілген жағдайда БОЖЖ бағытталатын негізгі мақсатты нүктелерді қарастырайық.

Суицидтік әрекеті бар балаға арналған БОЖЖ-ның негізгі мақсатты нүктелері

Қызметтің әрбір бағыты бойынша жауапты маман айқындалады. Ол міндеттердің орындалуын үйлестіреді, мерзімдердің сақталуын қамтамасыз етеді, сондай-ақ баланың заңды өкіліне ПТЖК қолдау көрсетеді (мысалы, әжесіне қыздың күтімін ұйымдастыруға және қажетті әлеуметтік көмекті алуға көмектесу жолдарын анықтайды). Жауапты мамандар хаттамаға немесе жұмыс жоспарына енгізіледі.



Суицидтік әрекеттен кейінгі баланы оңалтудың жеке жоспарының (БОЖЖ) негізгі мақсатты бағыттарының сипаттамасы



Психиатриялық және психологиялық сүйемелдеу

- Баланың психоэмоционалдық жағдайын және суицидтік қауіп деңгейін бағалау
- Дағдарысқа дейінгі себептер мен факторларды анықтау
- Психологиялық кеңес беру және психотерапиялық жұмыс: жарақатпен жұмыс, эмоцияларды реттеу дағдыларын дамыту, күйзелісті еңсеру қабілеттерін қалыптастыру және қайталама өзін-өзі зақымдаудың алдын алу



Әлеуметтік ортадағы қауіп факторларын бағалау және қорғаныш факторларын анықтау

- Жеке, отбасылық, мектептік және әлеуметтік қауіп факторларын анықтау (құрылымдалған бос уақыттың болмауы, девиантты орта, бақылаудың төмендігі және жеткіліксіз коммуникация)
- Баланың және отбасының қорғаныш факторлары мен ресурстарын талдау (маңызды ересектер, сақталған когнитивтік ресурстар, білім беру және әлеуметтік қызығушылықтар)
- Анықталған қауіптерді азайту және қауіпсіздік деңгейін арттыру шараларын әзірлеу



Отбасымен жұмыс

- Отбасының қызмет етуін бағалау
- Занды өкілдердің құзыреттілігін арттыру
- Отбасылық қарым-қатынастарды нығайту
- Баланы тиісті бақылау мен қолдауды қалпына келтіру
- Отбасына қажетті әлеуметтік және психологиялық көмек көрсету



Әлеуметтік сүйемелдеу

- Баланың қауіпсіз және құрылымдалған бос уақытын ұйымдастыру
- Құрдастар арасында позитивті әлеуметтік ортаны қалыптастыру
- Стигматизацияны азайту



Білім беру саласындағы сүйемелдеу

- Мектептік дезадаптацияның алдын алу
- Оқу мотивациясын қалпына келтіру
- Сабаққа қатысуды бақылау және оқу процесін сүйемелдеу
- Баланы қосымша білім беру, шығармашылық және дамыту қызметіне тарту



Мониторинг

- Жеке жоспардың орындалуын бақылау, баланың жағдайының динамикасын бағалау және сүйемелдеуді уақтылы түзету

Баланың жағдайын мониторингтеу келесі мақсаттарға бағытталған:

Баланың психоэмоционалдық жағдайын және суицидтік қауіптің динамикасын бақылау

Психикалық денсаулық саласындағы мамандардың ұсынымдарын орындауын бақылау

Отбасылық, әлеуметтік және білім беру ортасындағы өзгерістерді бағалау

Жаңа қауіп факторлары мен қорғаныш факторларын анықтау

Жүргізіліп жатқан шаралардың тиімділігін бағалау және қойылған мақсаттарға қол жеткізуді талдау

Кейс-менеджер баламен, заңды өкілмен және мамандармен тұрақты байланыста болады, ведомствоаралық өзара іс-қимылды үйлестіреді және қажет болған жағдайда БОЖЖ-ны қайта қарауды бастайды.

Бала жағдайының нашарлау белгілері, қайталама өзін-өзі зақымдау әрекеттері немесе қауіптің жоғарылауын көрсететін басқа факторлар анықталған жағдайда, жоспардан тыс жағдайды бағалау ұйымдастырылады және баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша қосымша шаралар қабылданады.

Кейсті жабу негіздері:

Суицидтік қауіп төмендеген/жоқ (психиатр дәрігердің қорытындысы және диагностика нәтижелері бар)

Өзін-өзі өлтіру туралы ойлар, ниеттер және жоспарлар жоқ

Бала мамандардан қажетті көмекті алды

Отбасы ұсынымдарды орындайды және

баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етеді

Қауіп факторлары жойылған немесе

айтарлықтай төмендеген

Кейсті жабу интенсивті сүйемелдеудің аяқталуын білдіреді, бірақ қажет болған жағдайда психологиялық және психиатриялық көмектің жалғасуын жоққа шығармайды.

VII. Ведомствоаралық өзара іс-қимыл

Ведомствоаралық өзара іс-қимыл жүйесінің орталық объектісі – бала болып табылады, оның мүдделері мен қауіпсіздігі барлық қатысушылар үшін басымдық болып саналады.

Кейс-менеджмент шеңберіндегі ведомствоаралық өзара іс-қимыл жүйесі – бұл қиын өмірлік жағдайда тұрған, зорлық-зомбылыққа, қатыгез қарым-қатынасқа, жәбірлеуге, қараусыздыққа, қанауға немесе өзге де қауіпке ұшыраған баланың құқықтарын, қауіпсіздігін және әл-ауқатын қамтамасыз етуге бағытталған мемлекеттік органдардың, ұйымдардың және мамандардың үйлестірілген қызметі.

Ведомствоаралық өзара іс-қимылдың негізгі мақсаты – «бір бала – бір жоспар – бір жауапты тұлға» қағидаты бойынша бала мен отбасыға кешенді және үздіксіз көмек ұйымдастыру. Бұл тәсіл функциялардың қайталануын болдырмауға, қауіптерге уақтылы әрекет етуге және баланың мәселелерін шешу үшін әртүрлі қызметтердің ресурстарын біріктіруге мүмкіндік береді.

Ведомствоаралық өзара іс-қимылды үйлестіруді кейс-менеджер жүзеге асырады. Ол балалардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық субъектілері арасындағы байланыстырушы буын ретінде әрекет етеді, жағдайды сүйемелдеуді ұйымдастырады, іс-шаралардың орындалуын бақылайды, ақпарат алмасуды қамтамасыз етеді және көрсетілген көмектің нәтижесін қадағалайды.

Ведомствоаралық өзара іс-қимылдың негізгі міндеттері

Ведомствоаралық өзара іс-қимыл жүйесі келесі бағыттарға негізделген:

- тәуекел тобындағы балалар мен отбасыларды ерте анықтау;
- зорлық-зомбылық, қатыгез қарым-қатынас және жәбірлеу фактілерін уақтылы анықтау;

- баланың қауіптері мен қажеттіліктерін бағалау;
- дағдарыстық жағдайларда шұғыл көмек ұйымдастыру;
- БОЖЖ әзірлеу және іске асыру;
- әртүрлі қызмет мамандарының әрекеттерін үйлестіру;
- зорлық-зомбылық пен құқықбұзушылықтың қайталануының алдын алу;
- бала үшін қауіпсіз ортаны қалпына келтіру;
- отбасыға әлеуметтік, психологиялық және құқықтық қолдау

Ведомствоаралық өзара іс-қимыл жүйесінің қатысушылары

Білім беру органдары мен ұйымдары

Қауіп-қатер, зорлық-зомбылық, жәбірлеу және әлеуметтік дезадаптация белгілерін анықтайды; уәкілетті органдарға хабарлайды; жағдайды бағалауға, психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуге, профилактикалық жұмысқа және БОЖЖ-ны іске асыруға қатысады. Мектеп көбіне баланың проблемасы туралы алғашқы ақпарат көзі болып табылады.

Құқық қорғау органдары

Зорлық-зомбылық пен құқықбұзушылық фактілеріне әрекет етеді, баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етеді, тергеу жүргізеді, профилактикаға және ведомствоаралық өзара іс-қимылға қатысады, кәмелетке толмағандардың құқықтарының сақталуын бақылайды.

Денсаулық сақтау ұйымдары

Медициналық, психологиялық және психиатриялық көмек көрсетеді, зорлық-зомбылық белгілерін тіркейді, баланың жағдайын бағалауға, оңалтуға және БОЖЖ бойынша ұсынымдар әзірлеуге қатысады.

Әлеуметтік қорғау органдары

Отбасын әлеуметтік сүйемелдеуді, қолдау шараларын ұсынуды, әлеуметтік және оңалту көмегін ұйымдастырады, отбасылық жағдайды тұрақтандыруға ықпал етеді.

Прокуратура органдары

Заңнаманың сақталуын және кәмелетке толмағандардың құқықтарының қорғалуын қадағалайды, профилактика субъектілерінің қызметін үйлестіреді.

Сот органдары

Баланың құқықтарын қорғау істерін қарайды, қорғау шаралары туралы шешім қабылдайды және процессуалдық кепілдіктердің сақталуын қамтамасыз етеді.

Психологиялық қызметтер

Бала мен отбасына диагностика жүргізеді, дағдарыстық кеңес береді, психокоррекциялық және оңалту жұмыстарын орындайды.

ҮЕҰ (үкіметтік емес ұйымдар)

Дағдарыстық, әлеуметтік, психологиялық және құқықтық көмек көрсетеді, зорлық-зомбылықтың алдын алуға және отбасын сүйемелдеуге қатысады.

Ведомствоаралық өзара іс-қимылдың формалары

- ақпарат алмасу;
- ведомствоаралық кеңестер;
- бірлескен шығулар;
- БОЖЖ әзірлеу және іске асыру;
- баланың жағдайын бірлесіп мониторингтеу;
- шұғыл әрекет ету;
- бірлескен қорытындылар мен ұсынымдар дайындау.

Кейс-менеджердің рөлі

Кейс-менеджер бала мен отбасын сүйемелдеуді үйлестіреді: жағдайды бағалауды ұйымдастырады, ведомствоаралық өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді, БОЖЖ әзірлеу мен іске асыруды жүргізеді, іс-шаралардың орындалуын бақылайды, жағдайды мониторингтейді және сүйемелдеуді құжаттайды.

Тиімді ведомствоаралық өзара іс-қимыл қауіп-қатерлерді уақтылы анықтауды, бала мен отбасыға кешенді көмекті, қайталама зорлық-зомбылықтың алдын алуды және кәмелетке толмағандардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді.

VIII. Қосымшалар

Кейс-менеджерге арналған құжат үлгілері

1. *Балалар туралы сигналды тіркеу нысаны*

Сигнал / хабарламаны тіркеу журналы



2. *Алғашқы жағдайды бағалау картасы*

- Бағалау жүргізілген күні: _____
- Баланың ТАӘ: _____
- Жасы: _____
- Тұрғылықты мекенжайы: _____
- Бағалауға негіз болған жағдай: _____
- Кім хабарлады: _____

Жағдайдың қысқаша сипаттамасы

Анықталған қауіп-қатерлер

- Зорлық-зомбылық
- Жәбірлеу
- Қараусыз қалу
- Суицидтік қауіп
- Қатыгез қарым-қатынас
- Отбасындағы қолайсыз жағдай
- Басқа _____

Қауіп деңгейі

- Жоғары
- Орташа
- Төмен

Шұғыл шаралар

Кейс-менеджер: _____

Қолы: _____

3. Баланың сүйемелденуіне және деректерді өңдеуге келісім

КЕЛІСІМ

баланы сүйемелдеу және ведомствоаралық өзара іс-қимыл туралы

Мен, _____,

(заңды өкілдің ТАӘ)

келесіге келісім беремін:

- баланы көпсалалы мамандар тобымен сүйемелдеуге;
- білім беру, денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау және басқа да субъектілердің өзара іс-қимылына;
- Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберінде дербес деректерді өңдеуге.

Баланың ТАӘ: _____

Күні: _____

Қолы: _____

4. Баланы оңалтудың жеке жоспары (БОЖЖ)

Баланың ТАӘ: _____

Істі ашу күні: _____

Сүйемелдеу мерзімі: _____



Ведомствоаралық өзара іс-қимыл жүйесінің негізгі бағыттары

- Психологиялық көмек
- Медициналық көмек
- Әлеуметтік көмек
- Құқықтық көмек
- Отбасылық сүйемелдеу
- Психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу
- Міндетті мониторинг

Кейс-менеджер: _____

Қолы: _____

Әрбір іс-шараға қойылатын талаптар

- Әрбір іс-шарада келесі элементтер болуы тиіс:
- нақты мақсат
- мерзім
- жауапты тұлға
- күтілетін нәтиже
- орындалуын тексеру тәсілі

5. ПТЖК отырысының хаттамасы

Күні: _____

Өткізілген орны: _____

Қатысушылар:

Қаралған жағдай:

Анықталған қауіп-қатерлер:

Қабылданған шешімдер:

Қабылданған шешімдер:			
№	Шешім	Жауапты	Орындау мерзімі
1			
2			
3			
4			

6. Сүйемелдеуді мониторингтеу нысаны

 Мониторинг жиілігі	
Қауіп деңгейі	Жиілігі
 Дағдарыстық	 Тұрақтанғанға дейін күнделікті, кейін аптасына 1 рет
 Жоғары	 Аптасына 1 рет
 Орташа	 2 аптада 1 рет
 Төмен	 Айына 1 рет

Іс жағдайын мониторингтеу парағы

Лист мониторинга случая

Баланың Т.А.Ә.: _____

Мониторинг күні: _____

Қорытындылар және ұсынымдар:

Көрсеткіш	ИӘ	ЖОҚ	Түсініктеме
 Бала қауіпсіз жағдайда	☐	☐	
 БОЖЖ орындалуда	☐	☐	
 Мектепке қатысады	☐	☐	
 Психологиялық көмек алады	☐	☐	
 Қауіп факторлары сақталуда	☐	☐	
 Жақсару бар ма?	☐	☐	

7. Сүйемелдеуді аяқтау актісі

Баланың Т.А.Ә.: _____

Істі ашу күні: _____

Аяқталу күні: _____

Сүйемелдеуді аяқтау негіздері:

Қауіп деңгейінің төмендеуі

БОЖЖ-ның орындалуы

Отбасылық жағдайдың тұрақтануы

Басқа қызметке жолдау

Басқа _____

Сүйемелдеудің нәтижелері:

Көпсалалы команданың шешімі:

Кейс-менеджер _____

Қолы _____

8. Кейс-менеджер қызметін бағалау KPI-матрицасы

Бағалау блогы	KPI негізгі параметрлері
 Жауап беру жылдамдығы – 10 балл	• Сигналды тіркеу ≤ 24 сағ (0–5 балл) • Алғашқы бағалау ≤ 3 күн (0–5 балл)
 Диагностиканың сапасы – 30 балл	• Баланың жағдайын мониторингтеу/диагностикалаудың толықтығы және жүйелілігі (маңызды қауіптерді анықтау) (0–10 балл) • Баланың және отбасының қажеттіліктеріне сәйкес жеке сүйемелдеу жоспарының мазмұны (0–10 балл) • Кейс-менеджер әрекеттерінің логикасы мен жүйелілігінің сақталуы (0–10 балл)
 Динамика және нәтижелілік – 30 балл	• Баланың жағдайын мониторингтеу/диагностикалаудың толықтығы және жүйелілігі (маңызды қауіптерді анықтау) (0–10 балл) • Баланың және отбасының қажеттіліктеріне сәйкес жеке сүйемелдеу жоспарының мазмұны (0–10 балл) • Кейс-менеджер әрекеттерінің логикасы мен жүйелілігінің сақталуы (0–10 балл)
 Құжаттама және ведомстволар арасындағы өзара іс-қимыл – 15 балл	• Іс құжаттамасының толықтығы және логикалық байланысы (себеп-салдарлық шешімдер, қадамдарды тіркеу) (0–5 балл) • Баланың және отбасының ақпаратын тұрақты жаңарту (0–5 балл) • Көпсалалы команданың (МДК) хаттамалары мен шешімдері (0–5 балл)
 Кері байланыс – 15 балл	• Кейс-менеджер жұмысына бала, отбасы, білім беру ұйымдары және басқа субъектілердің бағасы (0–15 балл)

Қорытынды бағалау:
 85–100 – жоғары тиімділік
 70–84 – жеткілікті деңгей
 50–69 – төмен тиімділік
 <50 – тиімсіз

