МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
НАО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ БЛАГОПОЛУЧИЯ ДЕТЕЙ «ӨРКЕН»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО РЕАЛИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ

КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ДЕТЕЙ, ТРЕБУЮЩИХ ПОВЫШЕННОГО ВНИМАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В РАМКАХ УГОЛОВНОГО ПРОЦЕССА



Рекомендовано Научно-методическим советом НАО «Национальный научно-практический институт благополучия детей «Өркен» (протокол № 4 от 14 апреля 2026 года)

Методические рекомендации по реализации функций кейс-менеджера по сопровождению детей, требующих повышенного внимания, в том числе в рамках уголовного процесса. – НАО «ННПИБД «Өркен», Алматы, 2026. – 86 с.

Методическое пособие посвящено организации и реализации кейс-менеджмента в системе защиты прав и законных интересов детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, подвергшихся насилию, буллингу, жестокому обращению либо нуждающихся в комплексном межведомственном сопровождении.

В пособии раскрываются нормативно-правовые основы сопровождения детей, принципы организации системы кейс-менеджмента, алгоритм работы кейс-менеджера – от выявления случая и оценки рисков до завершения сопровождения. Особое внимание уделено межведомственному взаимодействию, координации деятельности специалистов, разработке индивидуального плана реабилитации, сопровождению ребенка в рамках административных и уголовных процедур, а также вопросам документационного обеспечения.

Пособие предназначено для специалистов управлений по защите прав детей.

СОДЕРЖАНИЕ

I. Введение 4

II. Роль, функции и порядок организации деятельности кейс-менеджера 9

III. Порядок назначения кейс-менеджера 12

IV. Основные принципы работы кейс-менеджера 16

V. Алгоритм работы кейс-менеджера 18

VI. Практические кейсы сопровождения ребенка 36

VII. Межведомственное взаимодействие 79

VIII. Приложение 82

I. ВВЕДЕНИЕ

В современном Казахстане принимаются важные законы и программы для защиты прав детей. Государство считает защиту и благополучие детей своим приоритетом.

По данным Концепции «Дети Казахстана» на 2026 – 2030 годы в стране насчитывается около 6,9 млн детей, что составляет примерно треть всего населения (34%). За последнее десятилетие отмечается стабильный рост: количество детей увеличилось на 1,5 млн.

В 2024 – 2025 годах законодательством Республики Казахстан приняты меры, направленные на профилактику нарушений прав детей, раннее выявление рисков, предотвращение насилия и буллинга, развитие системы семейной и психологической поддержки, обеспечение жилищных прав детей-сирот и противодействие торговле детьми.

Дополнительно усилена ответственность за любые формы насилия в отношении детей, что закрепляет принцип его недопустимости и неизбежности наказания.

Индекс благополучия детей помогает оценивать государственную политику в сфере защиты прав подрастающего поколения и видеть различия между регионами.

Однако в обеспечении благополучия детей все еще есть серьезные проблемы. К ним относятся неблагополучие в семьях, трудности адаптации детей в школе и негативное влияние окружающей среды. Из-за этого некоторые несовершеннолетние попадают на профилактический учет в полицию или становятся участниками уголовных дел как потерпевшие, свидетели или подозреваемые.

Одним из эффективных путей решения обозначенных проблем является внедрение института кейс-менеджмента, в рамках которого разработаны данные методические рекомендации.

Цель методических рекомендаций – обеспечение единого организационного и методического подхода к внедрению и реализации кейс-менеджмента в системе защиты прав детей, направленного на своевременное выявление детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, организацию комплексного межведомственного сопровождения, защиту прав и законных интересов ребенка, создание условий для его безопасного развития, успешной социализации и благополучия.

В методических рекомендациях используются следующие *сокращения:*

КОПД – Комитет по охране прав детей Министерства просвещения Республики Казахстан

УЗПД – Управление по защите прав детей

РУПР – региональные уполномоченные по правам ребенка областей, городов республиканского значения, столицы

ЦПП – Центр психологической поддержки

КДНЗП – Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав

ПДН – подразделение по делам несовершеннолетних органов внутренних дел

ИПР – индивидуальный план реабилитации ребенка

МДК – междисциплинарная команда

СМЭ – судебно-медицинская экспертиза

НПО – неправительственная организация

Ключевыми нормативно-правовыми актами являются следующие.



Данные нормативные акты формируют систему, в которой сопровождение ребенка рассматривается как непрерывный межведомственный процесс, направленный на защиту его прав, предупреждение рисков и обеспечение благополучия.

Кодекс Республики Казахстан «О браке и семье» указывает на: обязанности родителей; формы устройства детей; права ребенка в семье; определяет действия в случае разногласий между родителями и другими законными представителями и ребенком. Для кейс-менеджера работа с семьей – это обязательная часть сопровождения.

Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан регулирует участие несовершеннолетних в уголовном процессе, что включает: обязательное участие защитника; участие психолога и педагога; ограничение длительности допроса; защиту от повторной травматизации. Для кейс-менеджера важно обеспечить соблюдение прав ребенка и минимизировать стресс.

Закон Республики Казахстан «Об образовании» определяет систему психолого-педагогического сопровождения обучающихся, включая создание условий для развития ребенка; работу с детьми с особыми образовательными потребностями; участие школы в профилактике правонарушений среди несовершеннолетних. Для кейс-менеджера школа является ключевым партнером и основным источником информации о ребенке.

Закон Республики Казахстан «О правах ребенка» закрепляет право ребенка на защиту от насилия; право на помощь и реабилитацию; механизмы защиты прав через государственные органы. Для кейс-менеджера любое решение должно приниматься, исходя из наилучших интересов ребенка.

Закон Республики Казахстан «О профилактике правонарушений» является базовым для деятельности кейс-менеджера, поскольку определяет: категории несовершеннолетних, требующих особого внимания; меры индивидуальной профилактики; полномочия субъектов профилактики; необходимость межведомственного взаимодействия; приоритет предупреждения правонарушений и недопущения их повторения.

На основании этого кейс-менеджер обязан организовать сопровождение несовершеннолетних, требующих особого внимания, индивидуальную профилактическую работу; коорди-

нировать действия субъектов профилактики; контролировать выполнение мер; предотвращать повторные правонарушения.

Закон Республики Казахстан «Об образовании» определяет систему психолого-педагогического сопровождения обучающихся, включая создание условий для развития ребенка; работу с детьми с особыми образовательными потребностями; участие школы в профилактике правонарушений среди несовершеннолетних. Для кейс-менеджера школа является ключевым партнером и основным источником информации о ребенке.

Концепция «Дети Казахстана» на 2026–2030 годы закрепляет переход от формального учета – к индивидуальному сопровождению, от разовых мер – к системной работе с ребенком. Для кейс-менеджера работа строится по принципу: «один ребенок – один план – один ответственный».

Наряду с базовыми законами, систему кейс-менеджмента в Республике Казахстан дополняют межведомственные и ведомственные нормативные документы Министерства просвещения Республики Казахстан по защите прав детей.

Совместный приказ

«Об утверждении Правил выявления и оказания помощи несовершеннолетним, подвергшимся насилию, жестокому обращению, травле (буллингу), а также ставшим свидетелями насилия» Министерства внутренних дел РК от 29 мая 2026 года № 386, Министерства культуры и информации Республики Казахстан от 1 июня 2026 года № 261-НҚ, Министерства труда и социальной защиты населения РК от 28 мая 2026 года № 212, Министерства здравоохранения Республики Казахстан от 29 мая 2026 года № 62, Министерства просвещения РК от 25 мая 2026 года № 136-НҚ.

Правила профилактики травли (буллинга) ребенка, утвержденные Приказом Министра просвещения Республики Казахстан № 506, регулируют выявление случаев буллинга, профилактическую работу, алгоритм реагирования и меры психолого-педагогической поддержки обучающихся.

Типовые правила деятельности кабинетов помощи детям – жертвам насилия, утвержденные приказом Министра просвещения Республики Казахстан № 110-НҚ, определяют порядок организации и осуществления деятельности кабинетов помощи детям – жертвам насилия.

Методические материалы по профилактике буллинга в организациях образования и алгоритмы незамедлительного реагирования на признаки травли (буллинга) КОПД. Они регламентируют порядок выявления детей в трудной жизненной ситуации, межведомственное взаимодействие, оценку потребностей, разработку и реализацию индивидуального плана помощи, а также мониторинг и сопровождение случая.

Методические рекомендации предназначены для:

- **Специалистов УЗПД** ;
- **Органов опеки и попечительства**, обеспечивающих защиту прав и законных интересов несовершеннолетних;
- **Специалистов областных, городских управлений образования, районных отделов образования**, осуществляющих координацию деятельности координацию деятельности по защите прав детей.

II. РОЛЬ, ФУНКЦИИ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА

Кейс-менеджер – работник регионального уполномоченного органа по защите прав детей Республики Казахстан, осуществляющий координацию межведомственного взаимодействия и сопровождение несовершеннолетнего, подвергшегося насилию, жестокому обращению, травле (буллингу), а также ставшего свидетелем насилия на основе индивидуального плана реабилитации, в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Миссия кейс-менеджера – защита прав и законных интересов ребенка, обеспечение его безопасности через своевременное выявление проблем, организацию адресной помощи, координацию деятельности различных служб и создание условий для благополучного развития и успешной социализации.

Роль кейс-менеджера

Кейс-менеджер координирует помощь ребенку и семье, обеспечивает безопасность, защиту прав и интересов несовершеннолетнего. В его задачи входит выявление детей в трудной ситуации, оценка их потребностей, организация межведомственной помощи, сопровождение плана поддержки и мониторинг изменений в ситуации ребенка.

Кейс-менеджер обеспечивает непрерывность сопровождения ребенка, выступая связующим звеном между семьей, организациями образования, здравоохранения, социальной защиты, правоохранительными органами и другими субъектами системы защиты прав детей.

Обязанности кейс-менеджера

Кейс-менеджер обеспечивает комплексное сопровождение ребенка и семьи, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также координирует деятельность субъектов системы защиты прав детей.

Основные обязанности кейс-менеджера включают:

***Обеспечение безопасности ребенка*:** защита жизни, здоровья и прав; реагирование на насилие и буллинг; организация экстренной помощи; создание безопасной среды.

Координация работы служб: межведомственное взаимодействие, координация специалистов, контроль оказания помощи и обмен информацией.

Сопровождение в правовых процессах: защита прав ребенка, сопровождение в процессе судебных и следственных действий, снижение психологической травматизации и информирование семьи о мерах помощи.

Оценка рисков и потребностей: анализ ситуации ребенка и семьи, выявление рисков, определение необходимой помощи и ресурсов семьи.

Разработка и реализация ИПР: составление ИПР, организация услуг, вовлечение семьи и корректировка плана сопровождения.

Мониторинг и оценка сопровождения: контроль выполнения ИПР, отслеживание состояния ребенка, оценка эффективности помощи, выявление новых рисков и ведение документации.

ИПР включает в себя следующие виды помощи:

1. медицинская помощь;
2. психологическая помощь;
3. педагогическая помощь;
4. социальная помощь;
5. правовая помощь.

Медицинская помощь оказывается по медицинским показаниям в соответствии с клиническими протоколами диагностики и лечения по месту прикрепления.

Психологическая помощь оказывается в соответствии с Правилами деятельности службы психолого-педагогического сопровождения в организациях образования, утвержденными Приказом Министра просвещения Республики Казахстан от 29 апреля 2025 года № 92.

Педагогическая помощь предусматривает социально-педагогическое консультирование, организацию процесса воспитания и образования детей, содействие в их социализации, адаптации и интеграции в социальном окружении, содействие в получении образования, коррекционно-педагогическое сопровождение.

Социальная помощь предусматривает содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и соответствующих выплат, улучшение жилищных условий в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Правовая помощь включает юридическое консультирование, сопровождение взаимодействия с правоохранительными и судебными органами, содействие в оформлении документов и обращений, получение льгот и выплат, а также защиту и представительство интересов ребенка в государственных и судебных органах.

Функции кейс-менеджера

Кейс-менеджер осуществляет координацию межведомственного сопровождения ребенка и семьи, обеспечивая защиту прав и законных интересов несовершеннолетнего, а также организацию комплексной помощи.

Основные функции кейс-менеджера включают:

Взаимодействие с правоохранительными органами: кейс-менеджер взаимодействует с правоохранительными органами по вопросам защиты прав ребенка: инициирует реагирование на насилие и буллинг, участвует в обеспечении безопасности, содействует профилактике, сопровождает ребенка в процессах и контролирует соблюдение его прав.

Работа с медицинскими организациями: кейс-менеджер направляет ребенка на обследование, координирует медицинскую и психологическую помощь, учитывает медицинские заключения при планировании сопровождения и контролирует выполнение рекомендаций врачей.

Взаимодействие с организациями образования: кейс-менеджер сотрудничает со школой, организует обмен информацией о ребенке, содействует профилактике и разрешению конфликтов (включая буллинг), контролирует посещаемость и адаптацию, участвует в психолого-педагогическом сопровождении.

Работа с системой социальной защиты: кейс-менеджер организует получение семьей социальных услуг и мер поддержки, участвует в оценке условий жизни ребенка, координирует работу социальных служб и НПО, содействует оказанию помощи и социальной адаптации ребенка и семьи.

Контроль судебного процесса: кейс-менеджер взаимодействует с органами опеки, прокуратурой, адвокатами и судом, контролирует соблюдение прав ребенка, обеспечивает его психологическую безопасность, содействует исполнению судебных решений и участвует в подготовке материалов по делу.

Ведение документации и отчетности: кейс-менеджер ведет индивидуальную карту ребенка, фиксирует этапы сопровождения, разрабатывает и обновляет ИПР, готовит отчеты, обеспечивает конфиденциальность данных и оформляет межведомственные запросы и ответы.

Функции кейс-менеджера направлены на обеспечение комплексного, системного и межведомственного сопровождения ребенка, находящегося в трудной жизненной ситуации, с приоритетом защиты его прав, безопасности и благополучия.

III. ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА

Назначение кейс-менеджера осуществляется УЗПД в зависимости от характера ситуации, уровня риска и необходимости межведомственного сопровождения ребенка.

Кейс-менеджер не является отдельной штатной должностью и представляет собой временно назначаемую функцию сопровождения случая. Полномочия кейс-менеджера возлагаются на специалиста соответствующего органа или организации на период сопровождения конкретного ребенка и семьи, нуждающихся в межведомственной защите, помощи и координации услуг.

Кейс-менеджер может назначаться:

1. УЗПД – при выявлении несовершеннолетнего, нуждающегося в комплексном сопровождении и защите прав;
2. УЗПД – в случаях угрозы жизни, здоровью, безопасности или нарушения прав ребенка;
3. КДНЗП – при рассмотрении сложных случаев, требующих координации действий нескольких государственных органов и служб.

Основания для назначения кейс-менеджера:

- поступивший сигнал о нарушении прав ребенка;
- выявление фактов насилия, жестокого обращения, буллинга или безнадзорности;
- нахождение ребенка в трудной жизненной ситуации;
- вовлечение несовершеннолетнего в уголовный или административный процесс;
- необходимость организации длительного межведомственного сопровождения ребенка и семьи.

Деятельность кейс-менеджера осуществляется на уровне области, города или района в рамках системы межведомственной защиты прав детей.

Кейс-менеджер:



- не дублирует **функции специалистов организации образования;**
- **координирует межведомственное сопровождение** ребенка;
- **сопровождает сложные и кризисные случаи,** связанные с угрозой безопасности ребенка;
- обеспечивает **согласованность действий субъектов защиты прав несовершеннолетних;**
- **организует комплексную помощь детям,** находящимся в трудной жизненной ситуации.

Случаи назначения кейс-менеджера

Кейс-менеджер назначается в случаях выявления угрозы жизни, здоровью, безопасности, правам и благополучию ребенка, а также при необходимости организации длительного межведомственного сопровождения несовершеннолетнего и его семьи.





Попытка суицида или высокий риск суицидального поведения

Уровень риска: критический.
Экстренное реагирование: срочная психологическая и медицинская помощь, постоянное наблюдение, работа с семьей.

Участвующие органы: здравоохранение, психологические службы (ЦПП, центр психического здоровья, кризисный центр), субъекты системы образования, органы опеки.



Тяжелые формы буллинга и кибербуллинга

Уровень риска: высокий.
Экстренное реагирование: прекращение травли, обеспечение психологической безопасности ребенка, работа с участниками конфликта и родителями.

Участвующие органы: организация образования, психологи, полиция (при необходимости), органы опеки.



Безнадзорность и оставление ребенка без попечения

Уровень риска: высокий.
Экстренное реагирование: установление местонахождения ребенка, оценка условий проживания, обеспечение временной защиты.

Участвующие органы: полиция, органы опеки, ЦПП, субъекты системы образования.



Жестокое обращение со стороны родителей или законных представителей

Уровень риска: высокий/критический.
Экстренное реагирование: проверка условий проживания, обеспечение безопасности ребенка, оценка необходимости ограничения родительских прав.

Участвующие органы: органы опеки, полиция, прокуратура, суд, ЦПП.



Вовлечение несовершеннолетнего в преступную среду (сопровождение в рамках уголовного процесса)

Уровень риска: критический.
Экстренное реагирование: обеспечение безопасности несовершеннолетнего, проведение первичной оценки ситуации, психологическое сопровождение, сопровождение ребенка в рамках следственных действий и судебно-медицинских мероприятиях, принятие мер по предотвращению повторной виктимизации ребенка.
Участвующие органы: органы внутренних дел, органы опеки и попечительства, ЦПП, судебно-медицинские эксперты, прокуратура, организация образования.

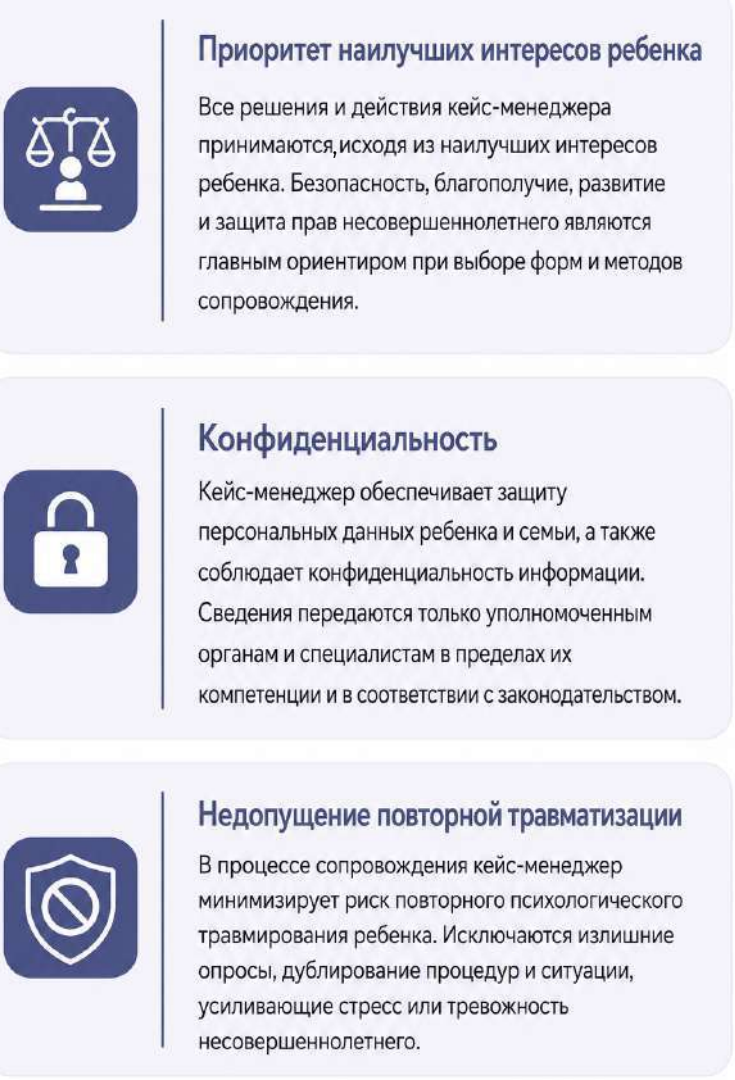


В каждом случае кейс-менеджер:

- организует межведомственное взаимодействие;
- координирует оказание помощи ребенку и семье;
- осуществляет оценку рисков;
- разрабатывает ИПР;
- контролирует реализацию мер защиты и реабилитации;
- проводит мониторинг состояния и безопасности ребенка до стабилизации ситуации.

IV. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА

Деятельность кейс-менеджера основывается на системе профессиональных и этических принципов, обеспечивающих защиту прав ребенка, его безопасность и эффективное сопровождение.





Межведомственное взаимодействие

Работа кейс-менеджера основана на координации действий различных служб: образования, здравоохранения, социальной защиты, правоохранительных органов и иных организаций. Это обеспечивает комплексный и согласованный подход к решению проблем ребенка.



Непрерывность сопровождения

Кейс-менеджер обеспечивает постоянное наблюдение и сопровождение ребенка до стабилизации ситуации. Помощь не ограничивается разовыми мерами, а носит системный и долгосрочный характер.



Учет мнения ребенка

В процессе принятия решений учитывается мнение ребенка с учетом его возраста, зрелости и индивидуальных особенностей. Ребенок имеет право быть услышанным и участвовать в планировании помощи.



Создание безопасной среды

Кейс-менеджер способствует формированию безопасных условий для жизни и развития ребенка, включая защиту от насилия, дискриминации, угроз и неблагоприятного влияния окружения, а также поддержку психологического комфорта.

V. АЛГОРИТМ РАБОТЫ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА

Выявление детей и последующая передача информации УЗПД может осуществляться местными исполнительными органами, организациями образования, органами здравоохранения, государственными и негосударственными структурами, работающими в сфере защиты прав и благополучия детей, а также иными субъектами профилактики правонарушений, определенными законодательством Республики Казахстан.

Представленный в таблице перечень отражает основные источники поступления информации о детях – жертвах насилия, жестокого обращения, травли (буллинга) или свидетелях насилия. Обмен информацией между УЗПД и субъектами межведомственного взаимодействия носит двусторонний характер: стороны могут осуществлять взаимный обмен информацией, необходимой для оценки ситуации ребенка, планирования и реализации мер сопровождения в рамках законодательства Республики Казахстан, с соблюдением принципов конфиденциальности и интересов ребенка и семьи.

Поступившая о ребенке информация подлежит обязательной регистрации, предполагающей ее фиксирование с указанием источника, даты и краткого содержания, а также передаче ее ответственному специалисту (кейс-менеджеру) для дальнейших действий.

Представим **поэтапный алгоритм** работы кейс-менеджера, начиная от поступления сигнала и заканчивая завершением сопровождения случая.



Основные источники выявления и передачи информации о ребенке в УЗПД

1 Местные исполнительные органы:



- Управления образования
- Управления здравоохранения
- Центры психологической поддержки
- Органы опеки и попечительства
- Межведомственные мобильные группы при местных исполнительных органах
- Кризисные центры

2 Организации образования:



- Организации среднего образования (общеобразовательные школы, гимназии, лицеи, специализированные школы, школы-интернаты, детские сады, организации образования для детей сирот, детские лагеря)
- Организации технического и профессионального образования (колледжи)
- Организации дополнительного образования

3 Органы внутренних дел и прокуратуры:



- Участковые инспекторы
- Городские и районные отделы полиции
- Следственные подразделения

4 Комиссии по делам несовершеннолетних:



- Районные/городские/ областные комиссии

5 Органы здравоохранения:



- Поликлиники
- Центры психического здоровья
- Стационары (выявленные случаи насилия или неблагополучия ребенка)

6 Негосударственные организации:



- Общественные фонды и объединения, занимающиеся вопросами ребенка и семьи

7 Органы социальной защиты и занятости населения:



- Центры поддержки семьи
- Центры оказания специальных социальных услуг

8 Контакт-центр «111»



- Единый государственный контакт-центр по вопросам семьи, защиты прав женщин и детей

9 Физические и юридические лица



- Законные представители ребенка
- Обращение самого несовершеннолетнего
- Родственники, соседи, иные граждане

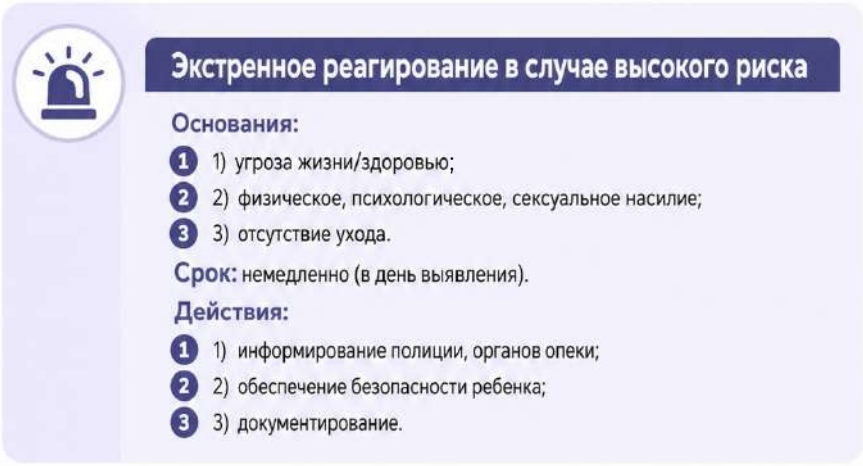
После поступления информации УЗПД или органами опеки (в случае отсутствия первого) назначается ответственный за сопровождение несовершеннолетнего – кейс-менеджер.

В короткие сроки (не позднее 24 часов) кейс-менеджер регистрирует полученный сигнал и осуществляет сбор первичной информации о ребенке и семье, включая контактные данные, обстоятельства сложившейся ситуации, сведения об уже предпринятых мерах по обеспечению безопасности ребенка, а также информацию о ранее оказанной помощи и профилактических мерах (при их наличии).

В случае недостаточного или неполного объема предоставленных данных кейс-менеджер может обратиться в организацию образования или иные структуры, работающие в сфере защиты прав и благополучия детей (здравоохранение, полиция, социальная защита), для получения необходимых сведений.

Первичная оценка направлена на выявление угроз жизни и здоровью ребенка, определение уровня риска и объема необходимых мер помощи.





Совместно с мобильной группой, Центром психологической поддержки и РУПР кейс-менеджер немедленно выезжает на место происшествия, составляет акт первичного обследования жилищно-бытовых условий.

На данном этапе кейс-менеджер: собирает и анализирует информацию из доступных источников; устанавливает контакт с ребенком и семьей; оценивает наличие непосредственной угрозы ребенку; выявляет первичные потребности ребенка.

В качестве инструмента первичной оценки кейс-менеджер может использовать ***чек-лист*** обследования жилищно-бытовых условий и оценки безопасности ребенка, содержащий основные критерии выявления факторов риска, признаков неблагополучия, насилия и жестокого обращения.

Чек-лист обследования жилищно-бытовых условий и оценки безопасности ребенка

Общие сведения:

1. Фамилия, имя ребенка

2. Дата рождения и возраст

3. Адрес проживания

1. ФИО и контактные данные законных представителей

2. **Основания для выезда**

3. Дата визита

4. Специалисты, участвующие в выезде

Состав семьи и социальное окружение:

1. Кто проживает совместно с ребенком (ФИО, место работы, степень родства)

2. Наличие близких родственников, которые могут оказывать поддержку

Оценка безопасности

Наличие признаков физической опасности и непосредственной угрозы жизни и здоровью	Да	Нет
У ребенка имеются видимые травмы, синяки, ссадины, царапины, раны	☐	☐
Ребенок находится без присмотра взрослых (некому присмотреть за ребенком)	☐	☐

Есть риск повторного насилия	☐	☐
Суицидальные высказывания/самоповреждения	☐	☐
Есть агрессия, угрозы со стороны членов семьи в отношении ребенка	☐	☐

Способность взрослых выполнять функции по уходу за ребенком	Да	Нет
Проживающие совместно с ребенком взрослые находятся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения	☐	☐
Родители понимают ситуацию ребенка и его потребности	☐	☐
Родители демонстрируют готовность к диалогу	☐	☐
Родители способны обеспечить безопасность ребенка	☐	☐
Родители могут обеспечить ребенку базовый уход	☐	☐
Родители демонстрируют признаки агрессивного поведения, избегают диалога	☐	☐

Первичное наблюдение за ребенком	Да	Нет
Одежда ребенка соответствует сезону	☐	☐
Внешний вид ребенка опрятный	☐	☐
Физическое состояние соответствует возрасту (масса тела, рост)	☐	☐
Имеются признаки истощения/пренебрежения	☐	☐
У ребенка наблюдаются признаки страха, тревоги	☐	☐
Ребенок агрессивен/эмоционально нестабилен	☐	☐
У ребенка наблюдаются признаки выраженной дезадаптации	☐	☐
Ребенок не идет на контакт, избегает взрослых, боится говорить	☐	☐
Имеются следы побоев/травм	☐	☐

Условия проживания и жилищно-бытовые риски	Да	Нет
Наличие у ребенка спального места	☐	☐
Доступ к воде и еде	☐	☐
Отопление, электроэнергия и другие коммунальные ресурсы	☐	☐
Безопасно ли жилище для ребенка (доступ к электрике, опасным веществам, острым предметам)	☐	☐
Наличие места для занятий и игр	☐	☐

	Да	Нет
Безопасно ли жилище для ребенка (доступ к электрике, опасным веществам, острым предметам)	☐	☐
Наличие места для занятий и игр	☐	☐

Оценка уровня риска

Высокий риск

- Угроза жизни/здоровью ребенка
- Насилие
- Суицидальный риск
- Ребенок находится без присмотра
- Опасные условия проживания
- Высокая вероятность повторного насилия

Средний риск

- Выраженное неблагополучие
- Повторяющееся психологическое насилие
- Системные трудности семьи
- Недостаточный контроль со стороны взрослых
- Наличие поведенческих/эмоциональных проблем

Низкий риск

- Наличие отдельных трудностей без угрозы жизни/здоровью ребенка
- Потребность в поддержке при сохранности семьи
- Семья сотрудничает

Выявленные жилищно-бытовые риски и признаки неблагополучия
Факторы, угрожающие жизни, здоровью и развитию ребенка
Признаки насилия, пренебрежения или опасного поведения взрослых
Вероятность повторного насилия

Заключение и рекомендации

Рекомендации: конкретные действия и меры поддержки.

Дата следующего визита (если требуется)

Установление контакта с законными представителями

На этапе установления контакта кейс-менеджер выполняет следующие шаги:

- Предоставляет семье и ребенку ясную и понятную информацию о процедуре, задачах и порядке проведения первичной оценки ситуации.
- Разъясняет права и обязанности всех участников процесса.
- Старается создать безопасную и доверительную атмосферу для мотивирования семьи на сотрудничество и получения достоверной информации.
- Выявляет первичные потребности ребенка, которые требуют оперативного вмешательства.



Доверие, уважение и сотрудничество – основа эффективной помощи ребенку и семье.

Кейс-менеджеру важно продумать возможные риски и ответные меры, направленные на обеспечение безопасности ребенка, снижение сопротивления и повышение готовности семьи к сотрудничеству.

Возможные риски при установлении контакта с семьей

Возможные риски	Действия, предпринимаемые кейс-менеджером
 **Отказ законных представителей от сотрудничества**	**Срок реагирования:** в течение 24 часов фиксируется отказ. **Действия:** 1. Документирование отказа и предпринимаемых мер по защите прав ребенка. 2. Попытка установления повторного контакта (до 3 попыток). 3. При наличии риска – привлечение внешних специалистов для сопровождения визита (полиция, органы опеки, социальные работники и др.). **Важно:** кейс-менеджер должен иметь при себе все официальные документы, разъяснительные материалы и т.п.
 **Недоверие семьи кейс-менеджеру, сокрытие или искажение ключевой информации, страх стигматизации**	**Действия:** 1. Выстраивание доверительных отношений с членами семьи и ребенком через постепенное вовлечение. 2. Сбор и анализ первичной информации о семье из других источников.
 **Наличие скрытых факторов риска, мешающих открытой беседе с ребенком или другими членами семьи (например, домашнее насилие)**	**Действия:** 1. Обеспечение безопасности ребенка и других участников процесса с привлечением профильных служб при необходимости. 2. Изоляция ребенка от агрессора. 3. Использование альтернативных источников информации: школа, медучреждения, родственники и т. д.
 **Несоответствие полученной от структур информации о фактической ситуации в семье**	**Действия:** 1. Проверка получаемой информации через несколько источников. 2. Фиксация выявленных расхождений в документации.
 **Поведенческие особенности ребенка, затрудняющие получение информации: сопротивление, тревога, страх и т.п.**	**Действия:** 1. Применение адаптированных и игровых методов взаимодействия с ребенком. 2. Наблюдение за ребенком в школьной или семейной обстановке. 3. Привлечение сторонних специалистов для помощи и консультации (психологов, врачей и т. д.).

Если выявлена угроза жизни и здоровью, кейс-менеджер действует незамедлительно и последовательно: обеспечивает безопасность ребенка, инициирует обращение в уполномоченные органы, фиксирует обстоятельства и организует дальнейшее сопровождение.

По итогам первичной оценки кейс-менеджер принимает решение о срочном вмешательстве, открытии кейса, передаче кейса или завершении рассмотрения случая без открытия кейса.

Алгоритм незамедлительного реагирования на угрозу жизни и здоровью ребенка



ЭТАП 3. Принятие решения об открытии кейса

По итогам первичной оценки кейс-менеджер принимает решение о срочном вмешательстве, открытии кейса, передаче кейса или завершении рассмотрения случая без открытия кейса.





ЭТАП 4. Формирование МДК



При открытии кейса в отношении ребенка, пострадавшего от насилия, буллинга или жесткого обращения, кейс-менеджер инициирует формирование МДК.

Состав МДК определяется с учетом особенностей случая и включает кейс-менеджера – координатора случая, представителя организации образования, педагога-психолога, социального педагога, классного руководителя или куратора, представителей УЗПД, правоохранительных органов, представителя КДНЗП, специалиста социальной защиты, медицинского работника, психолога, психиатра, нарколога, юриста либо адвоката (при наличии оснований), а также иных специалистов, участие которых необходимо для защиты прав и сопровождения ребенка.

Задачи МДК:

1. комплексное рассмотрение ситуации ребенка;
2. определение ключевых рисков и потребностей ребенка;
3. согласовывание целей и мероприятий ИПР;
4. определение исполнителей, сроков и показателей результата;
5. анализ промежуточных результатов;
6. принятие согласованных решений о корректировке либо завершении сопровождения.

Заседание МДК проводится при:

Открытии кейса – для определения состава команды и распределения ответственности;

Появлении новых значимых рисков – для оперативного реагирования и корректировки защитных мер;

Необходимости корректировки ИПР;

В иных случаях, требующих межведомственного решения.

Заседания МДК проводятся регулярно в целях мониторинга состояния ребенка и выполнения ИПР. Это позволяет своевременно выявлять новые риски, отслеживать динамику реабилитации и корректировать меры поддержки.

МДК – это не только инструмент принятия решений в критических ситуациях, но и механизм постоянного мониторинга и контроля качества сопровождения ребенка.

Частота заседаний МДК напрямую зависит от уровня риска: чем выше угроза жизни, здоровью или безопасности ребенка, тем чаще собирается команда. Чем стабильнее ситуация, тем реже проводятся встречи, однако, контроль за состоянием ребенка сохраняется.

При критических рисках кейс-менеджер или другой участник МДК вправе инициировать экстренные действия без ожидания формального заседания всей команды. В таких случаях допускается индивидуальное взаимодействие с отдельными членами МДК для оперативного решения. Все принятые экстренные меры фиксируются документально и доводятся до сведения остальных членов команды на ближайшем заседании.

По итогам заседания оформляется протокол, в котором фиксируются участники, краткое описание случая, выявленные риски, принятые решения, распределение ответственности, сроки исполнения, дата следующего рассмотрения.



ЭТАП 5. Разработка ИПР и его реализация

Разработка ИПР включает в себя цели сопровождения, мероприятия психолого-педагогической поддержки, работу с семьей, профилактические мероприятия, а также установку сроков реализации намеченных мероприятий.

Разработка ИПР происходит с участием членов МДК по сопровождению каждого отдельного случая. План работы составляется на основе углубленной оценки потребностей ребенка и семьи, а также условий, в которых находится семья на этапе работы.

Планирование ИПР включает в себя несколько ключевых этапов.







Реализация мероприятий сопровождения осуществляется в соответствии с утвержденным индивидуальным планом работы с ребенком и его семьей и направлена на снижение выявленных рисков. Реализация мероприятий обеспечивается на основе междисциплинарного взаимодействия специалистов, с учетом принципов последовательности, преемственности и индивидуального подхода. Обязательным условием является участие ребенка и его семьи в реализации плана в пределах их возможностей и компетенций.



Мониторинг результатов сопровождения осуществляется на систематической основе в целях оценки динамики состояния ребенка и семьи, эффективности реализуемых мероприятий и достижения поставленных целей.

Регулярное наблюдение представляет собой систематическое наблюдение за состоянием ребенка, его поведением, уровнем адаптации и развитием, а также изменениями в семейной ситуации. Наблюдение осуществляется самим кейс-менеджером, членами МДК или специалистами организаций, с которыми осуществляется сотрудничество.

Результаты мониторинга рассматриваются на заседаниях МДК, которые проводятся на регулярной основе с участием всех специалистов, задействованных в сопровождении случая.

Целями заседания являются обсуждение текущей ситуации, анализ результатов мониторинга, оценка эффективности реализуемых мероприятий для достижения поставленных целей.

По итогам заседаний принимаются согласованные решения о дальнейших действиях в отношении ребенка и его семьи: принимаются решения о продолжении, корректировке или завершении сопровождения. При принятии решений о дальнейших действиях учитывается мнение ребенка и законных представителей.

Причины для корректировки ИПР

1. Значительные изменения в состоянии ребенка и семейной ситуации, требующие пересмотра плана действий (появление новых рисков или изменение актуальных потребностей).
2. Недостаточная эффективность реализуемых мероприятий.
3. Несоответствие поставленных задач текущим возможностям семьи.

Корректировка ИПР включает в себя уточнение целей, задач, сроков и форм работы, перераспределение ответственности между специалистами.

ЭТАП 7. Завершение сопровождения

Завершение кейса

Основания:

1) устранение риска;
2) достижение целей;
3) стабилизация ситуации.

Срок: не позднее 3 рабочих дней после принятия решения.

Действия:

1) итоговая оценка;
2) оформление заключения;
3) архивирование.

При необходимости действия кейс-менеджера согласовываются с руководителем управления/отдела по защите прав детей.

Завершение сопровождения осуществляется при достижении целей, предусмотренных ИПР, либо при изменении обстоятельств, влияющих на необходимость дальнейшего сопровождения.

Основания для завершения сопровождения:

Снижение или устранение факторов риска – существенное уменьшение или устранение ранее выявленных социальных, психологических и поведенческих рисков, которые подтверждаются результатами мониторинга и оценкой МДК.

Достижение целей ИПР – достижение ожидаемых результатов, включающих в себя улучшение состояния ребенка, повышение родительских компетенций и нормализацию семейной ситуации.

Успешная социальная адаптация ребенка – достижение стабильного участия в образовательном процессе, обеспечение удовлетворительного уровня социальной адаптации, формирование навыков конструктивного поведения и взаимодействия со сверстниками и взрослыми.

Формирование у семьи способности к самостоятельному функционированию – достижение у законных представителей способности самостоятельно и надлежащим образом обеспечивать базовые потребности ребенка, а также использовать доступные ресурсы и обращаться за помощью при необходимости.

Отсутствие оснований для дальнейшего сопровождения – достижение членами МДК единогласного мнения об отсутствии необходимости в сопровождении либо принятие решения об обеспечении помощи в рамках общих профилактических мер.

VI. ПРАКТИЧЕСКИЕ КЕЙСЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕБЕНКА

Рассмотрим алгоритм действий кейс-менеджера на примере данного случая.

КЕЙС 1. Ребенок – жертва сексуального насилия

Краткое описание случая

В УЗПД поступила информация об ученице восьмого класса, которая на протяжении некоторого времени страдала от сексуального насилия со стороны отчима. Педагоги школы заметили изменения в поведении девочки, синяки на руках, ссадины. В ходе разговора со школьным психологом был установлен факт сексуального насилия. Руководитель организации образования уведомил законного представителя ребенка (маму), оповестил сотрудников правоохранительных органов и уполномоченные органы. В этот же день был назначен ответственный специалист (кейс-менеджер) для сопровождения случая и оказания помощи семье и ребенку. На данный момент девочка находится дома с мамой. Отчим взят под стражу.

Действия кейс-менеджера **в первые 24 часа**

Шаг 1. Регистрация сигнала

Шаг 2. Оценка уровня риска: сексуальное насилие – высокий уровень риска

Шаг 3. Сбор минимально необходимой информации для понимания ситуации и оценки текущего уровня безопасности ребенка

На какие вопросы отвечает кейс-менеджер при сборе информации?

Где сейчас находится ребенок и с кем?
Требуется/оказана ли срочная медицинская помощь?
Есть ли угроза жизни и здоровью ребенка прямо сейчас?
Есть ли угроза повторного насилия для ребенка?
Ограничен ли контакт с насильником?
Уведомлены ли органы полиции?

В случае наличия угрозы жизни и здоровью/риска повторного насилия кейс-менеджер обеспечивает незамедлительную защиту ребенка – выезжает на место с мобильной группой в кратчайшие сроки, уведомляет сотрудников правоохранительных органов, органов опеки и попечительства, уполномоченного по правам ребенка.



В представленном кейсе девочка находится в относительно безопасной ситуации. Поэтому кейс-менеджер может связаться со школой для того, чтобы узнать, какие действия уже были приняты школой/полицией по обеспечению безопасности ребенка, скоординировать работу со спецслужбами.

Шаг 4. Выезд и первичная оценка ситуации

Кейс-менеджер выезжает на место с мобильной группой, разъясняет законному представителю (маме) порядок проведения процедур, устанавливает контакт с ребенком. На месте кейс-менеджер оценивает условия проживания ребенка, определяет, есть ли в семье еще дети, которые могут быть потенци-

альными жертвами насилия или его свидетелями, и нуждаются ли они в психологической/медицинской помощи. При участии специалиста психологического здоровья из мобильной группы оценивается психологическое состояние законного представителя (матери) и его способность обеспечить заботу и защиту ребенка. По результатам выезда составляется акт жилищно-бытового обследования, фиксируются выявленные риски и основания для направления ребенка в кабинет помощи детям – жертвам насилия.

Примечание: в соответствии с законодательством Республики Казахстан, ребенок может быть направлен в кабинет помощи жертвам насилия любым органом или организацией, осуществляющей защиту прав и интересов детей. В случае, если ребенок не был направлен, кейс-менеджер берет эту обязанность на себя.

Шаг 5. Сопровождение ребенка в кабинет помощи жертвам насилия

Кейс-менеджер организует безопасное сопровождение ребенка в кабинет помощи детям, пострадавшим от насилия, предварительно согласовывая действия с законным представителем (в случае, если это не противоречит интересам ребенка) и уполномоченными органами.

Если законный представитель не может сопровождать ребенка, кейс-менеджер полностью берет эту функцию на себя и передает специалистам кабинета всю необходимую информацию, помогает оформить документы.

В кабинете помощи жертвам насилия кейс-менеджер осуществляет мониторинг соблюдения прав и законных интересов ребенка при проведении всех обязательных процедур. Его функции включают в себя следующие моменты:

1. Контроль за тем, чтобы действия специалистов кабинета помощи соответствовали нормам законодательства Республики Казахстан о защите прав ребенка.
2. Обеспечение информационного согласия законных представителей (если возможно), либо законных оснований для вмешательства.
3. Фиксация и документирование всех этапов сопровождения.
4. Координация взаимодействия между медицинскими, социальными и правоохранительными органами.
5. Предотвращение повторной виктимизации ребенка.



Шаг 6. Документирование всех выполненных шагов

По истечении суток кейс-менеджер определяет эффективность осуществленных действий, используя для этого чек-лист:

Чек-лист для оценки деятельности кейс-менеджера в первые 24 часа

Пункт	Да	Нет
Случай зарегистрирован	☐	☐
Ребенок находится в безопасности	☐	☐
Исключен контакт с предполагаемым насильником	☐	☐
Подключены полиция, органы опеки, РУПР	☐	☐
Обеспечена первичная психологическая помощь	☐	☐
Проведена судебно-медицинская экспертиза (СМЭ) для фиксации фактов насилия и оценки рисков	☐	☐
Обеспечена первичная психологическая помощь	☐	☐

Действия кейс-менеджера в следующие 48-72 часа

Шаг 1. Формирование МДК

Кейс-менеджер определяет, какие специалисты необходимы для сопровождения данного кейса.



В рамках представленного кейса в состав МДК вошли следующие специалисты:

Специалист	Функция
Кейс-менеджер	координация случая, сопровождение ребенка и взаимодействие между службами
Представитель УЗПД	оценка безопасности ребенка и семейной среды, принятие мер защиты
Следователь	проведение процессуальных и следственных действий
Психолог	кризисная помощь, психологическая диагностика и сопровождение ребенка в рамках следственных действий, реабилитация
Медицинский работник	оказание медицинской помощи, проведение медицинского осмотра и фиксация последствий насилия
Представители организации образования (педагог-психолог, социальный педагог, администрация школы)	сопровождение ребенка в образовательной среде и профилактика стигматизации, организация индивидуального формата обучения
Адвокат, представитель по защите прав ребенка	обеспечение соблюдения прав и законных интересов ребенка в рамках суда и следствия
Специалист центра поддержки семьи	организация безопасного размещения и дополнительной социальной поддержки.

Проверка	Да	Нет
Определены все необходимые участники?	☐	☐
Назначен координатор случая?	☐	☐
Согласован уровень риска?	☐	☐
Определены срочные меры безопасности?	☐	☐
Распределены ответственные?	☐	☐
Установлены сроки?	☐	☐
Назначена следующая встреча?	☐	☐
Оформлен протокол?	☐	☐

Следующим шагом кейс-менеджер назначает дату первичного заседания МДК и составляет быстрый план встречи.

План первичного заседания МДК

- **Краткое представление** случая.
- **Оценка безопасности ребенка** и рисков повторного насилия.
- **Информация от полиции**, психолога, школы, врачей и опеки.
- **Определение потребностей** ребенка.
- **Разработка первичного плана** защиты и помощи.
- **Распределение ответственности** между специалистами.
- **Определение сроков**, мониторинга и даты следующего заседания.
- **Фиксация** принятых **решений**.

Шаг 2. Углубленная оценка ситуации с участием специалистов МДК

После обеспечения безопасности ребенка и стабилизации его состояния МДК осуществляет углубленную оценку ситуации с целью определения ближайших целей для составления ИПР.

На заседании МДК специалисты оценивают риск повторного насилия, безопасность семейной обстановки и принимают решение о месте проживания ребенка.

По результатам углубленной оценки ситуации принимается решение о возвращении ребенка в семью/временном размещении ребенка в кризисном центре.

Шаг 3. Разработка ИПР

После проведения комплексной оценки ситуации ребенка кейс-менеджер совместно с членами МДК определяет ИПР.

ИПР ребенка, пострадавшего от сексуального насилия, должен быть направлен на долгосрочную реабилитацию и включает в себя психологическую реабилитацию ребенка и членов семьи (регулярные консультации психолога для ребенка, психологическую поддержку родителей/братьев/сестер, работу с травмой и последствиями насилия), восстановление чувства безопасности, содействие социальной адаптации, профилактику повторной виктимизации (предотвращение повторного насилия, работу с факторами уязвимости).

В рамках сопровождения ребенка (жертвы насилия) и его семьи, кейс-менеджер должен обеспечить обязательное психологическое сопровождение, а также обеспечить контроль регулярности и качества оказания психологической помощи ребенку и членам его семьи.



По каждому направлению деятельности определяется ответственный специалист, который координирует выполнение задач и обеспечивает соблюдение сроков. Ответственные специалисты фиксируются в протоколе или плане работы.

Протокол заседания МДК по итогам встречи

Дата:_____
Место:_____
Формат (очно / онлайн)
Участники
(Ф.И.О., должность, организация)
_____
_____
_____
Основание для рассмотрения случая
Краткое описание ситуации _____
Представленная информация
1. От организации образования:
(успеваемость, поведение, посещаемость)
2. От социальных служб:
(семейная ситуация)
3. От органов внутренних дел:
(при наличии)
Обсуждение
Краткая фиксация ключевых проблем_____
Принятые решения
Дополнительные меры (при необходимости)

№	Мероприятие	Ответственный	Срок
1			
2			
3			
4			

Дата следующего рассмотрения случая
Подписи участников

Шаг 4. Сопровождение ребенка в рамках следственных процедур

Кейс-менеджер координирует сопровождение ребенка на всех этапах оказания помощи и следственных действий, обеспечивая соблюдение безопасности, его прав и интересов, исключая риски повторной травматизации.

Чек-лист для кейс-менеджера при сопровождении ребенка в рамках следственных действий:

Процедура	Да	Нет
Подготовлен ли предварительно ребенок к участию в следственных действиях совместно с психологом?	☐	☐
Определен ли следователь по делу?	☐	☐
Обеспечено ли участие адвоката и законного представителя (если это не противоречит интересам ребенка)?	☐	☐
Проведена ли СМЭ?	☐	☐
Распределены ответственные?	☐	☐
Осмотрен ли ребенок профильными медицинскими специалистами?	☐	☐
Предоставлена ли психологическая помощь ребенку?	☐	☐
Проводятся ли следственные действия в щадящем режиме с обязательным участием психолога?	☐	☐

Задачами кейс-менеджера на данном этапе выступают:

1. Обеспечение соблюдения прав и законных интересов ребенка в рамках следственных действий.
2. Минимизация количества повторных опросов и контактов ребенка с различными специалистами.
3. Обеспечение безопасной среды для ребенка на протяжении всего процесса.
4. Взаимодействие с правоохранительными органами.
5. Отслеживание эмоционального состояния ребенка в процессе и обеспечение необходимой психологической помощи.
6. Проверка правильности установления статьи в рамках уголовного производства, при необходимости инициирование внесения корректировок или дополнительной проверки со стороны прокурора или следственных действий.
7. Обеспечение ребенку защиты от стигматизации со стороны семьи, школы и окружения.
8. Обеспечение соблюдения сроков следствия.

Какие вопросы может задавать себе кейс-менеджер при сопровождении ребенка в рамках следственных действий?

Исключен ли контакт ребенка с предполагаемым насильником? Получено ли защитное предписание?

Как избежать вторичной травматизации в процессе следственных действий?

Кто является для ребенка безопасным взрослым?

Не усиливает ли текущее взаимодействие со следствием тревогу, страх и чувство вины у ребенка?

Достаточно ли учитываются возрастные особенности ребенка при проведении следственных действий?

Соблюдается ли правило «одного контакта»?

Шаг 5. Мониторинг состояния ребенка

На протяжении всего сопровождения кейс-менеджер осуществляет постоянный контроль условий нахождения ребенка, его эмоционального состояния, отслеживает наличие рисков повторной травматизации, контролирует процесс оказания помощи и обеспечивает защиту прав и интересов ребенка в ходе следственных действий.

Шаг 6. Документирование и контроль

Кейс-менеджер фиксирует выполнение всех ключевых мер, принятых для защиты ребенка и стабилизации ситуации.

Чек-лист для кейс-менеджера после 72 часов с момента выявления случая насилия

Пункт	Да	Нет
Определен статус проживания: в кризисном центре /дома/ у безопасных родственников	☐	☐
Ребенку назначена психологическая помощь	☐	☐
Начались следственные действия/ заведено уголовное дело	☐	☐
Работает МДК	☐	☐
Ребенок находится в безопасном месте	☐	☐

Действия кейс-менеджера в случае нарушения прав ребенка

Выявленное нарушение	Действия	Орган обращения
Адвокат не компетентен, не защищает интересы ребенка	Зафиксировать нарушения. Заявить ходатайство о замене адвоката.	Коллегия адвокатов, КОПД
Нарушение прав ребенка при проведении следственных действий	Письменное заявление. Уведомление членов междисциплинарной команды.	Прокуратура, Уполномоченный по правам ребенка
Полиция отказывается заводить дело	Фиксация отказа. Подача жалобы в прокуратуру.	Прокуратура, вышестоящие органы МВД, Уполномоченный по правам ребенка
Полиция отказывается заводить дело Давление на ребенка, повторная виктимизация	Прекращение участия ребенка в следственных действиях. Фиксация нарушений.	КОПД, Прокуратура, Уполномоченный по правам ребенка

По завершении первых трех суток с момента выявления случая и оказания первичной помощи ребенку, направленной на стабилизацию ситуации и обеспечение его безопасности, работа кейс-менеджера переходит в режим сопровождения и заключается в последующем мониторинге выполнения ИПР членами МДК, участии в судебных заседаниях и обеспечении учета интересов и потребностей ребенка, сопровождении ребенка и семьи после процессуальных действий, включая психологическую и социальную поддержку, а также в регулярной оценке состояния ребенка и корректировке плана при необходимости.

Сопровождение ребенка в судебных разбирательствах

Кейс-менеджер обеспечивает условия, при которых участие в судебном процессе не приводит к ухудшению психологического состояния ребенка и не допускает повторной травматизации.

Кейс-менеджер выполняет следующие функции:

1. Устанавливает круг лиц и органов, ответственных за защиту прав и законных интересов ребенка (законные представители, органы опеки и попечительства, органы прокуратуры и суда). В случае отсутствия родительского попечения либо ненадлежащего исполнения законными представителями своих обязанностей по защите прав ребенка, обеспечение защиты его прав и законных интересов возлагается на государство через уполномоченные органы.
2. Оценивает фактическое исполнение указанными субъектами своих обязанностей и выявляет случаи ненадлежащей защиты либо ее отсутствия.
3. Инициирует привлечение уполномоченных государственных органов к защите прав ребенка в случаях, когда такая защита отсутствует либо осуществляется ненадлежащим образом.
4. Отслеживает, как организуются процессуальные действия с участием ребенка, соблюдаются ли гарантии, предусмотренные законодательством.
5. Сопровождает ребенка на судебных заседаниях, в процессе проведения следственных действий.

Направления работы кейс-менеджера по защите прав и законных интересов ребенка в рамках уголовного и административного процесса

Обеспечение первичной правовой защиты ребенка реализуется в следующих действиях:

1. Кейс-менеджер запрашивает информацию о процессуальном статусе ребенка для определения объема и характера необходимой социально-психологической поддержки.
2. Кейс-менеджер взаимодействует с органами опеки и попечительства в случаях, когда требуется представление интересов ребенка, оставшегося без попечения родителей, для защиты его прав в ходе процесса.



Обеспечение права на юридическую помощь реализуется в следующих действиях:

1. Кейс-менеджер уточняет наличие у ребенка адвоката, информирует законных представителей о праве на получение гарантированной государством юридической помощи и содействует в получении контактов юридических консультаций при необходимости.
2. Кейс-менеджер проводит консультативную работу с ребенком и законным представителем, разъясняя им (в пределах своей компетенции) общий порядок участия в процедурах и важность соблюдения их прав, а также помогает подготовить вопросы для адвоката или следователя.



Обеспечение защиты прав и интересов ребенка при участии в следственных действиях реализуется в следующих действиях:

1. Кейс-менеджер наблюдает за состоянием ребенка после следственных действий и, в случае выявления признаков стресса или нарушений, информирует законных представителей о необходимости содействовать перед следствием об учете возрастных особенностей.
2. Кейс-менеджер оказывает помощь в подборе психолога для его привлечения к следственным действиям в установленном законом порядке.
3. Кейс-менеджер совместно с психологом проводит оценку психоэмоционального состояния ребенка и дает рекомендации семье по снижению нагрузки, а также координирует график образовательного процесса, чтобы он не конфликтовал с необходимостью участия в процессуальных действиях.



Обеспечение соблюдения прав ребенка во время уголовного процесса реализуется в следующих действиях:

1. Кейс-менеджер проводит регулярные беседы с несовершеннолетним и его семьей для выявления фактов возможного психологического давления или нарушения прав.



Обеспечение безопасности ребенка реализуется в следующих действиях:

1. Кейс-менеджер проводит оценку рисков и содействует обеспечению безопасности ребенка, в том числе путем консультирования семьи о праве ходатайствовать перед следствием об исключении контактов с подозреваемым/обвиняемым.
2. Кейс-менеджер оказывает помощь законным представителям в обращении в уполномоченные органы при обнаружении угроз, а также содействует в сборе необходимых документов для получения охранительных предписаний или иных мер государственной защиты.
3. Кейс-менеджер обеспечивает соблюдение режима конфиденциальности в отношении персональных данных ребенка и информации, ставшей известной в ходе сопровождения, не допуская их разглашения лицам, не участвующим в процессе оказания помощи.



Обеспечение потребностей ребенка реализуется в следующих действиях:

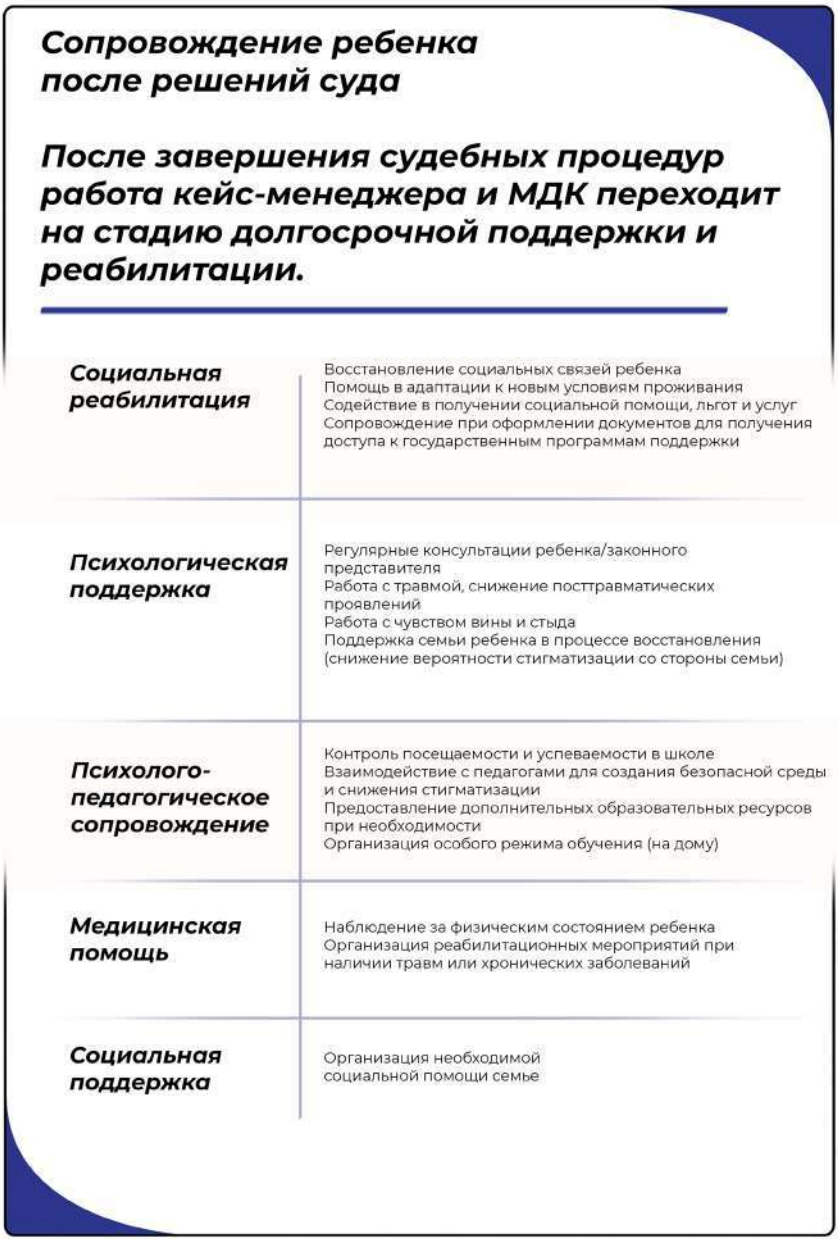
1. Кейс-менеджер организует и координирует доступ ребенка к необходимой медицинской помощи и психологическому сопровождению, обеспечивая своевременную маршрутизацию к профильным специалистам.
2. Кейс-менеджер проводит мониторинг психоэмоционального состояния ребенка и ходатайствует перед участниками процесса об учете этого состояния при планировании и проведении следственных или административных действий.



Обеспечение соблюдения прав в судебных разбирательствах реализуется в следующих действиях:

1. Кейс-менеджер организует психологическую подготовку ребенка и его семьи к участию в судебных заседаниях, а также содействует в обеспечении физического сопровождения ребенка законными представителями или квалифицированными специалистами (психологами), допущенными судом.
2. Кейс-менеджер консультирует законных представителей о возможности и порядке подачи ходатайств об организации специальных условий (проведение закрытого заседания, использование дистанционной связи, участие психолога) для минимизации травматизации ребенка.





Таким образом, акцент смещается с экстренной защиты на устойчивую реабилитацию и интеграцию ребенка в социальную среду.

КЕЙС 2. Непосредственная угроза жизни и безопасности ребенка в семье

Краткое описание случая

В УЗПД поступила информация о семье молодой матери (25 лет), воспитывающей двух малолетних детей: девочек – 1 год 9 месяцев, и 7 месяцев.

Мать не работает, высшего образования не имеет. На момент поступления информации она проживает в сельской местности в неблагоустроенном жилье. Ранее она вернулась из другого города, где состояла в браке, который, по имеющимся сведениям, был фактическим. В настоящее время мать живет с детьми в комнате, где небезопасные и неудовлетворительные условия: холодно, нет полноценного спального места, дети спят вместе с матерью в помещении, где готовится пища.

Семейная ситуация осложнена тем, что мать не имеет устойчивой поддержки. Ее мать и отчим проживают отдельно, при этом отчим злоупотребляет алкоголем, часто собирает дома знакомых, употребляющих спиртные напитки. По словам молодой женщины, она не хочет возвращаться в дом отчима, так как там небезопасно, часто бывают конфликты, алкогольные застолья и существует риск насилия.

У матери есть только пособие на рождение ребенка. Стабильного дохода, жилья и надежного взрослого, который мог бы помочь ей с детьми, нет. При этом дети находятся в очень уязвимом возрасте: младшая – младенец, полностью зависящий от ухода взрослого, а старшая дочь также нуждается в постоянной защите, питании, тепле и безопасной среде.

Данный случай требует не разовой консультации, а полноценного межведомственного сопровождения.

Действия кейс-менеджера **в первые 24 часа**

В первые сутки задача кейс-менеджера – не собрать «идеальный пакет документов», а понять главное: дети сейчас в безопасности или нет.

Шаг 1. Регистрация сигнала

Кейс-менеджер регистрирует поступившую информацию в журнале или электронной системе учета.

Шаг 2. Оценка уровня риска

По первичной информации кейс относится к **высокому уровню риска**, потому что речь идет о двух малолетних детях, один из которых – младенец, а также имеются признаки небезопасной среды, отсутствия устойчивого ухода, жилищно-бытового неблагополучия и риска возвращения в среду, где присутствует алкогольная зависимость и возможное насилие.

Фиксируются:

Что фиксируется:
Дата и время поступления сигнала

Содержание по кейсу:
Указывается фактическая дата

Что фиксируется:
Источник информации

Содержание по кейсу:
Организация/специалист/гражданин, передавший сведения

Что фиксируется:
Данные ребенка

Содержание по кейсу:
девочка, 7 месяцев



Что фиксируется:
Состав семьи

Содержание по кейсу:
Мать – 25 лет; дети: девочка, 1 год 9 месяцев, девочка, 7 месяцев

Что фиксируется:
Первичные риски

Содержание по кейсу:
Небезопасное жилье, отсутствие дохода, малолетние дети, риск пренебрежения, алкогольная среда у родственников



Что фиксируется:
Необходимость выезда

Содержание по кейсу:
Да

Что фиксируется:
Предварительный уровень риска

Содержание по кейсу:
Высокий



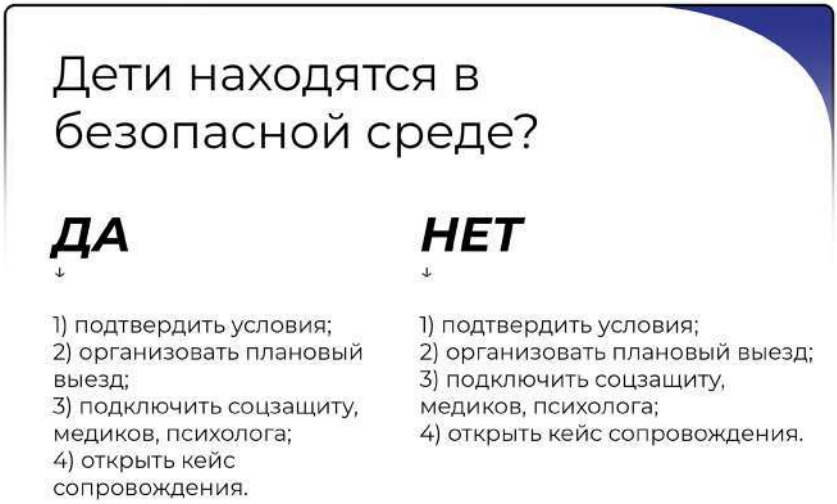
Если при выезде подтвердится, что дети находятся в холоде, без питания, без ухода, рядом с агрессивными взрослыми или в ситуации угрозы жизни и здоровью, риск должен быть повышен до критического.

Шаг 3. Сбор минимально необходимой информации

На этом этапе кейс-менеджер не проводит глубокое расследование и не обвиняет мать. Он собирает только ту информацию, которая нужна для оценки безопасности детей.

Шаг 4. Решение о безопасности в первые сутки

После первичного сбора информации кейс-менеджер должен принять предварительное решение.



В представленном кейсе нельзя ограничиться телефонным разговором. Возраст детей и описание условий проживания требуют выезда на место.



На какие вопросы отвечает кейс-менеджер в первые 24 часа

Где сейчас находятся оба ребенка?	Чтобы понять, есть ли непосредственная угроза
С кем находятся дети?	Чтобы определить, есть ли рядом безопасный взрослый
Есть ли еда, детское питание, подгузники, лекарства?	Оценка базового ухода
Есть ли тепло и место для сна?	Оценка риска для здоровья
Болели ли дети в последние дни?	Определение необходимости срочного медосмотра
Есть ли рядом взрослые в состоянии алкогольного опьянения?	Оценка угрозы
Есть ли риск возвращения к отчиму матери?	Оценка повторного риска
Есть ли другие родственники, у которых можно безопасно разместиться?	Поиск ресурса
Получает ли мать пособия и документы на детей оформлены ли?	Оценка социальной помощи
Готова ли мать сотрудничать?	Прогноз сопровождения

Шаг 5. Выезд и первичная оценка ситуации

Кейс-менеджер организует выезд совместно с органами опеки, специалистом социальной защиты, медицинским работником и при необходимости сотрудником ПДН.

Что делает кейс-менеджер при выезде

Кейс-менеджер сначала спокойно устанавливает контакт с матерью. Важно не начинать разговор с обвинений, потому что в таких семьях мать часто сама находится в состоянии растерянности, страха, стыда и беспомощности. Если сразу занять обвинительную позицию, семья может закрыться и скрыть реальную ситуацию.

Кейс-менеджер объясняет:

«*Мы приехали не для того, чтобы наказать вас, а чтобы понять, в безопасности ли дети и какая помощь нужна семье. Наша задача – защитить детей и помочь вам выйти из сложной ситуации*».

После этого проводится оценка условий.

Чек-лист первичной оценки

Чек-лист первичной оценки

Блок	Что проверяется	По данному кейсу
Состояние детей	внешний вид, питание, здоровье, признаки болезни	Проверить обоих детей
Условия проживания	тепло, чистота, место для сна, безопасность помещения	Имеются признаки неблагополучия
Питание	есть ли детское питание, вода, продукты	Требует проверки
Уход	переодеты ли дети, есть ли подгузники, лекарства	Требует проверки
Безопасность взрослых	есть ли рядом агрессивные или пьющие взрослые	Риск связан с отчимом матери
Ресурсы матери	готовность сотрудничать, способность ухаживать	Требует оценки
Родственники	есть ли безопасные взрослые	Надежных ресурсов мало
Срочные потребности	жилье, питание, медицина, вещи	Вероятно имеются

Оценка уровня риска после выезда

После выезда кейс-менеджер уточняет уровень риска. Тревожные сигналы, на которые кейс-менеджер обращает внимание:

- ребенок младше 1 года;
- мать одна с двумя малолетними детьми;
- нет стабильного дохода;
- неудовлетворительные жилищные условия;
- нет безопасного спального места;
- есть риск возвращения в дом, где злоупотребляют алкоголем;
- мать не имеет устойчивой поддержки;
- дети могут быть оставлены без должного ухода;
- возможна угроза со стороны взрослых в семейном окружении.





Сопровождение семьи в первые 72 часа

Шаг 1. Стабилизация ситуации

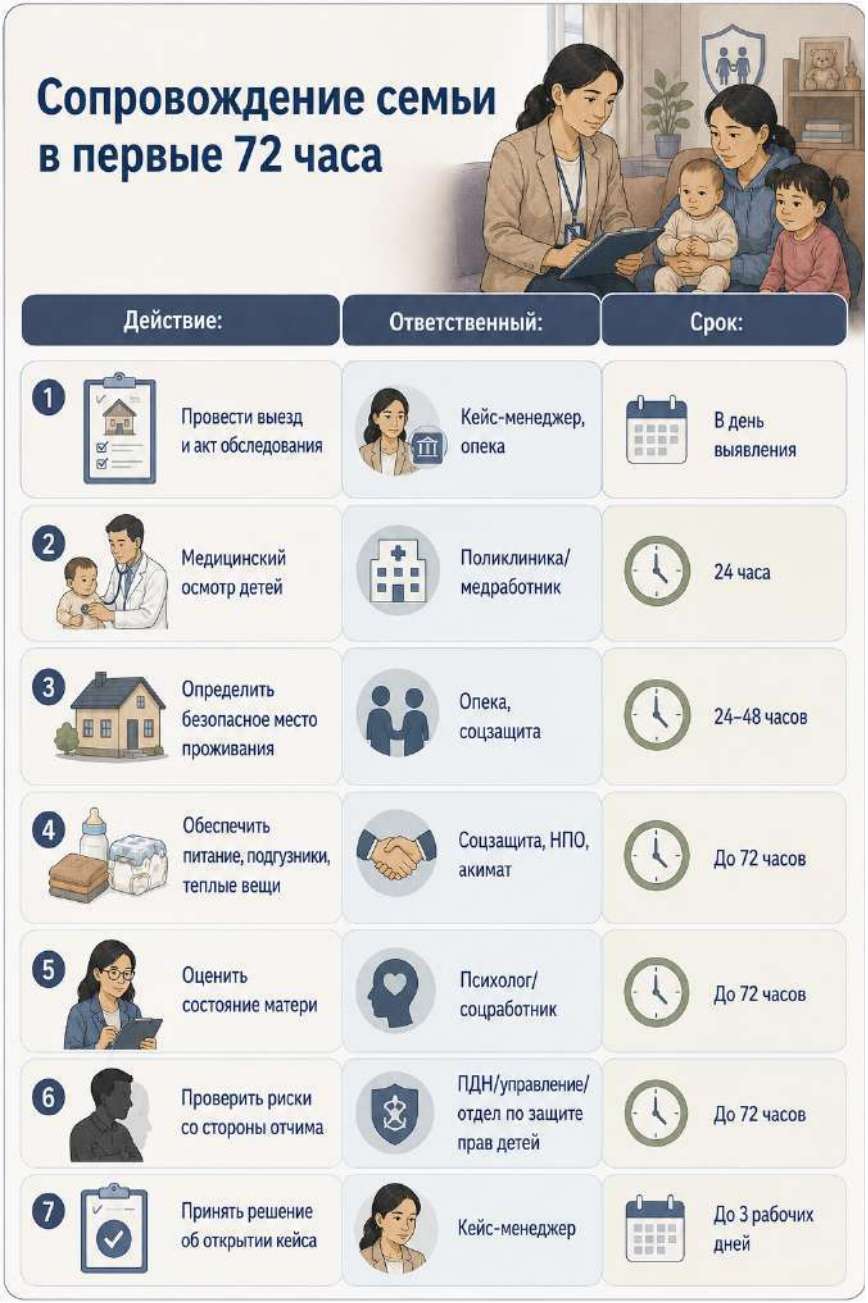
Первые 72 часа в таком кейсе являются решающими. За это время нужно не просто «провести обследование», а стабилизировать ситуацию.

Шаг 2. Открытие кейса

По итогам первичной оценки данный случай должен быть открыт как кейс межведомственного сопровождения, так как есть высокий риск для малолетних детей и требуется участие нескольких служб.

Формулировка решения:
Открыть кейс межведомственного сопровождения в отношении малолетнего ребенка – 7 месяцев и семьи в связи с высоким уровнем риска семейного неблагополучия, возможного пренебрежения базовыми потребностями детей, отсутствия безопасных жилищно-бытовых условий и угрозы возвращения в небезопасную семейную среду.

Что должно быть сделано за 72 часа:



Шаг 3. Формирование МДК

При открытии кейса в отношении ребенка, пострадавшего от насилия, буллинга или жестокого обращения, кейс-менеджер формирует МДК, состав которой определяется особенностями случая и может включать представителей образования, органов опеки, правоохранительных органов, КДНЗП, социальной защиты, медицины, психолога и других специалистов.

Участник	Задача
Кейс-менеджер	Координация случая, контроль сроков
Органы опеки	Защита прав детей, оценка безопасности
Социальная защита	Помощь матери, соцуслуги, пособия
Медицинская организация	Осмотр детей, патронаж
Психолог	Оценка состояния матери, поддержка
ПДН	Проверка рисков насилия и алкогольной среды
Акимат жилищные службы	Вопрос временного размещения
НПО / кризисный центр	Вещи, питание, временная поддержка
КДНЗП	При сохранении риска или отказе семьи от сотруд-ничества

Заседание МДК

На первом заседании кейс-менеджер кратко представляет ситуацию без лишних подробностей и эмоциональных оценок.

Перечень вопросов МДК:
Где сейчас находятся дети?
Безопасно ли их место проживания?
Может ли мать обеспечить уход в ближайшие дни?
Нужна ли семье срочная материальная помощь?
Есть ли необходимость во временном размещении?
Есть ли угроза со стороны отчима или других взрослых?
Нужен ли патронаж медицинской службы?
Нужна ли психологическая помощь матери?
Кто отвечает за каждый блок помощи?
Когда проводится следующая оценка?

Шаг 4. Разработка ИПР

Цель сопровождения – обеспечить безопасность детей, стабилизировать условия проживания, обеспечить базовый уход, подключить мать к социальной и психологической помощи, предотвратить возвращение детей в небезопасную среду.

Проблема	Мероприятие	Ответственный	Срок	Ожидаемый
Небезопасное жилье	Определить безопасное место временного проживания	Опека, соцзащита, акимат	24–48 часов	Дети находятся в безопасной среде
Отсутствие базовых условий	Обеспечить кроваткой/матрасом, теплой одеждой, подгузниками, питанием	Соцзащита, НПО	До 3 дней	Базовые потребности детей закрыты
Риск ухудшения здоровья	Организовать медицинский осмотр обоих детей	Поликлиника	24 часа	Состояние здоровья оценено
Слабая родительская устойчивость	Провести оценку состояния матери и консультации	Психолог	До 5 дней	Мать вовлечена в сопровождение
Риск возвращения к отчиму	Составить план безопасного проживания	Кейс-менеджер, опека	До 7 дней	Исключен возврат в опасную среду
Отсутствие дохода	Проверить пособия и меры социальной помощи	Соцзащита	До 5 дней	Семья получает доступную поддержку

Риск насилия / алкогольной среды	Проверить информацию о поведении отчима	ПДН	До 5 дней	Уровень угрозы уточнен
Риск повторного неблагополучия	Установить график мониторинга	Кейс-менеджер	Сразу	Ситуация контролируется

Работа с матерью

В этом кейсе мать не должна рассматриваться только как «нарушитель». Она одновременно является взрослым, ответственным за детей, и человеком, который сам находится в уязвимой ситуации. Поэтому работа кейс-менеджера должна сочетать поддержку и контроль.

Кейс-менеджер объясняет матери, что сопровождение направлено на сохранение безопасности детей и помощь семье. При этом он четко обозначает: если мать будет возвращать детей в опасную среду, оставлять их без ухода или отказываться от помощи при сохраняющемся риске, будут подключены органы опеки и другие уполномоченные органы.





Ребенок

7 месяцев

Проверяется:

- вес, питание, развитие;
- наличие медицинского наблюдения;
- состояние кожи, признаки переохлаждения;
- наличие детского питания и подгузников;
- эмоциональная реакция на мать;
- условия сна и ухода.



Ребенок

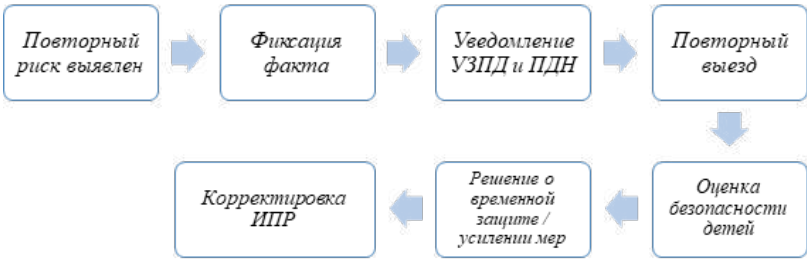
1 год 9 месяцев

Проверяется:

- внешний вид;
- питание;
- развитие речи и поведение;
- признаки страха или тревожности;
- наличие одежды по сезону;
- безопасность пребывания рядом с взрослыми.

Если ситуация ухудшается

Если выясняется, что мать вернулась к отчиму, дети снова находятся в холодном помещении, рядом присутствуют пьющие взрослые, мать не выполняет рекомендации или дети остаются без ухода, кейс-менеджер должен немедленно инициировать повторное межведомственное рассмотрение.



Шаг 5. Мониторинг кейса

Мониторинг должен быть регулярным, а не формальным. Кейс-менеджер отслеживает не только факт получения помощи, но и то, изменилась ли реальная жизненная ситуация детей.

Таким образом, в данном случае задача кейс-менеджера заключается не в том, чтобы просто проверить бытовые условия и оформить акт. Главная задача – увидеть за внешней бедностью реальный риск для двух малолетних детей и организовать такую помощь, которая позволит матери не возвращаться в небезопасную среду, обеспечить детям тепло, питание, уход, медицинское наблюдение и защиту.

Кейс считается результативно отработанным только тогда, когда дети находятся в безопасной среде, мать понимает свою ответственность и получает необходимую поддержку, а риск повторного неблагополучия снижен и подтвержден мониторингом.

Период	Частота	Что проверяется
Первые 72 часа	ежедневно	безопасность, питание, тепло, место про-живания
Первый месяц	еженедельно	выполнение плана, состояние детей, сотрудничество матери
2–3 месяца	1 раз в 2 недели	устойчивость условий, социальная помощь, риски возврата
После стабилизации	1 раз в месяц	

Дата

Что проверено	Результат	Риск	Решение
 Место проживания	_____ Безопасно / небезопасно	_____ Низкий средний высокий	_____ Продолжить усилить
 Состояние детей	_____ Удовлетворительное / требует помощи	_____ Низкий средний высокий	_____ Продолжить усилить
 Помощь семье	_____ Получена / не получена	_____ Низкий средний высокий	_____ Продолжить усилить
 Контакт с опасной средой	_____ Есть / нет	_____ Низкий средний высокий	_____ Продолжить усилить

Кейс может быть закрыт, если:

дети проживают в безопасной среде;
есть тепло, питание, одежда, спальное место;
мать способна обеспечивать базовый уход;
оформлены или подтверждены социальные выплаты;
дети осмотрены врачом и находятся под наблюдением;
отсутствует контакт с опасными взрослыми;
мать сотрудничает со службами;
в течение периода мониторинга нет повторных сигналов;

Кейс не закрывается, если:

мать возвращается с детьми в дом отчима;
дети остаются в небезопасных бытовых условиях;
сохраняется риск насилия или пренебрежения;
мать отказывается от помощи;
дети не получают медицинскую помощь;
отсутствует подтвержденная безопасная среда;
нет итоговой оценки.



Таким образом, в данном случае задача кейс-менеджера заключается не в том, чтобы просто проверить бытовые условия и оформить акт. Главная задача – увидеть за внешней бедностью реальный риск для двух малолетних детей и организовать такую помощь, которая позволит матери не возвращаться в небезопасную среду, обеспечить детям тепло, питание, уход, медицинское наблюдение и защиту.

Кейс считается результативно отработанным только тогда, когда дети находятся в безопасной среде, мать понимает свою ответственность и получает необходимую поддержку, а риск повторного неблагополучия снижен и подтвержден мониторингом.

КЕЙС 3. Суицидальный риск у несовершеннолетнего

Краткое описание случая

В УЗПД поступила информация об ученице школы Диане в возрасте 14 лет. Девочка живет с бабушкой (63 года), мать умерла от отравления алкоголем, когда Диане было 10 лет. Девочка часто убегает из дома, проводит время в компании молодых людей гораздо старше ее. Бабушка в силу состояния здоровья не может уделять девочке достаточно времени.

В школе у девочки нет друзей, она ни с кем не общается и держится отстраненно, пропускает занятия без уважительной причины.

Информация поступила от медицинской организации. Девочка принесла с собой в школу лезвие и порезала вены в школьной раздевалке. Сотрудники школы оказали девочке первую помощь, экстренно отвезли ее в медицинское учреждение, где ей наложили швы и зафиксировали случай самоповреждения. В данный момент девочка находится в больнице вместе с классным руководителем.

Действия кейс-менеджера **в первые 24 часа**

Шаг 1. Регистрация сигнала

Шаг 2. Оценка уровня риска: суицидальная попытка → высокий уровень риска

Шаг 3. Сбор минимально необходимой информации

Кейс-менеджер незамедлительно оценивает риск угрозы жизни и здоровью ребенка.

На какие вопросы отвечает кейс-менеджер при сборе информации?

Есть ли непосредственная угроза жизни ребенка прямо сейчас?
Удалось ли стабилизировать ситуацию?
Получил ли ребенок необходимую медицинскую помощь?
Есть ли вероятность, что ребенок может повторно причинить себе вред в ближайшее время?
Есть ли в доступе ребенка потенциально опасные предметы и вещества? (Где находится ребенок?)
Кто из взрослых несет ответственность за ребенка в данный момент? (С кем находится ребенок и способен ли этот взрослый обеспечить безопасность?)
Уведомлен ли законный представитель о состоянии ребенка?

Данные вопросы позволяют кейс-менеджеру в короткое время оценить наличие или отсутствие риска для жизни и здоровья ребенка, а также получить информацию о том, какая помощь уже была оказана.

Кейс-менеджер немедленно связывается с законным представителем ребенка (бабушкой), сообщает о ситуации и выясняет, направляется ли она в больницу. Так как ребенок находится в больнице без законного представителя, кейс-менеджер незамедлительно выезжает на место.

Шаг 4. Взаимодействие с медицинскими сотрудниками и уточнение плана действий

В больнице кейс-менеджер взаимодействует с медицинской организацией, получает информацию о состоянии ребенка.

Кейс-менеджер ***не может*** самостоятельно проводить оценку суицидального риска: он ориентируется на заключение специалиста в области психического здоровья – психиатра

Задачами на этом этапе является осуществление контроля за организацией и своевременностью оказания медицинской помощи ребенку. В соответствии со стандартом оказания медико-социальной помощи в области психического здоровья населению, а также правилами оказания медицинской помощи по охране репродуктивного и психического здоровья несовершеннолетних Республики Казахстан, при поступлении ребенка после суицидальной попытки медицинская организация обязана:

1. зарегистрировать случай в установленном порядке;
2. провести оценку физического и психического состояния ребенка;
3. обеспечить оказание необходимой медицинской помощи;
4. организовать психологическую и (или) психиатрическую помощь в соответствии с состоянием ребенка;
5. определить уровень суицидального риска;
6. обеспечить дальнейшее наблюдение, сопровождение и преемственность оказания помощи.

На что обращает внимание кейс-менеджер при сопровождении ребенка в медицинской организации?

Ребенок осмотрен врачом и получил необходимую медицинскую помощь?
Была ли организована экстренная консультация психолога и психиатра?
Проведена оценка психоэмоционального состояния ребенка?
Проведена оценка суицидального риска психиатром?
Законные представители проинформированы о состоянии ребенка и его местонахождении?
Определены ли дальнейшие действия в отношении ребенка: психиатрическое или психологическое наблюдение в соответствии с действующим законодательством?

Кейс-менеджер контролирует выполнение указанных мероприятий и координирует взаимодействие между медицинской, образовательной и социальной службами. В случае выявления фактов неоказания либо ненадлежащей организации необходимой медицинской, психологической или психиатрической помощи кейс-менеджер:

1. уточняет причины неисполнения необходимых мероприятий у представителей медицинской организации;
2. самостоятельно инициирует межведомственное взаимодействие для обеспечения необходимой помощи и маршрутизации ребенка (если медицинская организация не может предоставить необходимую услугу);
3. уведомляет законного представителя о необходимости получения соответствующей помощи и содействует в ее получении.

После приезда законного представителя в больницу кейс-менеджер встречается с ним и уточняет дальнейший план действий совместно со специалистами в области психического здоровья.

При составлении плана действий на ближайшие несколько дней кейс-менеджер ориентируется на два ключевых момента:



Шаг 5. Выезд по месту проживания для оценки семейной ситуации

После стабилизации ситуации кейс-менеджер совместно с мобильной группой осуществляет выезд на дом, предварительно разъяснив законному представителю порядок проведения процедур.

В рамках выезда кейс-менеджером составляется акт обследования жилищно-бытовых условий, а также проводится оценка семейной ситуации. Для составления полного представления о семейной обстановке и уточнения обстоятельств предшествовавших кризисной ситуации, кейс-менеджер может опираться *на следующие вопросы:*

Были ли попытки суицида или самоповреждения у ребенка ранее?
Какие отношения складываются между ребенком и членами семьи?
Насколько условия проживания безопасны для ребенка?
Насколько потребности ребенка удовлетворяются?
Может ли законный представитель заботиться о ребенке и понимает ли серьезность ситуации?
Что произошло за последнее время в семье? Был ли ребенок чем-то сильно обеспокоен?
Какие события могли предшествовать кризисной ситуации?
Может ли ребенок испытывать чрезмерное давление со стороны семьи, школы или окружения?
Нуждается ли семья в социальной, психологической или иной помощи?
Есть ли другие факторы риска (беспризорность, пренебрежение потребностями ребенка, факты насилия, жестокого обращения и т.д.)

В дальнейшем кейс-менеджер также может установить контакт со школой и запросить информацию об успеваемости ребенка, поведении на уроках, зафиксированных случаях буллинга, конфликтах со сверстниками и педагогами.

В том случае, если результат оценки жилищно-бытовых условий, семейной ситуации и межведомственной оценки не показал наличие факторов, угрожающих жизни, здоровью и благополучию ребенка, специалист в области психического здоровья не усматривает показаний для стационарного лечения, ребенок после оказания необходимой помощи может быть выписан и передан под ответственность законного представителя.

При этом должны быть обеспечены следующие условия:

Проведена оценка суицидального риска и определена дальнейшая тактика наблюдения

Организована маршрутизация ребенка для получения необходимой психологической и психиатрической помощи

Назначены необходимые консультации специалистов в области психического здоровья

Законному представителю разъяснены меры по обеспечению безопасности ребенка, порядок обращения за экстренной помощью

Проведена работа с окружением ребенка

Шаг 6. Документирование всех выполненных шагов

По истечении суток кейс-менеджер определяет эффективность осуществленных действий, используя ***чек-лист:***

	да	нет
Вся поступившая о ребенке информация зарегистрирована	☐	☐
Установлен контакт к с ребенком и законным представителем	☐	☐
Ребенок находится в безопасности	☐	☐
Рядом с ребенком есть взрослый, который может обеспечить его безопасность	☐	☐
Ограничен доступ к потенциально опасным предметам/веществам	☐	☐
Ребенок направлен на консультацию / уже осмотрен психиатором	☐	☐
Определен статус наблюдения	☐	☐
Проведена оценка жилищно-бытовых условий	☐	☐
Ребенок и законные представители обеспечены информацией о доступных службах экстренной и кризисной помощи	☐	☐
Законный представитель получил рекомендации по тому, как обеспечить безопасное и поддерживающее пространство для ребенка	☐	☐
Организована психологическая поддержка родителей и близких ребенка	☐	☐
Специалисты организации образования проинформированы о необходимости организации психологического сопровождения класса ребенка и обучающихся, ставших свидетелями инцидента.	☐	☐

Действия кейс-менеджера в следующие 48-72 часа

Шаг 1. Мониторинг состояния ребенка и соблюдения медицинской маршрутизации

На этом этапе кейс-менеджер должен убедиться, что ребенок начал получать необходимую психологическую помощь, законный представитель соблюдает рекомендации медицинской организации.

- **Состоялся ли прием психиатра/психолога?**
- **Был ли составлен план сопровождения и наблюдения за ребенком?**
- **Назначено ли ребенку все необходимое лечение (если требуется?)**
- **Соблюдается ли план сопровождения законным представителем?**
- **В каком состоянии находится ребенок?**

Шаг 2. Формирование МДК

Какие вопросы может задать себе кейс-менеджер при создании МДК:

1. Есть ли психологическое сопровождение?
2. Согласованы ли действия школы, медицинских сотрудников и семьи?
3. Какая помощь необходима ребенку на данном этапе?
4. Нужна ли психологическая помощь членам семьи ребенка?
5. Есть ли моменты, которые не были учтены?

Главной целью работы МДК в первые дни после случая является стабилизация состояния ребенка, предотвращение повторного самоповреждения и запуск системы наблюдения за состоянием.

В рамках сопровождения ребенка с суицидальным риском в состав МДК могут входить следующие специалисты.



План работы может включать в себя несколько блоков и остается в приоритете до стабилизации состояния ребенка и снижения вероятности повторной попытки.

Медицинский блок:



- Психиатрическое и психологическое сопровождение
- Оценка суицидального риска в динамике
- Стабилизация психического состояния – назначение первичных терапевтических мероприятий, медикаментозной терапии (при наличии клинических показаний)
- Формирование предварительного плана динамического наблюдения

Блок безопасности:



- Обеспечение постоянного наблюдения за ребенком в острый период
- Ограничение доступа к потенциально опасным предметам и веществам
- Определение ответственного взрослого, способного обеспечить безопасность ребенка

Блок стабилизации психоэмоционального состояния:



- Снижение уровня острого психоэмоционального напряжения
- Формирование чувства безопасности и предсказуемости ситуации
- Поддержание режима (сон, питание)
- Минимизация требований, давлений, обсуждений произошедшего в острый период
- Обеспечение спокойной, структурированной и поддерживающей среды
- Ограничение нагрузки (временный переход на щадящий режим обучения или его приостановка по показаниям)

Снижение стигматизации, работа с окружением:



- Информирование законных представителей о состоянии ребенка и мерах безопасности
- Обучение семьи распознаванию признаков кризиса и принципам безопасного взаимодействия
- Проведение поственционных мероприятий в организации образования:
  1) психологическая поддержка класса и педагогов;
  2) предотвращение распространения стигматизирующей информации
  3) мониторинг риска «эффекта заражения»

Шаг 3. Документирование и контроль

Кейс-менеджер фиксирует выполнение всех ключевых мер, принятых для защиты ребенка и стабилизации ситуации.

	да	нет
Ребенок начал получать необходимую психологическую / психиатрическую помощь	☐	☐
Законный представитель соблюдает все рекомендации	☐	☐
Работает МДК	☐	☐
Ребенок находится под постоянным присмотром	☐	☐
Есть положительные изменения в состоянии ребенка по сравнению с первым днем	☐	☐

Действия кейс-менеджера после стабилизации ситуации

Шаг 1. Углубленная оценка ситуации и разработка ИПР

Углубленная оценка предполагает выявление психосоциальных причин, факторов риска и дальнейшую разработку ИПР.

ИПР ребенка с суицидальным риском направлен на снижение вероятности повторного суицидального поведения/ самоповреждения, стабилизацию психического состояния, восстановление социального функционирования, а также на работу с факторами уязвимости и риска. План включает в себя комплекс медицинских, психологических, семейных и социальных мероприятий, ориентированных на формирование безопасной среды, развитие адаптивных стратегий совладания со стрессом и укрепление защитных факторов.

Приведем мишени, на которые будет направлен ИПР в представленном случае.

По каждому направлению деятельности определяется ответственный специалист, который координирует выполнение задач и обеспечивает соблюдение сроков, а также обеспечивает поддержку законному представителю ребенка (МДК решает, как помочь бабушке организовать уход за девочкой, получить необходимую социальную помощь). Ответственные специалисты фиксируются в протоколе или плане работы.



По каждому направлению деятельности определяется ответственный специалист, который координирует выполнение задач и обеспечивает соблюдение сроков, а также обеспечивает поддержку законному представителю ребенка (МДК решает, как помочь бабушке организовать уход за девочкой, получить необходимую социальную помощь). Ответственные специалисты фиксируются в протоколе или плане работы.

Шаг 2. Мониторинг

Мониторинг состояния ребенка направлен на:

- **Отслеживание психоэмоционального состояния** ребенка и **динамики суицидального риска**
- **Контроль соблюдения рекомендаций** специалистов в области психического здоровья
- **Оценку изменений** в семейной, социальной и образовательной среде
- **Выявление новых факторов риска** и **защитных факторов**
- **Оценку эффективности** реализуемых мероприятий для достижения поставленных целей

Кейс-менеджер поддерживает регулярный контакт с ребенком, законным представителем и специалистами, координирует межведомственное взаимодействие и при необходимости инициирует пересмотр ИПР.

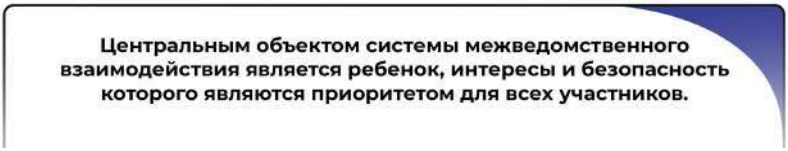
При выявлении признаков ухудшения состояния ребенка, повторного самоповреждающего поведения либо иных факторов, свидетельствующих о повышении риска, организуется внеплановая оценка ситуации и принимаются дополнительные меры по обеспечению безопасности ребенка.

Основания для закрытия кейса:

- **Суицидальный риск снижен/отсутствует** (есть заключение врача-психиатра и результаты диагностики)
- Отсутствуют **суицидальные мысли, намерения и планы.**
- Ребенок **получил необходимую помощь** специалистов.
- Семья **выполняет рекомендации** и обеспечивает безопасность ребенка.
- **Факторы риска устранены** или существенно снижены.

Закрытие кейса означает ***завершение интенсивного сопровождения***, но не исключает продолжения психологической и психиатрической помощи при необходимости.

VII. МЕЖВЕДОМСВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



Система межведомственного взаимодействия в рамках кейс-менеджмента представляет собой согласованную деятельность государственных органов, организаций и специалистов, направленную на обеспечение защиты прав, безопасности и благополучия ребенка, находящегося в трудной жизненной ситуации, подвергшегося насилию, жестокому обращению, буллингу, безнадзорности, эксплуатации либо иной угрозе.

Основной целью межведомственного взаимодействия является организация комплексной и непрерывной помощи ребенку и семье по принципу «один ребенок – один план – один ответственный». Такой подход позволяет исключить дублирование функций, обеспечить своевременное реагирование на угрозы и объединить ресурсы различных служб для решения проблем ребенка.

Координацию межведомственного взаимодействия осуществляет кейс-менеджер. Он выступает связующим звеном между всеми субъектами системы защиты прав детей, организует сопровождение случая, контролирует исполнение мероприятий, обеспечивает обмен информацией и отслеживает результаты оказанной помощи.

Основные задачи межведомственного взаимодействия

Система межведомственного взаимодействия направлена на:

- раннее выявление детей и семей группы риска;
- своевременное выявление фактов насилия, жестокого обращения и буллинга;
- оценку рисков и потребностей ребенка;
- организацию экстренной помощи в кризисных ситуациях;
- разработку и реализацию ИПР;

- координацию действий специалистов различных служб;
- профилактику повторных случаев насилия и правонарушений;
- восстановление безопасной среды для ребенка;
- социальную, психологическую и правовую поддержку семьи;
- мониторинг эффективности сопровождения.

Участники системы межведомственного взаимодействия

Органы и организации образования

Выявляют признаки неблагополучия, насилия, буллинга и социальной дезадаптации; информируют уполномоченные органы; участвуют в оценке ситуации, психолого-педагогическом сопровождении, профилактической работе и реализации ИПР. Школа часто является первым источником информации о проблеме ребенка.

Правоохранительные органы

Реагируют на факты насилия и правонарушений, обеспечивают безопасность ребенка, проводят расследование, участвуют в профилактике и межведомственном взаимодействии, контролируют соблюдение прав несовершеннолетнего.

Организации здравоохранения

Оказывают медицинскую, психологическую и психиатрическую помощь, фиксируют признаки насилия, участвуют в оценке состояния ребенка, реабилитации и разработке рекомендаций для ИПР.

Органы социальной защиты

Организуют социальное сопровождение семьи, предоставление мер поддержки, социальную и реабилитационную помощь, содействуют стабилизации семейной ситуации.

Органы прокуратуры

Осуществляют надзор за соблюдением законодательства и защитой прав несовершеннолетних, координируют деятельность субъектов профилактики.

Судебные органы

Рассматривают дела по защите прав ребенка, принимают решения о мерах защиты и обеспечивают соблюдение процессуальных гарантий.

Психологические службы

Проводят диагностику, кризисное консультирование, психокоррекционную и реабилитационную работу с ребенком и семьей.

НПО

Оказывают кризисную, социальную, психологическую и юридическую помощь, участвуют в профилактике насилия и сопровождении семьи.

Формы межведомственного взаимодействия

- обмен информацией;
- межведомственные совещания;
- совместные выезды;
- разработка и реализация ИПР;
- совместный мониторинг ситуации ребенка;
- экстренное реагирование;
- подготовка совместных заключений и рекомендаций.

Роль кейс-менеджера

Кейс-менеджер координирует сопровождение ребенка и семьи: организует оценку ситуации, межведомственное взаимодействие, разработку и реализацию ИПР, контролирует выполнение мероприятий, мониторинг ситуации и документирование сопровождения.

Эффективное межведомственное взаимодействие обеспечивает своевременное выявление рисков, комплексную помощь ребенку и семье, предупреждение повторного насилия и защиту прав несовершеннолетнего.

VIII. ПРИЛОЖЕНИЕ

Образцы документов для кейс-менеджера

1. Форма регистрации сигнала о ребенке

Журнал регистрации сигнала / сообщения



2. Карта первичной оценки случая

- Дата проведения оценки: _____
- ФИО ребенка: _____
- Возраст: _____
- Адрес проживания: _____
- Основание для оценки: _____
- Кто сообщил о случае: _____

Краткое описание ситуации

_____

Выявленные риски

- Насилие
- Буллинг
- Безнадзорность
- Суицидальный риск
- Жестокое обращение
- Семейное неблагополучие
- Иное _____

Уровень риска

- Высокий
- Средний
- Низкий

Неотложные меры

_____

Кейс-менеджер: _____
Подпись: _____

3. Согласие на сопровождение и обработку данных

СОГЛАСИЕ
на сопровождение ребенка и межведомственное взаимодействие

Я, _____,
(ФИО законного представителя)
даю согласие на:

- сопровождение ребенка специалистами междисциплинарной команды;
- взаимодействие организаций образования, здравоохранения, социальной защиты и иных субъектов;
- обработку персональных данных в рамках законодательства Республики Казахстан.

ФИО ребенка: _____
Дата: _____
Подпись: _____

4. Индивидуальный план реабилитации ребенка (ИПР)

ФИО ребенка: _____
Дата открытия кейса: _____
Срок сопровождения: _____



Основные направления сопровождения

- Психологическая помощь
- Медицинская помощь
- Социальная помощь
- Правовая помощь
- Семейное сопровождение
- Психолого-педагогическое сопровождение
- Обязательный мониторинг

Кейс-менеджер _____
Подпись _____

Требования к каждому мероприятию

Каждое мероприятие должно иметь:

- конкретную цель
- срок
- ответственного
- ожидаемый результат
- способ проверки исполнения

5. Протокол заседания междисциплинарной команды – МДК

Дата: _____

Место проведения: _____

Участники:

_____

Рассматриваемый случай:

_____

Выявленные риски:

_____

Принятые решения:

Принятые решения:

№	Решение	Ответственный	Срок исполнения
1			
2			
3			
4			

6. Форма мониторинга сопровождения



Частота мониторинга

Лист мониторинга случая

ФИО ребенка: _____

Дата мониторинга: _____

Выводы и рекомендации:

_____

7. Акт завершения сопровождения

ФИО ребенка: _____

Дата открытия кейса: _____

Дата завершения: _____

Основания завершения сопровождения:

Снижение рисков
Выполнение ИПР
Стабилизация семейной ситуации
Передача в другую службу
Иное _____

Результаты сопровождения:

_____

Решение междисциплинарной команды:

_____

Кейс-менеджер _____
Подпись _____

8. KPI-матрица (оценка деятельности кейс-менеджера)

Итоговая оценка:

85–100 – высокая эффективность

70–84 – достаточный уровень

50–69 – низкая эффективность

<50 – неэффективно



KPI-матрица (оценка деятельности кейс-менеджера)

Блок оценки KPI	Основные параметры оценки
Скорость реагирования – 10 баллов	• Регистрация сигнала ≤ 24 ч (0-5 баллов) • Первичная оценка ситуации ≤ 3 дня (0-5 баллов)
Качество диагностики – 30 баллов	• Полнота и регулярность проведения мониторинга/диагностики состояния ребенка (выявление значимых рисков) (0-10 баллов) • Соответствие содержания индивидуального плана сопровождения выявленным потребностям ребенка и семьи (0-10 баллов) • Соблюдение общей последовательности и логики в действиях кейс-менеджера (0-10 баллов)
Динамика и результативность – 30 баллов	• Снижение уровня риска (0-6 баллов) • Наличие подтвержденных изменений (поведение, условия, безопасность) (0-6 баллов) • Отсутствие повторных случаев (0-6 баллов) • Устойчивость результата ≥ 3 месяцев (0-6 баллов) • Выполнение всех запланированных мероприятий в установленный срок согласно индивидуальному плану сопровождения (0-6 баллов)
Документация и межведомственное взаимодействие – 15 баллов	• Полнота и логика ведения документации случая (есть причинно-следственная связь решений, фиксация предпринимаемых шагов) (0-5 баллов) • Регулярное дополнение и обновление информации о ребенке и семье (0-5 баллов) • Протоколы заседаний междисциплинарной команды, принятых решений (0-5 баллов)
Обратная связь – 15 баллов	• Оценка работы кейс-менеджера с ребенком и членами его семьи/сотрудниками организаций образования и другими субъектами (0-15 баллов)