

## Оглавление

### **Введение.**

#### **Раздел 1. Нормативно-правовая база организации деятельности учреждений обслуживания**

1.1. Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 г. № 761.

1.2. Основные положения Федерального закона от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и пути их реализации в практике деятельности учреждений социального обслуживания.

1.3. Независимая оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

1.4. Особенности нормативного обеспечения социального сопровождения на территории Новгородской области.

1.5. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

#### **Раздел 2. Социальное сопровождение в деятельности учреждений социального обслуживания.**

2.1. Система социального сопровождения: цели, субъекты, формы, виды, технологии, результаты.

2.2. Этапы осуществления социального сопровождения пользователей услуг (информационных, психологических, социально-педагогических, социально-медицинских, юридических, социально-экономических).

2.3. Территориальные службы социального сопровождения семей с детьми.

2.4. Межведомственное взаимодействие в сфере социального сопровождения.

2.5. Основные направления социального сопровождения.

#### **Раздел 3. Технологии и методики социального сопровождения.**

3.1. Индивидуальное комплексное психолого-педагогическое сопровождение ребенка в принимающей семье (Практикум).

3.2. Современные социальные технологии и методики сопровождения семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

3.3. Профессиональные компетенции специалистов социальной сфере по реализации технологий социального сопровождения

### **Заключение.**

## **Введение.**

По итогам проведения конкурсного отбора заявок в ноябре 2014 года Новгородская область стала одним из 5 субъектов Российской Федерации - участников пилотного проекта по внедрению социального сопровождения семей с детьми. Реализацию комплекса мероприятий пилотного проекта и координацию деятельности органов исполнительной власти Новгородской области, осуществляет департамент труда и социальной защиты населения Новгородской области.

Цель пилотного проекта - повышение качества социального обслуживания семей с детьми и уровня доступности предоставляемых им социальных услуг и социальной помощи.

Для специалистов учреждений социального обслуживания-участников пилотного проекта по внедрению социального сопровождения семей с детьми на 2014-2015 годы в Новгородской области, специалистами института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения города Москва были организованы и проведены курсы повышения квалификации «Социальное сопровождение в деятельности учреждений социального обслуживания».

В ходе обучения слушатели актуализировали знания о нормативно-правовых основах организации деятельности учреждений социального обслуживания, о сущности системы социального сопровождения в деятельности учреждений социального обслуживания, технологиях и методиках социального сопровождения, профессиональных компетенциях специалистов социальной сфере по реализации технологий социального сопровождения. Слушатели курсов проанализировали опыт внедрения сопровождения семей с детьми, проблемы в реализации проекта, определили дальнейшие пути в достижении эффективности сопровождения семей в рамках пилотного проекта.

Данные информационно-методические материалы рекомендованы для руководителей и специалистов комплексных центров социального обслуживания – участников пилотного проекта, в целях достижения качества социального сопровождения и обеспечения его результативности.

## **Раздел 1. Нормативно-правовая база организации деятельности учреждений обслуживания.**

*Основными нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность по сопровождению, являются:*

Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 г. № 761;-  
Федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и пути их реализации в практике деятельности учреждений социального обслуживания.

### **1.1.Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 г. № 761**

Обеспечение благополучного и защищенного детства является одним из основных национальных приоритетов России. В посланиях Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации ставились задачи по разработке современной и эффективной государственной политики в области детства. Главной целью Национальной стратегии является определение основных направлений и задач государственной политики в интересах детей.

#### ***Направления:***

- «Семейная политика детствосбережения»;
- «Доступность качественного обучения и воспитания, культурное развитие и информационная безопасность детей»;
- «Здравоохранение, дружественное к детям, и здоровый образ жизни»;
- «Равные возможности для детей, нуждающихся в особой заботе государства»;
- «Создание системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного ребенку правосудия»;
- «Дети участники реализации Национальной стратегии».

### **1.2.Основные положения Федерального закона от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и пути их реализации в практике деятельности учреждений социального обслуживания.**

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ». Новый Федеральный закон направлен на развитие системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации с целью повышения качества и эффективности обслуживания. Актуальным является подробное рассмотрение основных его статей применительно к деятельности учреждений, участвующих в Пилотном проекте по сопровождению семей с детьми.

Рассмотрим далее основные понятия и положения статей, задающих целевые ориентиры в организации и исполнении деятельности по сопровождению.

#### ***Основные понятия.***

Для построения качественной и эффективной работы по социальному сопровождению необходимо различать понятия **«социальная защита»**, **«помощь»**, **«обслуживание»**, **«услуга»**, **«сопровождение»**. Определим названные понятия со ссылкой на статьи Федерального закона от 28.12.2013 г. №442-ФЗ.

**Социальная защита** - система мероприятий, осуществляемых государственными и общественными организациями по обеспечению гарантированных минимальных достаточных условий жизни, поддержанию жизни и деятельного существования человека.

**Социальная помощь** - забота государства, общества о гражданах, нуждающихся в помощи, содействии в связи с возрастом, состоянием здоровья, социальным положением, недостаточной обеспеченностью средствами существования.

**Социальное обслуживание** граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

*Принципы социального обслуживания.*

- 1) равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- 2) адресность предоставления социальных услуг;
- 3) приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;
- 4) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- 5) добровольность;
- 6) конфиденциальность.

*Формы социального обслуживания.*

- на дому;
- в полустационарной форме (в определенное время суток);
- в стационарной форме:
  - при постоянном,
  - временном (на срок, определенный индивидуальной программой)
  - пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания) (ст. 19).

**Социальная услуга** - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности (ст.3).

### *Виды социальных услуг.*

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- 5) социально-трудоустройство, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) срочные социальные услуги (ст. 20).

### *Срочные социальные услуги* включают в себя:

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 3) содействие в получении временного жилого помещения;
- 4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 6) иные срочные социальные услуги (ст. 21).

***Социальное сопровождение*** - содействие в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам .

1. При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической,

педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

2. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе (ст. 22)..

### **1.3. Независимая оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.**

Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, формируется *в целях*:

- повышения качества и доступности социальных услуг,
- улучшения информированности получателей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги, стимулирования повышения качества работы таких организаций.

***Первая группа показателей оценки качества*** характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в соответствии с критериями и показателями, заложенными в государственных программах и «дорожных картах»:

- Государственная программа Российской Федерации «Социальная поддержка граждан» на 2013-2020 годы (распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 г. №2553-р);

- приказ Минтруда России от 29.12.2012 №650 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 гг.)».

Критерии оценки качества на региональном уровне определены в государственной программе Новгородской области «Социальная поддержка граждан в Новгородской области на 2014-2018 годы» и в Плане мероприятий («Дорожной карте») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Новгородской области (2013-2018годы).

#### ***Применение результатов оценки:***

- мониторинг данной группы показателей проводится и используется с целью выработки управленческих решений по повышению качества и доступности социальных услуг, проведению преобразований в отраслях социальной сферы

***Вторая группа показателей*** характеризует качество оказания социальных услуг с учетом мнения граждан – получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, экспертов посредством следующих методов сбора информации:

- онлайн - голосования в сети Интернет;

- телефоны доверия;

- «горячая линия»;

- анкетирование в учреждениях;

-материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

Так, критерии независимой оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания государственной системы социальных служб области (для нестационарных учреждений социального обслуживания государственной системы социальных служб области) утверждены протоколом заседания Общественного совета при департаменте социальной защиты населения Новгородской области от 04.06.2013 №2 и включают в себя: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг для клиентов учреждения, наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством предоставления социальных услуг, удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в учреждении.

***Применение результатов оценки:***

- принятие получателями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;
- разработка и реализация предложений по улучшению качества работы организаций, оказывающих социальные услуги;
- оценка деятельности руководителя организации, оказывающей социальные услуги.

**1.4. Нормативное обеспечение социального сопровождения на территории Новгородской области.**

**Региональный уровень.**

Порядок формирования и ведения регистра получателей социальных услуг в Новгородской области постановление правительства Новгородской области № 640 и № 603 от 09.12.2014г)

Порядок социального сопровождения семей с детьми, в том числе, приемных и замещающих семей, на территории Новгородской области, включая примерное положение о службе (отделении) социального сопровождения семей (Приказ департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2014 № 995)

Примерное положение о территориальной службе социального сопровождения семей с детьми, в том числе приемных и замещающих семей, на территории Новгородской области; (утв. Приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2014 № 995)

Порядок признания гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании и социальном сопровождении на территории Новгородской области (утв. приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 28.11.2014 № 915)

Приказ об организации работы по социальному сопровождению с детьми в Новгородской области от 03.12.2014 №923

Временный регламент межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области в сфере социального обслуживания; Временный порядок межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области при предоставлении

социальных услуг и социального сопровождения (утв. приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 28.11.2014 № 913

#### **Муниципальный уровень**

Соглашения (договора) о межведомственном взаимодействии комплексных центров социального обслуживания с субъектами профилактики на территории района.

Положение о рабочей группе при заместителе Главы администрации района - координаторе сопровождения семей с детьми.

Порядок работы группы

Состав рабочей группы

#### **Уровень учреждений**

Положение о службе сопровождения

Порядок работы службы

Состав службы

Положение о работе участковой социальной комиссии

Порядок работы комиссии

Состав комиссии

### **1.5. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (приказ Минтруда России от 31.12.2013 г. № 792).**

Помимо общих положений, Кодекс содержит основные принципы и правила служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам органов управления социальной защиты населения и работникам учреждений социального обслуживания, а также этические правила служебного поведения работников и ответственность за нарушение Кодекса.

#### ***Отечественная история становления этических традиций социальной работы.***

Первые, наиболее общие и объективные с точки зрения потребностей совместного проживания и деятельности людей моральные принципы, отмечаемые историками и этнографами у всех народов земли, получили в дальнейшем закрепление в религиозных нормах и заповедях, а впоследствии – в светских законах. Православие, постепенно распространяясь среди русичей, не противоречило их этическим представлениям о необходимости помогать нуждающимся и следовать вековым традициям милосердия. Самый главный этический принцип ("Золотое правило этики") изложен в Нагорной проповеди Иисуса Христа и гласит: *"И так во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними; ибо в этом закон и пророки"* (Мф. 7:12). Наиболее целостную систему этических воззрений в древнерусский период, "Поучение Владимира Мономаха", в котором он своим потомкам (1099) писал о необходимости проявлять неустанную заботу о нищих, убогих, сиротах, вдовах, поддерживать их материально и восстанавливать социальную справедливость, защищать слабых от притеснения сильных. В эпоху великого реформатора Петра I и позднее

выходит в свет большое количество светских кодексов поведения, которые содержат нормы как этики, так и этикета, не разделяемых по содержанию.

### ***Этика профессиональной социальной работы в настоящее время.***

В ее основе заложены конституционные требования признать высшей ценностью общества человека вне зависимости от его материального положения, способности к труду, состояния здоровья, образования, интеллектуальных способностей, семейного положения, пола и возраста, расы и национальности, взглядов и убеждений и т.д.

### ***Личностно-нравственные качества социального работника.***

Основой личности социального работника является нравственность как внутреннее, духовное качество человека, его потребность поступать в соответствии с требованиями этики, этикета, потребность творить добро, приносить людям благо.

***Нравственное сознание*** социального работника содержит три необходимых компонента:

- нравственные знания,
- нравственные убеждения,
- нравственную потребность.

***Нравственные знания*** - основные знания об этике, морали и нравственности, в том числе и в области профессиональной деятельности, сущность нравственности, ее содержание и функционирование в обществе, системе ее требований и санкций за отклонение от установленных норм.

### ***Нравственные убеждения.***

Нравственные убеждения требуют от специалиста умения взглянуть на свой труд с точки зрения интересов дела, выяснить соотношение между тем полезным, что он делает для общества и клиентов, и тем, что он обязан сделать.

***Нравственная потребность*** - наивысшая степень нравственного сознания социального работника, она характеризуется наличием моральной потребности в соблюдении требований профессиональной этики. Когда соблюдение требований профессиональной этики становится внутренней потребностью человека, он в соответствии с этическими принципами организует все свои волевые и эмоциональные качества, направляет усилия на решение этически сложных проблем именно с точки зрения нравственности.

### ***Нравственно-духовные качества личности социального работника.***

- ▶ Честность
- ▶ Совесть
- ▶ Объективность
- ▶ Справедливость
- ▶ Тактичность
- ▶ Внимательность и наблюдательность
- ▶ Терпимость
- ▶ Выдержка и самообладание

- ▶ Доброта
- ▶ Любовь к людям
- ▶ Самокритичность
- ▶ Коммуникабельность
- ▶ Оптимизм
- ▶ Сила воли
- ▶ Эмпатия
- ▶ Самосовершенствование
- ▶ Творческое мышление.

### ***Этико-профессиональный кодекс социального работника.***

Этический кодекс определяет, за что отвечает и как должен поступать социальный работник.

Таким образом, этический кодекс функционирует как формализованное выражение об ответственности:

- 1) профессии перед обществом, которое санкционировало эту профессию;
- 2) представителей профессий перед потребителями услуг;
- 3) специалистов перед своей профессией.

### ***Этический кодекс имеет следующие задачи:***

- охраняет репутацию профессии, представляя четкие критерии, которые возможно применять, чтобы регулировать поведение специалистов;
- способствует компетентной и добросовестной работе специалистов;
- защищает людей от эксплуатации со стороны невнимательных или некомпетентных практиков;

### ***Правила этикета в типичных ситуациях профессиональной деятельности социального работника.***

**Знакомство.** В первую очередь следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, и составить схему беседы – при соблюдении этого условия встреча будет более эффективной, короткой и деловой, все возможные вопросы будут решены без лишних затрат времени и сил. Необходимо тщательно продумать манеру своего поведения: она должна быть достаточно деловой, но не сухой, спокойной и доброжелательной.

**Одежда** социального работника имеет большое значение при знакомстве с клиентом. Следует помнить, что первоначальное впечатление о человеке складывается в течение первых 20 – 45 секунд встречи. Недаром в пословице говорится: "Встречают по одежке, а провожают по уму».

**Беседу** следует начинать с приветствия и представления. Представляясь, социальный работник должен назвать свое имя, отчество, фамилию и должность. Выясняя сущность проблемы клиента и его мнение по поводу объема необходимой помощи, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы.

Получив всю нужную информацию, важно в присутствии клиента внимательно изучить ее, чтобы удостовериться, что ни один из существенных вопросов не упущен, и затем кратко повторить клиенту

основные, ключевые моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

Если *первая встреча* с клиентом происходит в учреждении социальной защиты, во время приема населения, то следует готовиться к ней и к приему заранее. День приема устанавливается заблаговременно и соблюдается неукоснительно: не должно возникать ситуаций, когда клиент, придя на прием, оказывается перед закрытыми дверями. Не следует менять дни приема, если, например, они проводятся в определенные графиком работы учреждения дни недели или месяца: не зная об изменениях, клиент может напрасно потерять время. Организуя прием, следует подумать о его длительности. Понимая это, социальный работник должен стараться ограничить время приема одного клиента 30 минутами и стремиться к соблюдению установленного графика.

*Помещение*, где проводится прием, должно быть чистым, проветренным и достаточно свободным. Для записи информации, деловых заметок следует иметь не листы писчей бумаги, а блокнот или тетрадь: клиент так же, как и социальный работник, знает, что отдельные листы быстро теряются и информация, которую они содержат, может быть утрачена. Ручка должна быть также приготовлена заранее. Стол социального работника должен быть максимально свободным – лишние документы, папки и тем более личные вещи на столе скажут отнюдь не о деловитости работника, а, скорее, о его неорганизованности, неподготовленности к встрече.

*Телефонный разговор*. Разговор всегда следует начинать с приветствия. Этикет рекомендует соблюдать определенные временные рамки телефонного разговора – не больше 5 минут (исходя из того, что более обширная информация требует личной встречи). Однако социальный работник, определяя длительность разговора, должен ориентироваться по ситуации: неловко комкать разговор, если клиент чего-то не понял, не расслышал, попросил повторить или объяснить. Соблюдение обычных форм речевого этикета, о которых говорилось ранее, обязательно и при телефонном разговоре. Первым положить телефонную трубку должен клиент.

## **Раздел 2. Социальное сопровождение в деятельности учреждений социального обслуживания.**

### **2.1. Система социального сопровождения: цели, субъекты, формы, виды, технологии, результаты.**

*Социальное сопровождение* - это содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, которое оказывается при необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей.

*Система социального сопровождения* включает в себя специфику целей, субъектов взаимодействия, форм и видов сопровождения, внедряемых инновационных технологий, результатов.

*Целью* социального сопровождения является обеспечение комплексного, всестороннего разрешения социальных проблем гражданина, его семьи, в том числе, предоставление ему услуг, не относящихся к услугам социального обслуживания.

Социальное сопровождение является эффективным в работе с гражданами и семьями, которые оказались в трудной жизненной ситуации; в работе с семьями, нуждающимися в поддержке, или находящимися в социально опасном положении.

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций на основе межведомственного взаимодействия (ст.28 ФЗ 442)

*Субъектами* организации социального сопровождения в Новгородской области на основе межведомственного взаимодействия выступают: следующие органы исполнительной власти и подведомственные им учреждения и организации: департамент труда и социальной защиты населения, департамент здравоохранения, департамент образования и молодежной политики, департамент культуры и туризма, департамент по физической культуре и спорту, комитет записи актов гражданского состояния, комитет правительства Новгородской области по вопросам безопасности и правопорядка, комитет инновационных и информационных технологий.

*Формами межведомственного взаимодействия* выступают:

- информационные (посредством сети Интернет, бумажных носителей и других каналов связи);
- договорные (посредством заключения соглашений о взаимодействии);
- координационно-совещательные (посредством создания межведомственных рабочих групп, комиссий и т.д.).

*Формами социального сопровождения* являются дневные группы, стационар, полустационар на дому.

**Виды деятельности**, осуществляемой в рамках *межведомственного взаимодействия*, подробно прописаны во «Временном регламенте межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области в связи с реализацией полномочий Новгородской области в сфере социального обслуживания», утвержденном приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 28.11.2014. № 913. В целом виды деятельности касаются определения функций уполномоченных лиц, специфики организационной, координационной деятельности, информационно-аналитического и методического обеспечения.

Основными **видами помощи** в обеспечении содействия (**социального сопровождения**) являются: медицинская, психологическая, педагогическая, юридическая, социальная помощь, не относящаяся к социальным услугам (ст.22).

Мероприятия по социальному сопровождению семьи отражаются в Плане сопровождения где отражаются **виды помощи на каждом этапе** сопровождения. План разрабатывается межведомственной рабочей группой и утверждается заместителем главы администрации (Приложение 1). Суть самих **этапов** социального сопровождения будет описана ниже.

Достижению этих целей способствует использование **инновационных технологий**. Так, на территории Новгородской области успешно реализуются технологии: «Мамина радость», «Факультет семейных отношений», «Между нами», «Куратор», «Седьмая дверь», «Круг заботы», «Восстановительные технологии», «Новая жизнь».

Эффективно работают службы: «Мой малыш», «Няня на час», «Горячая линия», «Скорая семейная помощь», «Новая жизнь», «служба профилактики отказов от новорожденных», «Служба участковых социальных работников по сопровождению семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья», «Служба проката реабилитационного оборудования для детей-инвалидов», «Служба для семей, имеющих незрячих детей», «Иппотерапия», «Служба сопровождения замещающих семей». Целям сопровождения служат консультативные пункты и игротерапевтические кабинеты.

**Результатами** социального сопровождения могут быть:

- адаптация клиента к реальным условиям его жизнедеятельности;
- реабилитация и выведение клиента из кризисных ситуаций;
- повышение социального статуса клиента;
- нормализация отношений и утверждение себя в социуме;
- восстановление здоровья, избавление от вредных привычек;
- создание условий для самореализации клиента в семье и обществе.

**Показателями эффективности** социального сопровождения семей с детьми, могут выступать:

- удовлетворенность семей оказанной помощью;
- увеличение численности семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию;
- уменьшение доли семей, находящихся в социально-опасном положении;
- минимизация случаев отказа от новорожденных;
- снижение численности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- снижение численности детей, возвращенных замещающей семьей в интернатные учреждения;
- увеличение охвата населения информацией о положительном опыте семейного воспитания.

## **2.2.Этапы осуществления социального сопровождения пользователей услуг (информационных, психологических, социально-педагогических, социально-медицинских, юридических, социально-экономических).**

- 1.Диагностико-поисковый этап.
- 2.Договорной этап.
- 3.Деятельностный этап (этап «профессионального сопровождения»).
- 4.Рефлексивный этап;
- 5.Поддерживающий этап (этап «постсопровождения»).

***На диагностико-поисковом этапе*** осуществляется:

- закрепление куратора семьи и регистрация информации о семье в журнале учета семей, нуждающихся в социальном сопровождении;
- выявление проблемы семьи;
- установление доверительных отношений;
- сбор полной информации о семье, в том числе, составление (при необходимости) акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи;
- отнесение категории семьи к определенному типу;

***На договорном этапе:***

- определяются действия куратора и семьи в целях разрешения проблемы семьи путем составления совместного Плана мероприятий по социальному сопровождению с участием заинтересованных организаций, входящих в состав участковой социальной комиссии (далее УСК). В состав УСК входят представители органов опеки и попечительства, образовательных и медицинских организаций, подразделений по делам несовершеннолетних. Возглавляет комиссию специалист по социальной работе - куратор.

План мероприятий включает совместные мероприятия, сроки их исполнения, ответственных за их реализацию.

План мероприятий по социальному сопровождению рассматривается и утверждается на заседании рабочей группы.

Куратором осуществляется рассылка утвержденного плана мероприятий по социальному сопровождению в заинтересованные организации, ответственные за его реализацию.

***В рамках деятельностного этапа*** (этапа «профессионального сопровождения»):

- осуществляются действия по решению проблемы семьи каждой заинтересованной организацией в соответствии с утвержденным планом мероприятий по социальному сопровождению;

- проводится куратором промежуточная диагностика и мониторинг с целью корректировки дальнейших действий в отношении семьи.

***На рефлексивном этапе*** по истечении установленных сроков реализации плана мероприятий по социальному сопровождению рабочей группой проводится итоговая диагностика и мониторинг эффективности социального сопровождения семьи с целью:

- определения необходимости дальнейшего социального сопровождения либо его прекращения с выработкой дальнейших рекомендаций семье;

- передачи информации в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки и попечительства при установлении факта нахождения семьи в социально опасном положении, в целях защиты прав и законных интересов несовершеннолетнего.

***На поддерживающем этапе*** (этапе «постсопровождения») куратором организуется постсопровождение семьи после оказания необходимой помощи с целью отслеживания семейной ситуации.

### **2.3. Территориальные службы социального сопровождения семей с детьми.**

В рамках пилотного проекта на базе учреждений социального обслуживания населения организована деятельность территориальных служб социального сопровождения семей. В состав службы сопровождения вошли специалисты учреждений по социальной работе с семьей - кураторы, которые совместно с заинтересованными ведомствами (организациями образования, учреждениями культуры и спорта, службами занятости населения, комиссиями и подразделениями по делам несовершеннолетних, социально ориентированными некоммерческими организациями) осуществляют социальное сопровождение семьи.

Примерное положение о территориальной службе социального сопровождения семей с детьми, в том числе приемных и замещающих семей, на территории Новгородской области утверждено Приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2014 № 995.

Принципы организации службы социального сопровождения участковыми социальными работниками семей с детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья раскрыты в Положении о службе социального сопровождения участковыми социальными

работниками семей с детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.

В общих положениях раскрываются принципы создания и ликвидации службы, особенности формирования, называются нормативные регламентирующие документы. Подробно прописаны цели, задачи службы сопровождения, основные направления деятельности, а также технологии и методики социального сопровождения, условия и порядок приёма, получения услуг, снятия с обслуживания. Положение раскрывает структуру и состав службы социального сопровождения, специфику организации контроля за деятельностью (Приложение 2).

#### **2.4. Межведомственное взаимодействие в сфере социального обслуживания и социального сопровождения.**

Статья 28 Федерального закона от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», определяет суть *межведомственного взаимодействия при организации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации.*

1. Межведомственное взаимодействие при организации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации и социального сопровождения осуществляется на основе регламента межведомственного взаимодействия, определяющего содержание и порядок действий органов государственной власти субъекта Российской Федерации в связи с реализацией полномочий субъекта Российской Федерации, установленных настоящим Федеральным законом.

2. Регламент межведомственного взаимодействия определяет:

- 1) перечень органов государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих межведомственное взаимодействие;
- 2) виды деятельности, осуществляемой органами государственной власти субъекта Российской Федерации;
- 3) порядок и формы межведомственного взаимодействия;
- 4) требования к содержанию, формам и условиям обмена информацией, в том числе в электронной форме;
- 5) механизм реализации мероприятий по социальному сопровождению, в том числе порядок привлечения организаций к его осуществлению;
- 6) порядок осуществления государственного контроля (надзора) и оценки результатов межведомственного взаимодействия.

В соответствии со статьей 28 Федерального закона от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», специфика межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти *Новгородской области* в сфере социального обслуживания закреплена во **Временном регламенте, утвержденном Приказом**

*департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 28.11 2014г. № 913.*

В частности, в регламенте прописан предмет межведомственного взаимодействия является:

- разработка нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания населения Новгородской области;
- подготовка и направление по запросам органов исполнительной власти Новгородской области, осуществляющих межведомственное взаимодействие, документов и информации;
- реализация индивидуальных программ предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа) в части мероприятий социального сопровождения (Приложение 3);
- осуществление профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании;
- выявление граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения;
- формирование реестра поставщиков социальных услуг.

Порядок социального сопровождения (пр. департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2014 № 995) определяет, что *уполномоченный орган* определяет нуждаемость семьи в социальном сопровождении.

*Координатором* социального сопровождения семей являются межведомственные рабочие группы, действующие при администрациях городского округа и муниципальных районов области, возглавляемые *заместителем Главы администрации*.

В Порядке и Примерном Положении о территориальной службе социального сопровождения (пр. департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2014 № 995) определено, что *территориальная служба сопровождения* создается в каждом муниципальном районе Новгородской области и Великом Новгороде на базе государственных учреждений социального обслуживания населения.

*Общее руководство* деятельностью служб сопровождения осуществляет руководитель департамента, текущее - руководитель Учреждения.

Для организации сопровождения населенные пункты делятся *на участки* по территориальному принципу, составляется социальный паспорт территории, закрепляется *куратор*.

Совместно со специалистами службы сопровождения участвуют *специалисты других заинтересованных организаций* (здравоохранения, образования, КДН, культуры и спорта, и т.д.).

*Порядок признания граждан нуждающимися* в социальном обслуживании на территории Новгородской области утвержден приказом № 915 от 28.11.2014г. департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области. Гражданин признается нуждающимся в социальном

обслуживании на основании и при наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, установленных статьёй 15 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

- 1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- 2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- 3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- 4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- 5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- 6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 7) отсутствие работы и средств к существованию;
- 8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

*Уполномоченный орган субъекта Российской Федерации* принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления.

Далее для составления *индивидуальной программы* предоставления социальных услуг определяется *индивидуальная потребность* гражданина в социальных услугах, а также проводится *комплексная оценка индивидуальной нуждаемости* гражданина в медицинской, психологической, педагогической,

юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение), с учетом его потребностей и возможностей. В индивидуальной программе указываются формы социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, включенных в реестр поставщиков, а также мероприятия по социальному сопровождению.

## **2.5. Основные направления социального сопровождения.**

Основными направлениями социального сопровождения являются: информационно-координационное, *психолого-педагогическое*, социально-медицинское, социально-правовое.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», социально-психологическая помощь предусматривает коррекцию психологического состояния получателей социальных услуг для их адаптации в социальной среде.

Для осуществления психолого-педагогического сопровождения специалисты сферы социального обслуживания должны владеть необходимыми для успешного психологического сопровождения компетенциями: владеть основными психологическими понятиями и категориями; знать психологические особенности девиантных и аффективных детей, девиантных семей; причины возникновения трудностей в воспитании и путей их нивелирования.

Остановимся ниже на некоторых психологических аспектах и проблемах, с которыми приходится сталкиваться специалистам в ходе социального сопровождения семей.

**Депривация** (лат. *deprivatio* — потеря, лишение) — психическое состояние, при котором люди испытывают недостаточное удовлетворение своих потребностей. В социологии используются понятия абсолютной и относительной депривации. В социальной психологии используют понятие относительной депривации и фрустрации.

**Депривация** — из английского: частный, закрытый, отдельный, де — приватный. Ограниченная материнская любовь: недостаток сенсорных стимулов, социальных контактов, эмоциональных связей.

**Абсолютная депривация** — невозможность для индивида или социальной группы удовлетворять свои базовые потребности из-за отсутствия доступа к основным материальным благам и социальным ресурсам: продуктам питания, жилищу, медицине, образованию и т. д.

**Относительная депривация** - субъективно воспринимаемое и болезненно переживаемое несовпадение «ценностных ожиданий» и «ценностных возможностей».

**Отличие относительной депривации от фрустрации:** Депривация отличается от фрустрации тем, что при депривации человек ранее не обладал благом, которого и сейчас лишён (общение в высшем свете, большие деньги,

велосипед). При фрустрации человек ранее хорошо знаком с благом, которое хочет получить вновь (еда, зарплата без задержки, уважение, супружеская верность, здоровье, социальная стабильность, живые близкие, собственная жизнь).

**Социальная депривация:** с ней сталкиваются пожилые люди выйдя на пенсию. Утрата привычного круга общения, образа жизни.

**Женская депривация:** рождение ребенка, ограничение возможностей, сужение круга общения и возможностей досуга.

**Подростковая депривация** – переходы в другие школы, переезды семьи.

**Подростковая девиация:**

- асоциальный образ жизни (курение, поведение, сленг);
- зависимость от адиктивных привычек;
- принадлежность к молодежным субкультурам;
- делинквентность;
- отрицание норм социума;
- беспорядочные половые связи;
- социально-педагогическая запущенность.
- инфантилизм;
- нарушение эмоционально-волевой сферы;
- акцентуация характера;
- психопатологии;
- отсутствие целеполагания;
- средовая полизависимость (сезонность, группы влияния, мода);
- жертвы жестокого обращения и сексуального насилия, что имеет глубокие психологические последствия.

**Девиянтное поведение** - это изменение реакции ребенка на неприемлемую для него ситуацию.

**Девиянтная семья выступает причиной возникновения девиянтного поведения подростков.**

**Признаки девиянтных семей:**

*1. Асоциальное поведение,*

- асоциальность привычек;
- нецензурная речь;
- драки;
- брань;
- лживость;
- воровство;
- асоциальное отношение к социуму, к законам социума.

*2. Аддиктивное поведение:*

- алкоголизация;
- наркомания;
- бытовое пьянство.

*3. Делинквентное поведение:*

- судимости

- жестокое обращение с членами семьи и детьми;
- преступления сексуального характера.

### **Формы работы с девиантными семьями.**

- выявление на ранних этапах неблагополучных семей;
- дифференциация семей по степени их неблагополучия;
- разработка комплексных программ способных помочь всем членам семьи.
- занятия с каждой категорией в отдельности;
- сопровождение семей и их реабилитация на длительный срок.

**Основной способ коррекции** девиаций- это разумная требовательность, укрепление и закаливание нервной системы ребенка, спокойный тон в обращении, тактичное внушение, стимулирование развития творческих сил и инициативы. Коррекция состоит в разумных ограничениях, правильной организации жизни, деятельности, создании здоровой атмосферы, спокойной требовательности, устранении избыточного внимания, включении в коллектив, приучении ребенка ограничивать свои желания, считаться с мнением и интересами других людей. Нельзя угрожать, ломать силой; противопоказано грубое подавление. Вредны и упрощения.

**«Дисфункциональная семья»** ( лат. *dis* — «нарушение», «расстройство», «утрата чего-либо», и *functio* — «деятельность»)- это семья, порождающая неадаптивное, деструктивное поведение одного или нескольких ее членов, в которой существуют условия, препятствующие их личностному росту.

Людям, живущим в дисфункциональных семьях, бывает трудно признать право на различность. В таких семьях быть другим — значит быть плохим. А это уже повод, чтобы тебя не любили. В проблемных семьях часто пытаются не замечать разногласия или «замалчивать» их. Сами по себе разногласия кажутся членам семьи чем-то плохим. Недоверие и страх не позволяет членам семьи открыто делиться с другими своими мыслями и чувствами. Разговоры об удовольствии часто так же трудны, как и разговоры о боли. Дисфункциональные семьи делают вид, что проблем нет.

### **3.1. Индивидуальное комплексное психолого-педагогическое сопровождение ребенка в принимающей семье (Практикум).**

**Цель:** познакомить с особенностями сопровождения принимающих семей.

**Задачи:**

1. Познакомить с программой индивидуально-комплексного сопровождения замещающей семьи.
2. Сформировать представления о целях и задачах сопровождения замещающих семей.
3. Выделить основные направления и виды помощи в рамках психолого-социально-педагогического сопровождения.

#### **Работа в группах.**

Все участники делятся на 3 группы.

Каждому участнику группы раздаются тексты для изучения:

- 1). цели и задачи сопровождения замещающих семей;
- 2). принципы психолого-социально-педагогического сопровождения замещающих семей;
- 3). основные направления и виды помощи в рамках психолого-социально-педагогического сопровождения.

**Задание группе №1:** сформулировать цели сопровождения принимающих семей.

**Задание группе №2:** сформулировать принципы сопровождения.

**Задание группе №3:** выделить из предлагаемого текста а основные направления сопровождения замещающих семей и виды помощи в рамках психолого-социального сопровождения.

#### **Текст №1.**

##### **Цели и задачи сопровождения замещающих семей**

Цели сопровождения семей, воспитывающих приёмных детей, совпадают с общими целями работы с замещающими семьями. Это:

- содействие успешной адаптации детей в замещающих семьях;
- предотвращение отказа от приёмных детей;
- предотвращение жестокого обращения с детьми в замещающих семьях.

Выделяют две основные функции сопровождения семей, воспитывающих приёмных детей: (1) контроль за соблюдением прав ребёнка и (2) оказание поддержке семье. Международный опыт показывает, что эти функции должны быть разделены между разными службами. В Российской Федерации функция контроля возложена на органы опеки и попечительства, а функция поддержки может осуществляться различными социальными службами, такими как:

- учреждения социальной защиты (центры социальной помощи семье и детям, социально-реабилитационные центры и др.)
- службы по содействию семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, которые создаются на базе детских интернатных учреждений;
- общественные организации, предоставляющие социальную и психологическую помощь детям и семьям;
- другие учреждения и организации, в цели деятельности которых входит оказание социальной и психологической помощи семьям с детьми.

Основными задачами психолого-социального сопровождения замещающих семей являются:

- создание условий, максимально отвечающим интересам ребенка;
- помощь в преодолении негативных последствий прошлого опыта ребёнка (пережитого насилия и пренебрежения, опыта пребывания в интернатном учреждении);
- психологическая помощь и поддержка для родителей;
- развитие и поддержание родительских навыков;
- содействие семье в защите прав и интересов ребёнка, с учётом его правового статуса.

## **Текст №2.**

### **Принципы психолого-социального сопровождения замещающих семей**

Психолого-социальное сопровождение замещающих семей осуществляется в соответствии с технологией междисциплинарного ведения случая. *Междисциплинарное ведение случая* – это технология социальной работы, в соответствии с которой психолого-социальная и другие виды помощи осуществляются членами единой междисциплинарной команды, на основе составленного индивидуального плана сопровождения, для достижения целей по улучшению качества жизни клиента, защиты его интересов и прав. Обязательными компонентами являются междисциплинарного ведения случая: наличие специалиста, ответственного за ведение случая, соблюдение последовательности этапов работы – от первичной оценки до закрытия случая, координация работы всех специалистов и наличие единых целей, задач и плана социального сопровождения.

#### **Это принципы:**

- комплексное сопровождение и работа в команде;
- профессионализм и высокая квалификация членов междисциплинарной команды;
- учёт потребностей и запросов семьи, приоритет интересов клиента;
- добровольность получения услуг;
- доступность помощи для клиента;
- последовательность и преемственность в соблюдении этапов оказания помощи;

- конфиденциальность информации о клиенте;
- активное участие клиента в междисциплинарном ведении случая и развитие собственного потенциала клиента;
- эффективный обмен информацией по ведению случая между специалистами;
- индивидуальная ответственность специалиста за случай;
- постоянная оценка качества и эффективности междисциплинарной помощи;
- оптимизация распределения нагрузки между членами междисциплинарной команды.

### **Текст №3.**

#### **Основные направления и виды помощи в рамках психолого-социального сопровождения.**

Основными направлениями помощи в рамках психолого-социального сопровождения замещающих семей являются: социально-правовая помощь, психологическая помощь, педагогическая помощь, медицинская помощь, клуб приёмных семей.

Сопровождение замещающих семей обязательно включает домашние визиты специалистов (психолога и специалиста по социальной работе).

**Социально-правовая помощь** включает консультирование семьи по социально-правовым вопросам и содействие в их разрешении, в частности:

- консультирование по вопросам прав и обязанностей опекуна (попечителя), приёмного родителя, усыновителя;
- консультирование по вопросам прав ребёнка, находящегося на воспитании в замещающей семье;
- содействие в защите прав и интересов ребёнка, с учётом его правового статуса,

в частности, при решении жилищных вопросов, оформлении справок и пособий, получении льгот, выборе образовательного учреждения для ребёнка и т.п.

**Психологическая помощь** включает такие направления работы, как:

- помощь ребёнку в преодолении имеющихся эмоциональных и поведенческих трудностей;
- помощь ребёнку в преодолении негативных последствий прошлого опыта ребёнка (пережитого насилия и пренебрежения, опыта пребывания в интернатном учреждении);
- помощь ребёнку в преодолении личностно-социальных трудностей (например, неумение выстраивать отношения со сверстниками, отсутствие друзей);
- консультирование родителей по поводу эмоциональных, поведенческих и других психологических трудностей ребёнка;
- консультирование родителей по вопросам развития и воспитания ребёнка, включая предоставление информации об основных этапах развития и психологических потребностях детей;

- помощь родителям в разрешении личных психологических трудностей и осознании своего опыта, который оказывает негативное влияние на воспитание приёмного ребёнка;
- содействие пониманию родителями потребностей ребёнка;
- развитие родительских навыков эффективного взаимодействия с ребёнком;
- психологическая поддержка замещающих родителей;
- помощь в разрешении семейных конфликтов и др.

Наш опыт работы показывает, что психологическая помощь является наиболее востребованной и занимает ведущее место в сопровождении замещающих семей.

**Педагогическая помощь** включает:

- помощь ребёнку в восполнении пробелов в знаниях вследствие недостатка образования;
- формирование программ педагогического вмешательства для детей, имеющих задержки психического развития;
- помощь в усвоении школьной программы;
- организация досуга и др.

В качестве отдельного направления работы выделяют **клуб приёмных семей**. Клуб приёмных семей организуется в форме регулярных встреч замещающих родителей и может иметь несколько задач, в частности:

- взаимная поддержка замещающих родителей;
- обмен личным опытом;
- приобретение новых знаний и навыков

Клуб приёмных родителей может быть организован в форме групп взаимной поддержки для родителей, обучающих интерактивных семинаров, совместных занятий родителей с детьми. Также, в рамках клуба приёмных семей можно проводить праздничные встречи для родителей и детей, посвящённые Новому году, Дню матери и пр.

*Итоговая таблица.*

сопровождение			
цели	принципы	направления	Виды
<b>содействие успешной адаптации ребенка в замещающей семье</b>	комплексное сопровождение и работа в команде	социально-правовая помощь	консультирование семьи по социально-правовым вопросам
<b>предотвращение отказа от приемных детей</b>	учёт потребностей и запросов семьи, приоритет интересов клиента	психологическая помощь,	содействие в защите прав и интересов ребёнка
<b>содействие семье в защите прав и</b>	доступность помощи для клиента	педагогическая помощь	консультирование родителей

<b>интересов ребёнка</b>			
<b>Создание условий для ребенка</b>	конфиденциальность информации о клиенте	домашние визиты специалистов	Помощь ребёнку в преодолении эмоциональных, поведенческих и других психологических трудностей ребёнка
<b>Преодоление негативного прошлого опыта ребенка</b>	эффективный обмен информацией по ведению случая между специалистами	медицинская помощь	помощь ребёнку в восполнении пробелов в знаниях вследствие недостатка образования
<b>Психологическая помощь и поддержка для родителей</b>	последовательность и преемственность в соблюдении этапов оказания помощи	клуб приёмных семей	содействие пониманию родителями потребностей ребёнка

### ***3.2. Современные социальные технологии и методики сопровождения семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.***

В региональной модельной программе социального сопровождения семей с детьми, в том числе приемных и замещающих семей (приказ департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2014 № 995) раскрыта суть эффективных региональных социальных практик (технологий и служб), перечисленных нами выше в разделе 2.1.

Приведем ниже примеры использования инновационных технологий из опыта г. Москва.

#### ***Домашнее визитирование семей.***

В рамках данной технологии семьям, имеющим детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями, предлагаются следующие виды социального обслуживания: оказание квалифицированной психолого-педагогической помощи семье, воспитывающей ребенка-инвалида, консультирование по вопросам воспитания и развития детей, содействие в реализации ИПР.

#### ***Мобильная библиотека.***

Предоставление во временное пользование научной и художественной литературы

**Телекоммуникационные формы общения.** Предоставление консультативных услуг дистанционно через сеть Интернет.

**Пункты проката.**

Организация работы пунктов проката для обеспечения техническими средствами реабилитации и адаптации, не включенными в гарантированный перечень средств социальной адаптации детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья

**Оказание психолого-педагогической помощи детям-инвалидам на дому, в том числе социокультурная реабилитация детей.**

Проведение занятий с детьми с использованием дидактических игр, переносного реабилитационного оборудования, а так же обучение родителей методам реабилитации в домашних условиях

- работа со средствами массовой информации по освещению деятельности службы сопровождения;
- издание и распространение информационных материалов, брошюр, буклетов, памяток для семей;
- сотрудничество с профессиональными организациями (поликлиники, дошкольные и школьные образовательные учреждения, др.) для повышения эффективности и качества услуг службы сопровождения;
- ведение единого банка данных учета семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

**«Санаторий на дому».**

Оказание социально-медицинских услуг в домашних условиях медицинскими работниками в соответствии с назначениями врачей.

**Технологии профилактики семейного неблагополучия.**

- технологии укрепления семьи и семейного благополучия;
- технологии формирования ответственного родительства;
- технологии формирования здорового образа жизни;
- технологии формирования и укрепления репродуктивного здоровья юношей и девушек;
- технологии профилактики инфекций, передающихся половым путем;
- технологии предупреждения ранней сексуальной активности;
- технологии профилактики девиантности, асоциальности;
- технологии формирования ценностей семейной жизни;
- технологии формирования служб правовой помощи, детям, подросткам, семье.

**Службы раннего вмешательства-** оказание помощи семьям с детьми, имеющими проблемы в познавательной области;

**Социальный патронаж-** это форма тесного взаимодействия с семьей в течение определенного периода (консультации семьи различными специалистами; ходатайство перед различными учреждениями; контакты с правоохранительными органами; комиссии по делам несовершеннолетних);

**Образовательные тренинги-** направлены на развитие умений и навыков, которые помогают семьям учиться управлять своей микросредой, ведут к

выбору конструктивных жизненных целей и конструктивному взаимодействию и т.д.

***Технология межведомственной междисциплинарной коррекционно-реабилитационной работы с семьей*** с детьми, находящейся в трудной жизненной ситуации для профилактики социального сиротства;

***Технология межведомственного взаимодействия*** социальных партнеров при решении проблемы семейного неблагополучия и социального сиротства.

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» определяет органы и учреждения, входящие в систему профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних:

- комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- органы управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания (территориальные центры социальной помощи семье и детям, центры психолого-педагогической помощи населению; центры экстренной психологической помощи и иные учреждения социального обслуживания, специализированные учреждения для несовершеннолетних, социальные приюты для детей, центры помощи детям, оставшихся без попечения родителей) и т.д.
- органы управления образованием и образовательные учреждения;
- специальные учебно-воспитательные учреждения открытого и закрытого типа органов управления образованием;
- органы опеки и попечительства;
- органы управления здравоохранением и учреждения здравоохранения;
- органы службы занятости;
- органы внутренних дел;
- подразделения по делам несовершеннолетних органов внутренних дел;
- центры временного содержания для несовершеннолетних правонарушителей органов внутренних дел;
- органы и учреждения, общественные объединения, осуществляющие меры по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

***Технологии выработки системы единой унифицированной документации*** при регистрации, постановке на учет, разработке программ профилактики, реабилитации и сопровождения социально-неблагополучных семей.

***Методы работы с семьей.***

- патронатное посещение семей с целью обследования условий проживания и воспитания несовершеннолетних детей;
- знакомство с семьями;
- метод совместного планирования;
- экспресс-диагностика детско-родительских отношений в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- консультации специалистов;

- сопровождение семей в виде консультаций, наблюдений специалистов;
- опрос соседей, специалистов школы, администрации;
- анализ документации (школьный журнал, характеристика и т.д.);
- беседы;

***Метод интенсивной сетевой терапии:***

- укрепление семейных связей и улучшение климата в семье;
- восстановление позитивных контактов ребенка (подростка);
- повышения у ребенка (подростка) интереса к учебе;
- организация свободного времени ребенка (подростка);
- усиление контактов между семьей и социальным окружением;
- приобретение семьей навыков самостоятельного решения возможных проблем

**3.3.Профессиональные компетенции специалистов социальной сфере по реализации технологий социального сопровождения.**

**Профессиональный стандарт.**

Приказами Министерства труда и социальной защиты РФ утверждены профессиональные стандарты специалистов по социальной работе. В документах прописаны требования к образованию и обучению, к опыту практической работы, определены особые условия допуска к работе, описаны трудовые действия и необходимые для их исполнения знания, умения и другие характеристики.

Предлагаем рассмотреть основные понятия и ознакомиться с требованиями стандартов (Приложение 4.).

***Существующие подходы к определению «профессиональный стандарт».***

***Основные понятия.***

*Профессиональный стандарт* - нормативный документ, определяющий в области конкретного вида экономической деятельности (области профессиональной деятельности) требования к выполнению работниками трудовых функций и необходимым для этого компетенциям (РСПП).

*Профессиональный стандарт* - нормативный документ, предназначенный для определения должностных обязанностей работников, планирования их профессионального роста, организации профессиональной подготовки и повышения квалификации соответственно развитию требований к качеству и продуктивности услуг, подбору, расстановке и использованию кадров, а также обоснованию принимаемых решений при проведении аттестации руководителей и специалистов (Минтруд России).

*Профессиональный стандарт* – нормативный документ, устанавливающий требования к работнику, необходимые для выполнения определенной трудовой функции.

*Профессиональный стандарт* (квалификационная характеристика) ЕТКС и ЕКС - нормативный документ, устанавливающий на

государственном уровне минимальные требования к работнику, необходимые для выполнения определенной трудовой функции.

Дополнительные требования к работнику могут устанавливаться в добровольных профессиональных стандартах корпоративного или отраслевого уровней (при условии их согласования в рамках системы социального партнерства).

*Профессиональный стандарт*- характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности.

В настоящее время приказами Министерства труда и социальной защиты утверждены и действуют профессиональные стандарты по следующим должностям:

- 1) № 682н от 18 ноября 2013 г. «Психолог в социальной сфере».
  - 2) № 678н от 18 ноября 2013 г. «Руководитель организации социального обслуживания» ..
  - 3) № 677н от 18 ноября 2013 г. «Социальный работник».
  - 4) № 681н от 18 ноября 2013 г. «Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере».
  - 5) № 683н от 18 ноября 2013 г. «Специалист по работе с семьей» .
  - 6) № 571н от 22 октября 2013 г. «Специалист по социальной работе»
  - 6) № 680н от 18 ноября 2013 г. «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних»
  - 8) № 544н от 18 ноября 2013 г. «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании).
- ▶ Подписан, но еще не вступил в силу приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014г. № 524н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области охраны труда» (Приложение

В Новгородской области профессиональные компетенции специалистов, осуществляющих социальное сопровождение семей с детьми, закреплены в *Примерной должностной инструкции куратора службы сопровождения семей с детьми в Новгородской области (Приложение5)* с учетом требований Профессиональных стандартов специалистов сферы социального обслуживания.

**Нормативно-правовые компетенции:** знание и умение руководствоваться законодательными и нормативными документами, регулирующими процессы сопровождения:

- законами и постановлениями на федеральном, региональном и местном уровнях, другими нормативными правовыми актами в области социального обслуживания семьи и различных категорий граждан, государственной семейной политики, охраны материнства и детства;

- основами трудового законодательства;
- правилами и нормами охраны труда и пожарной безопасности;
- должностными инструкциями;
- уставом организации;
- положением о службе сопровождения семей с детьми;
- приказами руководителя организации (непосредственного руководителя);
- правилами и нормами гигиены труда, правилами трудового распорядка;
- методическими материалами, касающимися вопросов его деятельности;

***Психолого-педагогические компетенции:***

-умение организовать диагностику, мониторинговые исследования, психологическое просвещение и оказывать психологическую помощь и психологическое сопровождение.

- знание и владение эффективными технологиями по работе с семьей;
- знание и умение учитывать социально-психологические особенности клиентов службы сопровождений;
- владение методами и приемами профессиональной коммуникации;
- владение технологией планирования работы со случаем;

***Управленческие компетенции:*** планирование, организация и контроль деятельности по социальному сопровождению; умение выстраивать межведомственное взаимодействие.

***Организационно-деятельностные компетенции:***

- выявление разных типов семей, оказание содействия в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи;
- умение организовать и провести первую встречу с заявителем, осуществить посещение на дому; обследовать жилищно-бытовые условия;
- умение осуществить социальное сопровождение семей, обеспечивая межведомственное взаимодействие;
- умение провести мониторинг эффективности реализации плана;

***Учебно-познавательные компетенции:***

- способность к освоению новых знаний, участие в семинарах, тренингах и иных мероприятиях, направленных на повышение квалификации и качества деятельности.

***Документоведческие компетенции:***

- умение формировать пакет документов на сопровождение (заявление, согласие на обработку личных данных, копию индивидуальной программы, выданной Уполномоченным органом, копию паспорта);
- умение составить акт обследования; составить план мероприятий по оказанию социальной помощи заявителю;
- умение подготовить документы на заседания рабочей группы по мониторингу эффективности согласно рекомендациям по ведению делопроизводства.

### **Заключение.**

Методические материалы содержат анализ практики внедрения социального сопровождения семей с детьми в Новгородской области в рамках пилотного проекта на первых его этапах. Рассмотренные вопросы могут стать востребованными при прохождении дальнейших шагов пилотного проекта, анализе практики учреждений, с целью обеспечения эффективности сопровождения на заключительных этапах сопровождения.