

и трудовая деятельность, спортивно-оздоровительные мероприятия, трудовая деятельность в рамках трудотерапии и обучению трудовым навыкам: с 65 % до 100 %.

• Повысился уровень удовлетворенности молодых инвалидов социальным обслуживанием и качеством жизни: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания, выросла с 90 % до 100 %.

• По данным ежегодного мониторинга качества и доступности социальных услуг, предоставляемых учреждением, 100 % получателей социальных услуг оценивают их как высокие.

По данным ежеквартального мониторинга 100 % получателей социальных услуг единогласно оценивают степень удовлетворенности реабилитационными услугами как высокую.

НАВИГАТОРЫ ИЗМЕНЕНИЙ: КОМПЛЕКСНАЯ РАБОТА С СЕМЬЯМИ С ДЕТЬМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

В. А. Ильичёва

Директор

Л. Г. Масленникова

Заместитель директора

Государственное учреждение Тульской области

«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4»

В настоящее время в нашей стране на региональном уровне предпринимаются меры по комплексному обслуживанию семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, отрабатываются и внедряются различные инновационные модели организации социального обслуживания семьи и детей. Сегодня мы представляем работу отделений помощи семье и детям государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4». Чем же интересен и что же отличает наш подход от работы других служб? Хотим поделиться, как мы строим свою работу и почему именно наша практика приносит реальные изменения в жизни наших клиентов.

С внедрением информационных технологий и функционированием мобильной бригады, участковой службы и привлечением к работе представителей местного сообщества, зона обслуживания значительно расширилась, теперь реабилитационной работой охвачены семьи с детьми, проживающие не только в городских районах, но и в труднодоступных сельских поселениях. Это позволяет нам охватить большее количество семей, предоставляя им необходимую поддержку и ресурсы, независимо от места проживания.

В своей работе специалисты отделения помощи семье и детям сталкиваются с различными проблемами и вызовами. Вот некоторые из них: спиральное неблагополучие, инфантильность родителей, злоупотребление ПАВ, низкая ресурсность, материальные трудности. Кроме того, ограничение ресурсов и нехватка кадров,

недостаток взаимодействия между различными организациями усложняют процесс оказания социальной помощи.

Новшеством в работе службы является особая стратегия обеспечения социальной устойчивости и благополучия семьи. В своей стратегии работы мы постепенно переходим от традиционных услуг к созданию целостного сообщества поддержки, ориентированного на нужды каждой семьи. В фокусе нашего внимания — комплексное сопровождение, активное вовлечение всех членов семьи и формирование среды, способствующей преодолению кризиса и устойчивому развитию. Мы отходим от назидательной позиции в работе с семьей, а типовые подходы заменяем на семей-сберегающие и проактивные. Это то, что делает нашу практику особенной.

Для выстраивания четкой системы работы специалистами учреждения были разработаны и утверждены локальные акты, регламентирующие деятельность отделения. Созданные нами локальные акты помогают добиваться высокого уровня качества и эффективности работы с семьями и детьми благодаря следующим преимуществам:

- четкая регламентация процедур и стандартов обслуживания.
- повышение ответственности сотрудников и минимизация рисков ошибок.
- учет специфики территории и потребностей местных жителей.
- прозрачность и доступность процессов для клиентов.
- возможность постоянного совершенствования и адаптации практики.

Таким образом, наши локальные акты обеспечивают упорядочивание механизма оказания социальной помощи населению, организацию гарантируют соблюдение прав и законных интересов семей, и детей, укрепляют доверие и прозрачность взаимодействия.

Отличительной особенностью работы нашей службы является то, что оказание услуг семьям с детьми осуществляется как непосредственно на индивидуальном уровне, так и на уровне работы с сообществами. Это дает возможность:

- укрепить внутрисемейные и внешне семейные связи;
- развить ресурсную базу сообщества;
- предотвратить социальное неблагополучие;
- сформировать безопасную и благоприятную среду;
- минимизировать риски возникновения кризисных ситуаций.

Нами был разработан и успешно внедрен в практику *«Портфель специалиста»*, который включает:

1. Алгоритмы работы с семьями в различных жизненных ситуациях.
2. Технологии работы с семьями и детьми для типичных жизненных проблем.
3. Пакет диагностических материалов: диагностики рисков и угроз, потребностей и ресурсов семьи.

Создание единой системы документации помогло стандартизировать процессы, снизить риски нарушений и способствовало повышению профессиональной компетенции специалистов, улучшению качества оказания помощи семьям.

С целью улучшения качества социальной помощи семьям нами был разработан *алгоритм работы с семьей*.

Алгоритм работы с семьей состоит из нескольких этапов:

1 этап — проведение детального анализа потребностей семьи, который включает активное взаимодействие с местными учреждениями, соседями, родственниками и самими семьями (в течение 2–4 недель с момента подписания договора).

Анализ позволяет выявить уровень риска социального сиротства, основные проблемы, базовые и приоритетные направления поддержки. На его основе формируется карта ресурсов и создается сеть контактов с родственниками, знакомыми, представителями местных организаций, что обеспечивает поддержку и интеграцию ребенка. Мониторинг семейной ситуации проводится совместно с семьей не реже одного раза в месяц.

Для анализа ситуации в семье используем:

«Сценарий безопасности ребенка и риска причинения вреда его здоровью и развитию», которая показывает, нужно ли помещать ребенка в стационар или нет, безопасно ли ребенку пребывание в семье.

«Семейная карта» — позволяет проанализировать ближайшее окружение семьи, выявить значимых для неё людей и отношения к ним, а также увидеть связи и отношения, которые могут оказывать косвенное влияние на развитие ситуации в семье.

«Паспорт комплексного сопровождения семьи» — единый документ, который объединяет всю необходимую информацию о ребенке и его семье, дает объективный анализ и оценку семейной ситуации: потребности, проблематика, риски и ресурсы семьи, её сильные и слабые стороны.

2 этап — определение алгоритма действий. На данном этапе за каждой семьей назначается куратор. На основании результатов оценки с обязательным участием семьи составляется индивидуальный план развития, который впоследствии реализуется и регулярно оценивается на предмет выполненных задач. Осуществляется поиск ресурсов (родственники, соседи, старосты сел, службы, благотворительные и общественные организации, добровольцы и др.).

3 этап — работа по реализации плана. Формируется мобильная бригада для оказания услуг семье и, в зависимости от потребностей, привлекаются специалисты. На этом этапе формируется команда поддержки, включающая куратора семьи, представителей местного сообщества и волонтеров. Работа команды организуется куратором, который управляет коммуникацией и совместной деятельностью всех участников. Вся работа отражается в формах «Учет контактов специалиста с семьей» и «Учет работы специалиста с учреждениями». Регулярно отслеживается процесс оказания помощи и, при необходимости, корректируются подходы.

Заключительный этап — включает процесс обратной связи и оценки эффективности. Чтобы уязвимые семьи в дальнейшем не оставались без внимания, ситуацию продолжают отслеживать соседи, старосты, работники образования и др.

В работе с семьями, находящимися на сопровождении, используем семейно-ориентированные социальные технологии:

Работа со случаем — технология предполагает индивидуальный подход к решению проблем семьи, расследования случая, диагностику причин семейного неблагополучия, разработку, утверждение и реализацию согласованного межведомственного плана реабилитации ребенка и семьи на основе доступных на территории ресурсов.

Сеть социальных контактов — технология дает возможность специалистам максимально включить самого ребенка и людей из его ближайшего социального окружения как активных субъектов в работу по разрешению существующей проблемной ситуации; способствует поддержанию связей ребенка/семьи с близкими людьми.

Мотивационное интервью — технология, направленная на укрепление личной мотивации члена семьи и его готовности к изменению, а также на активизацию ресурсов для этого ресурсов.

Дорожная карта семьи (автор Соня Паркер, консультант и тренер по вопросам защиты прав детей и независимый социальный работник из г. Перта, Западная Австралия) — метод позволяет визуально разработать совместный план (дорожную карту) по выходу семьи из кризиса, а также вносить в него коррективы и предложения.

Одним из приоритетных направлений деятельности отделений помощи семье и детям является профилактика социального сиротства. С этой целью учреждением реализуются следующие проекты.

«Семейная экспедиция *«На пути к Надежде»*». Суть практики — оказание адресной социальной помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, максимально приближенной к территории ее проживания, с опорой на внутренние ресурсы семьи и потенциал местного социума.

Решение проблем жизнедеятельности семей осуществляется силами специалистов учреждения на основе функционирования мобильной бригады и привлечения организаций различных форм собственности, которые входят в состав муниципальной межведомственной команды. Команда специалистов осуществляет свою деятельность непосредственно на территориальном уровне клиентов и максимально приближенно к их месту проживания, что снижает тревогу членов семьи, экономит их время и средства, предоставляет доступ к определенным видам социальных благ, которые отсутствуют в их поселении.

В рамках проекта осуществляются мероприятия, направленные на организацию работы консультационных пунктов, семейного досугового клуба, просветительских и развивающих мероприятий для детей и родителей, а также решение бытовых проблем семьи с оказанием материальной помощи. Технология включает традиционные и инновационные формы работы, ориентированные на клиента.

С целью создания поддерживающего пространства для семей по месту жительства, предупреждения жестокого обращения с детьми, раннего выявления семейного неблагополучия и снятия психоэмоционального напряжения в рамках практики организовываются дистанционные и офлайн мероприятия, которые дают возможность осуществить мониторинг ситуации в семье, определить проблемные зоны и своевременно оказать семье квалифицированную помощь. Это такие формы, как:

- PRO школа для родителей онлайн «Воспитание без огорчений»;
- консультпункты «#МыВсегдаНаСвязи»;
- психологическая гостиная «Лаборатория семейных отношений».

С целью приобщения семей с детьми к позитивному семейному досугу, здоровому образу жизни и культурным ценностям, повышение социально-творческой активности семей через возрождение и развитие семейных традиций и духовных ценностей проводятся творческие семейные мастер-классы, семейный игроклуб, семейный кинозал.

С целью обеспечения нуждающихся семей одеждой, обувью, другими предметами первой необходимости, продуктами питания, в учреждении функционирует интернет-магазин «Б/Утик», проводится «Благотворительный семейный базар», который включает в себя проведение акций «Поможем друг другу» по приему детской и взрослой одежды и обуви, книг, игрушек, канцелярских товаров для передачи нуждающимся семьям и «Забота» по обеспечению нуждающихся семей одеждой, обувью, другими предметами первой необходимости, продуктами питания.

Анализ социальной ситуации по наблюдению за изменениями, произошедшими в результате реализации проекта, показал следующее:

- происходит децентрализация социальной работы, то есть перенос основного объема мероприятий на муниципальный уровень, по месту жительства семей, что дает возможность охватить социальными услугами большее количество клиентов;
- увеличилось количество детей и родителей, которые получили новый позитивный опыт взаимодействия с социальными учреждениями, повысилось их доверие социальным институтам;
- на замечания специалистов улучшилось качество жизни клиентов, произошли положительные изменения во внутрисемейных отношениях и в среде для развития личности детей;
- повысилось качество и увеличился объем социальных услуг семьям за счет объединения усилий специалистов различных ведомств.

Проект «Каникулы с пользой». Проект является одним из эффективных направлений реабилитационной работы учреждения по организации отдыха, оздоровления и занятости детей в период школьных каникул, профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также удовлетворения потребностей населения в доступном и качественном социальном обслуживании.

Проект представляет собой целостную систему мероприятий, обеспечивающих интересной, разнообразной по форме и содержанию детский отдых, оздоровление детей, их интеллектуальное развитие, расширение круга знаний и интересов, формирование позитивного отношения к культурным традициям, семейным ценностям, традициям родного края, приобретение важного для развития детей опыта социальной деятельности в безопасной обстановке.

Проект охватывает в себе разноплановую деятельность с детьми и их семьями, объединяет различные направления работы, где процесс занятости и оздоровления детей осуществляется непрерывно в течение всего календарного года.

Проект «Каникулы с пользой» включает ряд мероприятий, которые реализуются на обслуживаемых учреждением территориях:

- «**Детские отряды**» (временные объединения детей разных возрастов на удаленных территориях для интересного и полезного времяпровождения под руководством взрослых, привлечения ребят к общественно значимой работе);
- «**Детские площадки**» (организация игровых, тематических, спортивных площадок для детей и взрослых, проведение просветительской работы для родителей);
- «**Семейная игротека**» (организация игровой деятельности для детей и всей семьи);
- «**Путешествия малой родины**» (вовлечение детей/семей в социокультурную среду посредством посещения исторических объектов, значимых мест региона);
- «**Онлайн-лагерь «Яркое лето»**» (проведение в дистанционном режиме мероприятий познавательной, творческой, оздоровительной, профилактической направленности: челленджи, экскурсии, мастер-классы и пр.);
- «**Многодневными святынь родного края**» (организация многодневных туристических поездок, экскурсий по родному краю, изучение народных традиций и духовно-нравственных устоев семьи).
- «**Практики с психологом**» — оказание психологической помощи взрослым
- «**Психологические практики в местах**»: психологические консультации и терапевтическая практика
- «**Психологические практики в пешеходной прогулке**».

Содержание мероприятий Проекта направлено на постоянное развитие ребенка, системное оздоровление и воспитание здорового человека, включение родителей (законных представителей) в организацию позитивного досуга и приобщения детей к семейным ценностям, придание программе определенного культурологического колорита.

Дополнительным эффектом данного проекта является то, что родители (законные представители) и близкое окружение, как необходимый ресурс, также подключаются к обучению навыкам организации позитивного досуга, здорового образа жизни, безопасного поведения и конструктивного взаимодействия, т. е. осуществляется обучение родителей обучать детей. Эти родительские навыки призваны защищать ребенка от появления поведенческих проблем в будущем (уменьшать вероятность противоправных действий, проблем с алкоголем и наркотиками) и увеличивать степень их вовлеченности в социально значимую жизнь общества.

Анализ социальной ситуации по наблюдению за изменениями, произошедшими в результате реализации проекта, показал следующее:

- предоставление семьям возможности оздоровления детей, организованной занятости подростков в период школьных каникул, обеспечивает равный доступ к социальным благам;
- увеличение количества детей и родителей, которые получили новый позитивный опыт взаимодействия со специалистами учреждения, отразилось на доверии семей и детей к социальным институтам и повышении мотивации на качественные изменения жизни;
- грамотно организованный досуг и полноценный отдых способствовал укреплению здоровья детей, повышению их физического, интеллектуального и творческого потенциала; организация мероприятий в каникулярный период позволила оттянуть с улицы значительное количество детей группы риска и предупредить правонарушения;
- предоставление своевременной качественной помощи семьям в организации занятости детей, отдыха и оздоровления в каникулярное время, на период трудовой занятости родителей (законных представителей), дало возможность снижения социальных рисков семейного неблагополучия;
- повышение уровня информированности о вреде ПАВ и приобщение детей и родителей (законных представителей) к проведению позитивного досуга, повлияли на выбор приоритета здорового образа жизни семей;
- подключение усилий специалистов, волонтеров и представителей общественных организаций к работе по Программе дало возможность разнообразить содержание, повысить качество и увеличить объем социальных услуг, оказанных детям и родителям (законным представителям).

Все инновационные технологии, которые мы применяем в работе, ориентированы на семью, как целостную систему, и их основная цель — улучшить взаимодействие и взаимопонимание между членами семей, не допуская глубокого кризиса. Сотрудничество с другими организациями и специалистами усиливает эффект работы и способствует достижению более качественных результатов. Расширение за последние годы технологий работы по активизации местного сообщества для помощи семьям с детьми создает более устойчивую сеть помощи наиболее уязвимым категориям населения.

Профессиональные фишки помогают нам достигать лучших результатов в работе с семьями и детьми, делая процесс эффективным, комфортным и результативным. Они позволяют глубже понимать ситуацию, находить индивидуальные решения и создавать доверительную атмосферу, необходимую для успешной поддержки.

Мы видим своё будущее в качестве надёжного партнёра, вдохновляющего семьи на преодоление трудностей и создающего условия для роста и гармонии.

Наши перспективы — это уверенность в завтрашнем дне каждой семьи и улыбка каждого ребёнка, прошедшего путь выхода из кризиса.

Благодаря грамотно организованному процессу, нашим профессиональным компетенциям и тесному взаимодействию с сообществом, мы добиваемся значимых результатов, реально меняющих жизнь наших подопечных к лучшему.