ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное учреждение
«ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА НА БАЗЕ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ОТЧЁТ ЗА 1-е ПОЛУГОДИЕ 2018 ГОДА

Москва, 2018 год

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ГАУ города Москвы
«ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА НА БАЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ОТЧЁТ ЗА 1-е ПОЛУГОДИЕ 2018 ГОДА

Москва, 2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 6

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ

1. *ГБУ ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь»*
МЕЖВЕДОМСТВЕННАЯ МОДЕЛЬ НЕПРЕРЫВНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛИЦ С ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ РАЗВИТИЯ 10

2. *ГБОУ Центр реабилитации и образования № 7*
УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 22

3. *ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»*
МОДЕЛЬ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ И СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЖЕНЩИНАМ И ДЕТЯМ, ПОДВЕРГШИМСЯ НАСИЛИЮ 26

4. *ГБУ Центр содействия семейному воспитанию «Школа циркового искусства имени Ю.В. Никулина»*
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ВОСПИТАННИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ И ПРЕОДОЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ИСКЛЮЧЁННОСТИ 32

ЦЕНТР МОНИТОРИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

5. *ГБУ Территориальный центр социального обслуживания «Коломенское»*
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОДЕЛИ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 42

6. *ГБУ Территориальный центр социального обслуживания «Арбат» филиал «Тверской»*
СТАЖИРОВОЧНАЯ ПЛОЩАДКА ПО РАЗРАБОТКЕ И АПРОБАЦИИ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНОГО МОНИТОРИНГА УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ПОЖИЛЫХ МОСКВИЧЕЙ 52

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ

7. *ГБУ Психоневрологический интернат № 13*
РЕАБИЛИТАЦИОННОЕ МЕДИЙНОЕ ПРОСТРАНСТВО КАК НОВЫЙ ФОРМАТ КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОТКЛОНЕНИЯМИ 60

8. *ГБУ Психоневрологический интернат № 20*
ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ С ДЦП ПРОФЕССОРА К.А. СЕМЕНОВОЙ 62

	ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ	
9.	*Управление социальной защиты населения Южного административного округа Москвы* МОДЕЛЬ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО ОКРУГА ГОРОДА МОСКВЫ С ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА С ПРИМЕНЕНИЕМ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНИК СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ	70
10.	*ГБУ Территориальный центр социального обслуживания «Орехово»* ОБЩЕСТВЕННО-ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПАРТНЕРСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И НКО	73
	КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	
11.	*ГБУ Территориальный центр социального обслуживания «Новогиреево»* АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ УЧЕТ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ РАБОТНИКАМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	77

ВВЕДЕНИЕ

Экспериментальная деятельность на базе учреждений социального обслуживания, имеющих статус «Опытно-экспериментальная площадки Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы» (далее – ОЭП) осуществляется с целью внедрения инновационных направлений, технологий, методов в процесс оказания социальных услуг населению. Общее научное руководство и координацию ОЭП осуществляет ИДПО ДТСЗН г. Москвы.

В настоящее время ОЭП развивают следующие актуальные направления: внедрение цифровых технологий в надомное социальное обслуживание, профилактику семейного неблагополучия и социальной исключенности детей-инвалидов, апробацию инновационных форм комплексного мониторинга уровня и качества жизни пожилых москвичей, применение современных техник социальных коммуникаций, взаимодействие ТЦСО с волонтерами и СО НКО и др. Все темы и программы ОЭП прошли процесс согласования с ДТСЗН города Москвы. Опытно-экспериментальная работа на базе учреждений СО ведется в соответствии с утвержденными планами.

Приказом ДТСЗН города Москвы № 558 от 10.05.18. открыта экспериментальная площадка по теме «Автоматизированный учет оказания социальных услуг работниками социальной сферы в форме социального обслуживания» на базе ТЦСО «Новогиреево».

На ближайшем заседании УС будет рассмотрен вопрос о закрытии экспериментальной работы на базе Кризисного центра помощи женщинам и детям. У администрации учреждения есть желание работать по новой теме, которую они готовы представить на УС. Продолжение экспериментальной работы учреждения СО в рамках второй темы после успешного завершения первой мы рассматриваем как свидетельство высокого инновационного потенциала специалистов, а также слаженной деятельности временной творческой группы ОЭП и научного куратора Института. Напомним, что вторую тему ОЭР на данный момент разрабатывают ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь», ЦРО № 7, ТЦСО «Новогиреево», приступил к новой теме ПНИ №13.

В целях повышения эффективности экспериментальной работы создан и работает научно-методический совет ОЭП. Совет собирается несколько раз в году и решает текущие вопросы, которые волнуют участников опытно-экспериментальной работы. **30 мая** в ИДПО состоялось очередное заседание научно-методического совета организаций социального обслуживания, имеющих статус «Опытно-экспериментальная площадка системы труда и социальной защиты населения города Москвы». На заседании обсуждались мероприятия ОЭП на 2018 год (обсуждение формата и даты проведения, согласование состава рабочей группы по подготовке 2-го слета ОЭП; участие коллективов ОЭП в Фестивале социальных проектов и практик, приуроченному к 10-летнему юбилею Институтом; совместная работа над Дайджестами ОЭП,

отчёты ОЭП за 1-е полугодие 2018 г. с аналитикой; работа на странице facebook; размещение Дайджестов, сертификатов, отчётов ОЭП на сайтах учреждений СО). Также состоялось обсуждение методических пособий по важным направлениям деятельности учреждений СО.

Научно-методическим советом приняты следующие решения:

- провести 2-й слет ОЭП, приуроченный к 10-летнему юбилею ИДПО, 17 октября текущего года;
- формат выступлений ОЭП на слете – творческое представление темы ОЭП с использованием средств искусства, медиа, визуальных средств; длительность выступления 5-7 минут;
- создать рабочую группу из представителей ОЭП по подготовке слета;
- провести семинар-тренинг по обучению представителей ОЭП методу подачи информации в формате скетчноутинга – визуального способа фиксирования информации с минимальным количеством записанного текста;
- повысить эффективность взаимодействия ОЭП и Института за счет своевременной подготовки и сдачи качественной информации для Дайджестов ОЭП, страницы ОЭП на facebook, а также аналитических отчётов о проделанной работе;
- разместить важные материалы об экспериментальной деятельности на сайтах учреждений СО, являющихся ОЭП.

В первом полугодии подготовлены и изданы 2 номера Дайджеста ОЭП №10,11 (зима-весна). Данное издание выпускается с целью информирования общественности о целях, задачах, направлениях экспериментальной работы на базе учреждений социального обслуживания.

Доработано и подготовлено к печати информационное издание, приуроченное к десятилетнему юбилею ИДПО «Антология экспериментальных проектов организаций системы социального обслуживания города Москвы. Научно-практическое пособие / под ред. Е.И. Холостовой, И.В. Мкртумовой. - М.: ИДПО ДТСЗН, 2018. Материалы Антологии имеют чёткую структуру, в которой выделены название темы эксперимента, наименование организации, сформулированы цели, проведённые мероприятия по этапам эксперимента, результаты деятельности.

С октября 2017 года осуществляется работа по наполнению новостями опытно-экспериментальных площадок странички на facebook. Для этого составлен график опубликования новостей учреждениями.

В 1-м полугодии 2018 года на базе действующих опытно-экспериментальных площадок активно проводились мероприятия, направленные на отработку инновационных технологий социального обслуживания населения, обобщение передового практического опыта сотрудников ОЭП, повышение профессионального уровня специалистов учреждений СО, пропагандирование целей, задач, результатов экспериментальной деятельности.

Впечатляют результаты проекта «Автоматизированный учет оказания социальных услуг работниками социальной сферы в форме социального обслуживания», мероприятия которого осуществляются при координации ТЦСО «Новогиреево». За 1-е полугодие по заданию ДТСЗН города Москвы в ИДПО обучено 800 человек, из них 740 – социальных работников, 60 – заведующие ОСО. 500 социальных работников осуществляют электронный учет социальных услуг через приложение «Социальный помощник», размещенное на электронных планшетах. В программном обеспечении работают функции учета, временного контроля оказания услуг, электронного отчета сотрудников, планирования рабочего времени социального работника. Скоро будут подключены функции записи на прием к врачу, оплаты жилищно-коммунальных услуг, изучения общественного мнения, информирования населения и другие.

В 2018 году проведено более 10 заседаний Школ передового опыта, в которых приняли участие более 200 сотрудников организаций СО Москвы и России. Проведение Школ передового опыта происходит в практикоориентированных форматах – это мастер-классы, открытые мероприятия, вебинары, конференции с демонстрацией работы специалистов-практиков, круглые столы, дискуссионные площадки и т.д. Можно выделить следующие самые значимые, яркие мероприятия.

16 апреля в Филиале «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама» ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» ДТСЗН г. Москвы прошла Школа передового опыта по теме *«Особенности профилактики отказа от новорожденных среди несовершеннолетних».* Участники мероприятия – специалисты, работающие в организациях социальной сферы, познакомились с профилактической и реабилитационной работой с несовершеннолетними беременными и юными матерями с детьми. Всего в мероприятии приняло участие 40 человек.

В мае, в рамках проведения школы передового опыта *«Социальная практика студентов-волонтеров в работе с несовершеннолетними беременными и молодыми матерями, попавшими в трудную жизненную ситуацию»* специалистами филиала «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама» был проведен цикл ознакомительных занятий и дискуссий со студентами факультета «Социальные коммуникации» Московского государственного психолого-педагогического университета. В занятиях приняли участие студенты по направлениям подготовки «Социальная работа в системе социальных служб», «Организация работы с молодежью», а так же студенты 2 курса магистратуры, обучающиеся по программе «Социальная работа с различными группами населения».

15 мая в филиале «Надежда» ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» была проведена Школа передового опыта *«Методы и технологии работы специалистов Кризисного центра, используемые при оказании помощи женщинам, подвергшимся насилию в семье».* Участниками мероприятия стали

специалисты центров социальной помощи семье и детям Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы. Всего в мероприятии приняли участие 23 человека.

18 мая в ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» с РОО Помощи женщинам и детям, находящихся в кризисной ситуации «Информационно-методический центр «АННА» прошла встреча по обмену опытом со специалистами специализированных кризисных центров городов РФ (Нижний Новгород, Глазов, Череповец, Волгодонск, Санкт-Петербург, Архангельск, Армавир, Ижевск, Таганрог, Ростов-на-Дону). Тема встречи «*Насилие в отношении женщин: основные аспекты работы с пострадавшими».* Всего в мероприятии приняло участие 30 человек.

20 июня в Кризисном центре помощи женщинам и детям прошла стажировка слушателей программы ГАУ ИДПО ДТСЗН г. Москвы «Социальное сопровождение семей с детьми» (профессиональная переподготовка). Итогом стажировки стал обмен мнениями участников о содержании деятельности Кризисного центра. В мероприятии приняли участие 25 человек.

4 мая в ГБУ ЦССВ «Школа циркового искусства имени Ю.В. Никулина» состоялось выездное занятие по теме «Работа с замещающими семьями на всех уровнях социального сопровождения». Участники – слушатели группы профессиональной переподготовки «Профессиональная деятельность специалиста по работе с семьей в организациях социального обслуживания» ГАУ ИДПО ДТСЗН г. Москвы, всего 25 человек.

5 июля в ИДПО прошел семинар для представителей ОЭП «Скетчинг для дизайна, рекламы, иллюстрации и визуализации (сокращенная программа)». Члены творческих коллективов ОЭП, учились визуальному способу фиксирования информации с минимальным количеством записанного текста. Семинар-тренинг провёл сертифицированный тренер Учебного центра при МГТУ им. М.Э. Баумана «Специалист» – Красновский Д.В. Участники получили большое удовольствие: все рисовали карандашами и красками, узнали от преподавателя много интересного о цветах, формах, других тонкостях скетчинга.

Мероприятия носят активный социальный характер, направлены на пропаганду целей, задач, результатов экспериментальной деятельности, повышение профессионального уровня специалистов учреждений СО.

Деятельность опытно-экспериментальных площадок и Школ передового опыта – значимый инструмент в повышении профессионального уровня кадров учреждений системы социальной защиты населения города Москвы. На базе опытно-экспериментальных площадок и Школ передового опыта осуществляется непрерывный интенсивный обмен новыми идеями, знаниями, научно-методическими разработками (методиками, проектами, технологиями социальной работы), трансляция инновационного опыта работы специалистов учреждений социального обслуживания города Москвы.

МЕЖВЕДОМСТВЕННАЯ МОДЕЛЬ НЕПРЕРЫВНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛИЦ С ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ РАЗВИТИЯ

(Тема ОЭП утверждена Приказом ДТСЗН города Москвы № 1082к от 24 июля 2017 года)

Опытно-экспериментальная площадка **– ГБУ ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь»**
Ответственный исполнитель
опытно-экспериментальной работы
директор ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» **Шпитальская И.Ю.**

Научный руководитель (консультант),
д.п.н., профессор
кафедры психологии и педагогики **Сикорская Л.Е.**

Проблема сопровождения детей с интеллектуальными нарушениями с целью оказания помощи в социальной адаптации, получении образования и выбора дальнейшего жизненного маршрута является в настоящее время одной из приоритетных в России. Изменения нормативно-правовых условий современного российского общества, повышение его внимания к детям с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с ментальной инвалидностью, современные научно-практические данные обуславливают необходимость и возможность создания среды, комфортной и доброжелательной для жизни лиц с интеллектуальными нарушениями.

В ходе проведенного анализа отечественных и зарубежных источников было отмечено, что изменение парадигмы сопровождения детей с выраженными нарушениями развития в детских домах-интернатах системы социальной защиты в России на основе принципов нормализации жизни – это сложный процесс. Основная цель – это включение детей в повседневную жизнь общества, хотя готовность общества принимать детей с ограничениями развития пока очень низка. Рассматривая проблемы институционального воспитания, было обосновано, что основная дискуссия ведется не вокруг факта закрытия специальных воспитательных учреждений, а вокруг изменения подходов в их работе. Принципы нормализации и социальная модель инвалидности ориентированы на то, чтобы создать систему разнообразных общественных услуг, которые позволят детям с интеллектуальными ограничениями жить в условиях, приближенных к семейным, а взрослым –

жить в условиях сопровождаемого проживания. И то, и другое означает включение людей с интеллектуальной инвалидностью в повседневную обыденную жизнь общества. Дети с выраженными интеллектуальными нарушениями относятся к категории трудно деинституционализируемых именно в силу барьеров, которые созданы самим обществом.

Нами были обобщены требования к условиям, которые необходимы для создания непрерывной модели сопровождения. К особо значимым относятся: понимание и принятие учреждением социальной модели инвалидности, а также разработка конкретных практических инструментов, позволяющих ребенку с сенсорными, двигательными, интеллектуальными нарушениями проявлять свое мнение, а специалистам «распознавать» информацию от ребенка и правильным образом ее интерпретировать, в дальнейшем учитывать при проектировании индивидуального маршрута развития.

На первом этапе нами была проведена экспериментальная работа, которая состояла из трех частей. На основе анализа полученных данных предложена Модель непрерывного сопровождения жизнедеятельности ребенка с интеллектуальными нарушениями в условиях институционального воспитания верхнего уровня.

В первом эксперименте по изучению возможностей создания индивидуальных программ на основе непрерывного процесса развития социально значимых навыков детей с выраженными интеллектуальными нарушениями в качестве испытуемых в исследовании участвовали 100 воспитанников. Дети и подростки в возрасте от 4 до 18 лет были разделены по возрастному признаку на три группы: дошкольную (4-8 лет), младшую школьную (9-13 лет) и старшую школьную (13-18 лет). Анализ медицинской документации констатировал (по МКБ-10): умеренная УО (F 71) у 33 воспитанников, тяжелую УО (F 72) - у 58, у 9 (F73) – глубокую УО.

Были выделены наиболее существенные для проявления самостоятельности и независимости жизнедеятельности воспитанников социально-значимые навыки, а именно: прием пищи и напитков, одевание-раздевание, личная гигиена (уход за руками, полостью рта, волосами, телом), пользование туалетом. Выделенные навыки были важны с точки зрения проявления самостоятельности для всех трех (дошкольная, младшая школьная, старшая школьная) возрастных групп. Навыки были подробно проанализированы с точки зрения определения моторного, когнитивного и эмоционально-личностного компонентов. Оценочно-диагностическое обследование обозначенных социально-значимых навыков осуществлялось методом наблюдения за деятельностью как организованной, так и свободной. Для решения задачи выявления уровня развития социально-значимых навыков была разработана методика количественной оценки на основе диагностики нервно-психического развития детей (Г.В. Пантюхина, К.Л. Печора, Э.Л. Фрухт) и KID-шкалы (J. Reuter), модифицированной под задачи исследования. Диагностические данные фиксировались в протоколах. Математический анализ

позволил определить уровни развития навыков у воспитанников: первый уровень (менее 40 баллов) - у 38% воспитанников; второй уровень (от 40 до 79 баллов) – у 40 %; третий уровень (от 80 до 120 баллов) – у 22% детей – участников эксперимента. Каждому уровню была дана общая качественная характеристика, а также проведен анализ специфических особенностей. А именно, компоненты социально-значимых навыков – моторный, когнитивный и эмоционально-личностный, могли быть пропорциональны к общей количественной оценке, но также можно было наблюдать, что один из компонентов вносил больший вклад в общую оценку.

Было выявлено, что общий балл респондента обратно коррелирует со степенью умственной отсталости (r Пирсона = -0,366, $p \leq 0,01$). Корреляций между степенью умственной отсталости и возрастом, а также между степенью умственной отсталости и полом обнаружено не было. На основании полученных данных в констатирующей части были сформированы экспериментальная (Э1) и контрольная (К1) группы, которые характеризовались равноценным составом по клиническому диагнозу. В каждую группу были включены по 15 воспитанников с умеренной и тяжелой умственной отсталостью (66% - F 71 и 34% F 72 (по МКБ-10)).

Проводилось формирование социально-значимых навыков у группы (Э1) с использованием разработанной педагогической технологии, структурные составляющие которой схематично представлены на рис.1.

Процесс проектирования индивидуальных программ развития детей с выраженными интеллектуальными нарушениями происходил при командном обсуждении всех специалистов, работающих с воспитанником. Анализ показателей качественно-количественной оценки являлся основой для определения индивидуальных задач каждого воспитанника экспериментальной группы.

Для сравнения результатов был проведен контрольный эксперимент. Оценка количественных показателей уровня сформированности социально-значимых навыков в контрольной группе (К1) в целом (у 14 воспитанников из 15) отразила положительную динамику; лишь у одного испытуемого изменений не отмечено. Качественные показатели, представленные в анализе контрольного эксперимента, демонстрируют, что только один воспитанник продемонстрировал переход со второго на третий уровень. Все показатели были ниже, чем в экспериментальной (Э1) группе.

Сравнительные результаты формирующей и контрольной части эксперимента свидетельствует диаграмма на рис.2, в которой отражены и сопоставлены результаты, достигнутые группами Э1 и К1.

Сравнение данных продемонстрировало, что по средним показателям у воспитанников обеих (К1, Э1) групп наблюдается положительная динамика, однако в экспериментальной группе показатели выше, чем в контрольной.

Рис. 1. Технология формирования социально-значимых навыков

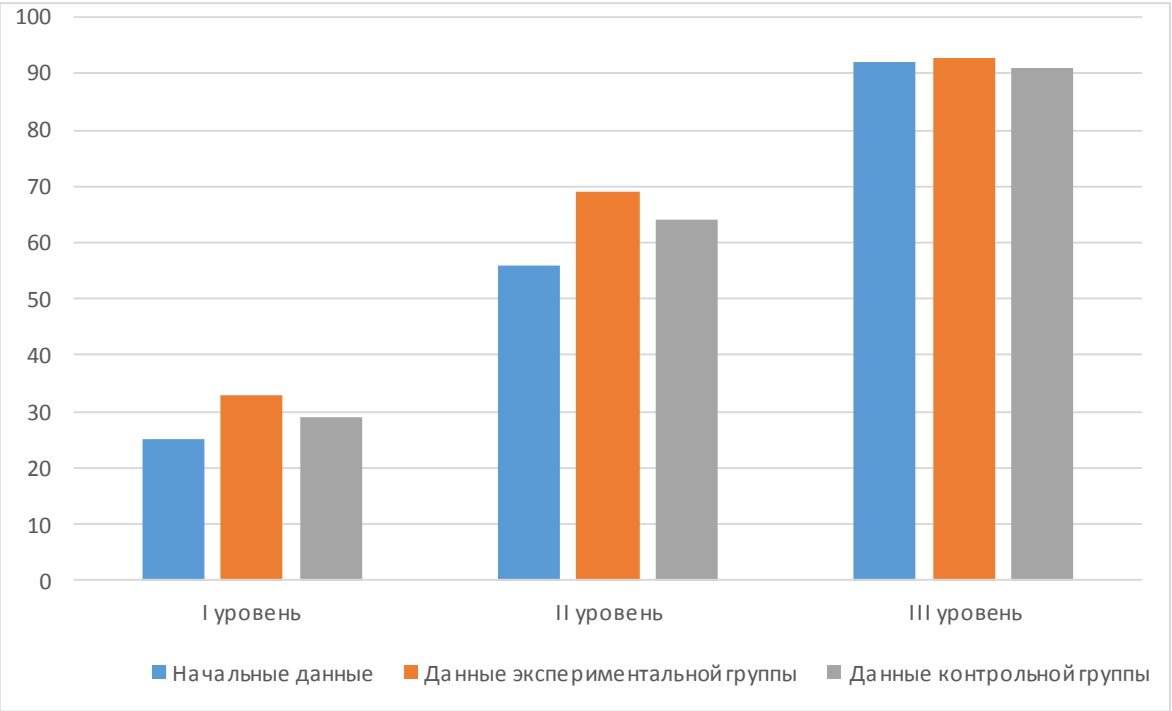


Рис. 2. Сравнительные показатели уровня развития социально-значимых навыков у воспитанников экспериментальной и контрольной групп

Важным фактором в обеспечении непрерывности формирования социально-значимых навыков детей с выраженными интеллектуальными нарушениями является изменение позиции взрослого по отношению к ребенку: от инструктивного воспитания к субъектному взаимодействию. Позиция взрослого раскрывается в особенностях взаимодействия с ребенком и должна характеризоваться следующим поведением: дает выбор ребенку; делает паузы, давая возможность ребенку действовать самому; использует косвенные (скрытые) подсказки; говорит с ребенком, убедившись, что он готов слушать; в присутствии ребенка не говорит о ребенке, не обсуждает связанные с ним вопросы; спрашивает ребенка, что он хочет – не хочет, что ему нравится –не нравится; предлагает оценить прожитое событие: дело, день, «смену в лагере» и др.

Во втором эксперименте, нацеленном на изучение возможностей учета предпочтений воспитанников с выраженными интеллектуальными нарушениями при проектировании и реализации индивидуального маршрута развития в условиях институционального воспитания, приняли участие три группы воспитанников:

Группа 1 (Э1) включила 17 воспитанников, из них 6 человек – дети в возрасте до 8 лет (3 девочки и 3 мальчика), 11 детей старше 8 лет (6 девочек и 5 мальчиков), всего мальчиков - 8, всего девочек - 9. Для детей данной группы характерно отсутствие речевого контакта, у 6 отмечен контакт взглядом, все дети прислушиваются к интонации, реагируют на резкие звуки. Всем респондентам группы Э1 установлен диагноз - глубокая умственная отсталость (F. 73), в том числе: выраженность расстройств поведения – 16 детей; нарушения, связанные с генетической патологией у 8 детей (2 ребенка с Даун-синдромом, 2 ребенка с ФАС, 4 ребенка с другими генетическими синдромами); сочетание тяжелого нарушения зрения – у 2-х человек.

Группа 2 (Э2) включала 10 воспитанников в возрасте от 9 до 14 лет. (6 мальчиков и 4 девочки). Воспитанникам данной группы был установлен диагноз – тяжелая умственная отсталость (F. 72). При этом, умственная отсталость сочеталась с нарушениями поведения у двух человек, один из которых имел синдром Шерешевского-Тернера, у остальных (8 чел.) отмечено отсутствие или слабая выраженность нарушения поведения (у 6 хромосомные нарушения – Синдром Дауна, у двух – атипичный аутизм). Для данной группы воспитанников характерно наличие вербальных контактов, все смогли сообщать о своих предпочтениях, отвечали на вопросы, осуществляли выбор из предложенного, для 3-х требовалась небольшая помощь со стороны взрослого. Все могли пользоваться жестовым подтверждением.

Группа 3 (Э3) включала 10 воспитанников в возрасте от 10 до 16 лет, из которых (6 девочек и 4 мальчика). Воспитанникам данной группы был установлен диагноз – умеренная умственная отсталость. Инструментами сбора данных о предпочтениях ребенка с выраженными интеллектуальными нарушениями служили: структурированное наблюдение, беседы с ребенком,

которые проводились с помощью различных средств, как традиционной, так и альтернативной коммуникации. Предпочтения ребенка выявлялись с помощью анализа продуктов творческой деятельности, фото и видео фиксации, а также психолого-педагогической документации, в том числе, создаваемой под оценочные задачи исследования.

В результате проведенного исследования нами были получены данные от 37 воспитанников с выраженными интеллектуальными нарушениями: выявлены предпочтения в еде у 35 воспитанников, предпочтения в области взаимодействия с предметным и социальным миром – 36 детей и предпочтения в одежде – 28 детей-участников эксперимента. В области приема пищи выявлено, что большая группа детей предпочитает каши (14%), сладкую пищу (19%), отдельные воспитанники любят фрукты, печенье. Большая группа детей не любит рыбные блюда (14%), выявлено, что некоторые не любят кисломолочные продукты, салаты, цветную капусту, сыр, суп, компот, кисель печенье. В области взаимодействия с предметным и социальным миром выявлено, что в своих предпочтениях дети выражают некоторую схожесть. Так есть большая группа воспитанников, которым нравится тактильное взаимодействие - 27 %, звуковые стимулы нравятся 16 % воспитанников, отдельные дети предпочитают игры с водой, качели, действия с телефоном, помощь взрослому, просмотр мультиков, игры в куклу, сбор пазлов, общение с другом. В то же время отрицательные предпочтения выглядят более неоднородными: детям не нравятся громкие звуки – 11%, отдельным детям не нравится яркий свет, холодная погода, смена обстановки, малознакомая ситуация, внедрение в личное пространство. В области одежды выявлены противоположные предпочтения так 11% любят одеваться, а 30 % детей-участников эксперимента, наоборот, не любят одеваться, из которых, одеваться в целом не нравится 5%, а также воспитанникам не нравится одевать отдельные виды одежды или обуви, например, с узким горлом.

На основе выявленных предпочтений возможно формировать дружественное детям меню, оборудование внутренних помещений, а также давать рекомендации по созданию инклюзивной среды в объектах социальной инфраструктуры: кафе, кинотеатрах, магазинах и др. Сведения о предпочтениях также возможно использовать для разработки удобного дизайна одежды для детей с выраженными нарушениями развития.

В третьем эксперименте, нацеленном на изучение возможностей учета индивидуальных и социальных факторов развития детей с интеллектуальными нарушениями при проектировании индивидуальных программ в условиях институционального воспитания, приняли участие 57 респондентов: 20 сотрудников ГБУ ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь»; 2 учителя образовательных учреждений, в которой проходят обучение воспитанники; 7 руководителей учреждения сходного типа; 24 специалиста из других социальных и образовательных учреждений; 3 эксперта из внешних организаций; 1 волонтер.

В качестве методов исследования применялись глубинное интервьюирование, анкетирование с применением базового варианта опросника и адаптированных вариантов опросников.

На основании полученных данных были выявлены *трудности, с которыми сталкиваются специалисты, проектируя индивидуальный маршрут сопровождения:*

1. *Большое количество источников исходных данных о ребенке.* Методами сбора информации о состоянии ребенка являются наблюдение, тестирование, педагогические эксперименты, беседа с родителями, участие в консилиумах, изучение психолого-педагогической характеристики, в том числе по запросам из учреждений, где ранее находился ребенок, заключения психолого-медико-педагогических комиссий, индивидуальное портфолио ребенка, карты наблюдений и др. Сведения о ребенке также содержатся в медицинской документации (ИПР или ИПРА, медицинская карта, справки из лечебно-профилактических учреждений, выписки из стационаров и др.), а также в результатах общения с коллегами, врачами (педиатром, неврологом, психиатром).
2. *Нехватка данных.* Большинство специалистов сталкиваются в практике с недостатком сведений о наличии развивающей среды в учреждениях, которые посещает ребенок; не хватает информации о предшествующих социально-педагогических интервенциях, применяемых методиках работы с ребенком. В то же время имеются данные, которые из-за организационных барьеров не попадают в поле зрение специалистов (например, воспитателей не знакомят с медицинскими картами и др.)
3. *Недостоверность официальных данных.* Специалисты отмечают случаи, когда диагноз ребенка не соответствует его состоянию.
4. *Трудности в интерпретации данных.* Основным методом сбора информации об актуальном состоянии ребенка, динамике его развития является наблюдение. Часть специалистов отметила сложности оценки достижений из-за различий в интерпретации результатов различными специалистами.
5. *Большие временные затраты.* Обычно для первичной диагностики специалистам требуется не менее 3 сеансов работы с детьми и наблюдения в течение не менее 3 недель. Для достоверности суждений о состоянии детей с выраженными интеллектуальными нарушениями, специалистам требуется пролонгированное углубленное наблюдение междисциплинарной командой специалистов.
6. *Трудности организации устойчивых коммуникаций между специалистами.* Для понимания актуального состояния ребенка смежным специалистам необходимо организовывать и проводить встречи и обсуждения, которые, на практике, как правило, имеют спонтанный характер. Респонденты отмечают, что для подбора эффективных методик воспитателям требуются консультации методистов, старших воспитателей, дефектологов, которые в практике носят непрерывный характер. Воспитатели отмечают, что

рекомендации специалистов не всегда бывают своевременными, в то же время предложения младшего педагогического персонала часто остаются без внимания.

7. *Подбор эффективных методик.* Процесс подбора методик коррекции и развития организуется индивидуально для каждого ребенка, время подбора эффективных методик определить, как отмечают специалисты, невозможно. К основным сложностям при подборе эффективных методик коррекции и развития специалисты отнесены: сложная, многообразная структура нарушений, минимальный развивающий эффект, который не всегда возможно констатировать, недостаточность диагностических материалов.

8. *Пересмотр ранее запланированного.* В практике маршрут сопровождения составляется на 1 год. В тоже время специалисты отмечают, что для разных детей реальное планирование возможно на различные сроки: для воспитанников в стабильном состоянии на 1 год, для других на 6 месяцев или 1 месяц, для отдельных воспитанников планирование должно быть ежедневным из-за нестабильности состояния детей.

9. *Проблема контроля результатов реализации маршрута сопровождения.* Контроль исполнения маршрутов, как отметили большинство специалистов ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь», осуществляется при использовании инструмента «Индивидуальная карта деятельности». В тоже время, как отмечают специалисты внешних учреждений, оценочный инструментарий может отсутствовать или находится в стадии разработки.

Нами также были собраны предложения специалистов по улучшению качества сопровождения детей с выраженными интеллектуальными нарушениями развития, среди которых респонденты отмечали, что необходим куратор развития ребенка, наиболее заинтересованный взрослый, тот, кто оказывает максимальную поддержку ребенку из его ближайшего окружения; должна существовать общая база по развитию ребенка, построенная по онтогенетическому принципу, с наличием количественной оценки (шкал), где должны отражаться достижения в различных сферах развития на протяжение всей жизнедеятельности: моторной, сенсорной, коммутативной и социо-культурной. Специалисты отмечают, что для повышения качества сопровождения воспитанников необходимо: обучение специалистов, большее количество семинаров, более активное взаимодействие специалистов друг с другом; совместное обсуждение результатов развития детей.

Изучив различные факторы, влияющие на процесс сопровождения жизнедеятельности ребенка с выраженными нарушениями, нами была разработана Модель непрерывного сопровождения детей с интеллектуальными нарушениями в условиях институционального воспитания верхнего уровня (далее – Модель). На рис.3. представлена данная Модель, где наглядно обозначено, что процесс сопровождаемого взросления должен иметь непрерывных характер и в результате приводить к выходу на сопровождаемое

проживание молодых инвалидов с выраженными интеллектуальными нарушениями развития.

Модель состоит из трех блоков. Первый блок – изменения относительно ребенка, второй – относительно персонала, третий – относительно социально-педагогической среды учреждения в целом. Наличие изменений в каждом из перечисленных блоков определяют достижения результатов разных уровней. На первом уровне достижения обеспечиваются соответствующими условиями: созданием индивидуальных социально-педагогических программ развития детей; учетом предпочтений воспитанников с выраженными интеллектуальными нарушениями при проектировании индивидуального маршрута развития; наличием в организации профессиональной культуры командного взаимодействия, отношения к ребенку как субъекту.

Рис.3 Модель непрерывного сопровождения детей с интеллектуальными нарушениями в условиях институционального воспитания верхнего уровня

Наличие результатов второго уровня обеспечивается непрерывным процессом сопровождения, при условии результатов первого уровня. Результаты второго уровня являются более значимыми, поскольку обеспечиваются синергией результатов первого уровня и соответственно их наличие и определяет закономерный результат сопровождаемого взросления, а именно, возможность перехода человека с выраженными интеллектуальными нарушениями на стационарозамещающие формы жизнеустройства.

Подводя итоги первого этапа опытно-экспериментальной деятельности можно представить некоторые обобщенные результаты:

1. Важнейшим условием создания благоприятных условий в стационарных учреждениях для детей с выраженными интеллектуальными

нарушениями является понимание и принятие специалистами социальной модели инвалидности.

2. Актуальным является разработка конкретных практических инструментов, позволяющих ребенку с сенсорными, двигательными, интеллектуальными нарушениями проявлять свое мнение, а специалистам «распознавать» информацию от ребенка и правильным образом ее интерпретировать, а в дальнейшем учитывать при проектировании индивидуального маршрута развития.

3. Цели сопровождения детей с выраженными интеллектуальными нарушениями не всегда адекватно понимаются и принимаются самими сотрудниками организации. На практике распространена ситуация, когда сопровождение детей с выраженными интеллектуальными нарушениями осуществляется путем проб и ошибок, в каком-то смысле интуитивно.

4. Непрерывность в современной ситуации может рассматриваться скорее, как ориентир, чем как описание реального положения дел. Состояние систем в настоящее время характеризуется множественностью разрывов, связанных как с рассогласованностью программ, так и с принадлежностью к различным управляющим структурам.

5. Из данных, полученных в ходе эксперимента по изучению возможностей создания индивидуальных программ на основе непрерывного процесса развития социально значимых навыков детей с выраженными интеллектуальными нарушениями видно, что по средним показателям у детей и подростков в экспериментальной и контрольной группах наблюдается положительная динамика, однако в экспериментальной группе она более выражена, чем в контрольной. *Следовательно, результаты экспериментальной работы подтверждают необходимость развития социально-значимых умений на основе индивидуальных программ.*

6. У воспитанников с выраженными интеллектуальными нарушениями возможно выявить различные компоненты реагирования на те или иные стимулы, а также наличие положительно-отрицательного мнения по различным аспектам их собственной жизнедеятельности.

7. С помощью разработанных инструментов: структурированного наблюдения, интерактивной карты предпочтений, интерактивной оценочной доски, индивидуальных коммуникативных альбомов возможно выявить мнение ребенка.

8. Важным фактором в обеспечении непрерывности сопровождения ребенка с выраженными интеллектуальными нарушениями в формировании социально-значимых навыков является изменение позиции взрослого по отношению к ребенку: от инструктивного воспитания к субъектному взаимодействию.

9. Для обеспечения непрерывности сопровождения ребенка с выраженными интеллектуальными нарушениями в условиях институционального воспитания необходимо наличие психологической и

образовательной поддержки персонала, а также внедрение практики выявления проблем специалистов при проектировании индивидуальных социально-педагогических программ сопровождения.

10. С помощью экспертного анкетирования, глубинных интервью, блиц-опросов специалистов получены данные о наличие в организации проблем индивидуального сопровождения, а именно:

- проблем получения данных: большое количество источников исходных данных и одновременно нехватки данных о ребенке, наличие недостоверных официальных данных;

- проблем анализа данных: вариативность интерпретации и большие временные затраты, оценка эффективности применяемых методик;

- проблем обмена данными: организации устойчивых коммуникаций между специалистами;

- организационных проблем: планирование и контроль исполнения индивидуальной программы психолого-педагогического сопровождения и др.

11. Наличие в организации культуры коллегиального принятия решений позволяет использовать в работе с персоналом методы групповых динамик, форматы фокус-групп, анализируя данные о ходе реализации индивидуальных социально-педагогических программ сопровождения. На основе анализа данных принимаются эффективные управленческие решения.

12. Модель непрерывного сопровождения детей с интеллектуальными нарушениями в условиях институционального воспитания верхнего уровня состоит из трех блоков. Первый блок – изменения относительно ребенка, второй – относительно-персонала, третий – относительно социально-педагогической среды учреждения в целом. Наличие изменений в каждом из перечисленных блоков определяет достижения более высоких уровней и, в конечном счете, основной цели – выходу на сопровождаемое проживание.

Результаты проведенного исследования и анализа деятельности специалистов легли в основу межведомственной модели непрерывного сопровождения жизнедеятельности воспитанников учреждения. В рамках работы над внедрением технологии сопровождения лиц с интеллектуальными нарушениями развития реализуется совместный с БФ «Расправь крылья» проект «АдаптСтудия». Проект стал первой возможностью для открытия учебной квартиры, в которой сироты с интеллектуальной недостаточностью приобретают навыки

самостоятельной жизни. Проект стал победителем конкурса субсидий Комитета общественных связей города Москвы.

20 декабря 2017 года открылась учебная квартира (учебная квартира размещена на ул. Лебедянская, д. 26, корп. 3) в которой воспитанники ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» с помощью специалистов обучаются возможно самостоятельному проживанию, овладевают бытовыми, социальными, коммуникативными умениями, навыками. Этот эксперимент направлен на отработку, обобщение, внедрение и тиражирование технологии сопровождаемого проживания молодых инвалидов. Учебная квартира рассматривается специалистами Центра как ключевой элемент в модели непрерывного сопровождения, реализуемой центром. Тренировочные квартиры дают шанс реализовать потенциал детей-сирот максимальным образом, создают условия для социализации, включения в активную жизнь общества, нормализации их жизни.

Проект «АдаптСтудия» реализуется Благотворительным фондом социальной помощи детям «Расправь крылья!» и Центром содействия семейному воспитанию «Вера.Надежда.Любовь» при поддержке Комитета общественных связей города Москвы». В дальнейшем в рамках экспериментальной работы мы будем внедрять и популяризировать различные формы социальной адаптации и формирования навыков самостоятельности у ребят с интеллектуальной недостаточностью. Сотрудничество с СОНКО по этому направлению поможет отрабатывать и популяризировать новые формы дальнейшего проживания выпускников центра. Учебное сопровождаемое проживание в тренировочной квартире подготовит воспитанников к жизни в новых условиях после выпуска из учреждения и снизит риск резкого ухудшения качества их жизни.

11 мая ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» и БФ «Расправь крылья!» провели семинар-совещание «Организация учебного сопровождаемого проживания воспитанников с выраженной интеллектуальной недостаточностью: шаг за шагом». Более пяти месяцев реализуется проект «АдаптСтудия» и уже есть первые результаты работы, с которыми специалисты проекта с удовольствием познакомили участников мероприятия. Специалисты поделились опытом организации учебного проживания воспитанников с выраженными ментальными нарушениями в тренировочной квартире.

В работе семинара-совещания приняли участие 44 человека. Это специалисты Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, эксперты в сфере сопровождаемого проживания, руководители и сотрудники организаций для детей-сирот города Москвы, студенты дефектологических факультетов вузов, а также представили НКО.

Таким образом, можно констатировать, что экспериментальная работа на базе ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» осуществляется по плану ОЭП.

УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

(тема ОЭП утверждена Приказом ДТСЗН города Москвы № 1082к от 24.07.17)

***Опытно-экспериментальная площадка* – ГБОУ города Москвы «Центр реабилитации и образования № 7» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы**

Руководитель опытно-экспериментальной работы
директор ГБОУ ЦРО № 7 **Войтас С.А.**

Научный руководитель (консультант),
д.п.н., зав. кафедрой психологии и педагогики,
профессор **Приступа Е.Н.**

Управление ресурсами — особый вид управленческой деятельности, базирующийся на предварительной коллегиальной разработке комплекса действий по достижению цели. Можно с уверенностью сказать, что сегодня управление ресурсами становится важным этапом формирования культуры управления. Для реализации масштабных проектов требуются прозрачность управления, оперативность, обоснованность принимаемых решений и качество планирования. Технология управления ресурсами помогает эффективно достигать плановых показателей и поставленных целей учреждений социального обслуживания.

Исследование, которое проводит Центр реабилитации и образования №7, позволит изучить аспекты оптимизации штатного расписания, сертификации персонала, введения подушевого норматива и социального ресурса индивидов.

Ресурсы реабилитации детей с ограниченными возможностями представляют собой совокупность кадровых, финансово-экономических и социальных ресурсов, находящихся в распоряжении учреждения.

Гипотеза исследования заключается в предположении о том, что для эффективного управления ресурсами реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья необходимо создать систему, охватывающую управление всеми видами ресурсов учреждения (материальными, кадровыми, финансово-экономическими, социальными), по типу ERP-систем (Enterprise Resource Planning).

Первый этап (2-е полугодие 2017 года – 1-е полугодие 2018 года) опытно-экспериментальной работы был организационно-аналитическим.

Цели этапа: организация экспериментальной деятельности по теме; теоретический анализ проблемы и обобщение опыта работы по управлению ресурсами реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья, создание системы, охватывающей управление всеми видами ресурсов учреждения (материальными, кадровыми, финансово-экономическими, социальными).

За год работы достигнуты следующие результаты:

1. Проведен теоретический анализ проблемы.
2. Разработано и утверждено штатное расписания для центров реабилитации и образования, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты города Москвы. Исследование проводилось на основании нормативно-правовых актов, участие в исследовании принимали все директора ЦРО.
3. Разрабатывается проект Регламента предоставления услуг реабилитационно-образовательным центром социального обслуживания в стационарной форме в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
4. Осуществляется работа по разработке подходов по расчету затрат на одного ребенка в день.

При теоретическом анализе проблем управления ресурсами реабилитации детей с ОВЗ были сделаны следующие выводы.

- ✓ Ведущая роль в организации социального обслуживания в учреждениях системы социального обслуживания принадлежит руководителю организации, от профессионализма, гражданской, этической и общекультурной позиции которого зависит реализация государственной политики в области социального обслуживания населения. В соответствии со стандартом «Руководитель организации социального обслуживания» основным видом его профессиональной деятельности является управление организацией социального обслуживания посредством выполнения основных трудовых функций: планирование и контроль деятельности организации; управление ресурсами организации; взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями; обеспечение развития организации социального обслуживания.
- ✓ Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и стандарт «Руководитель организации социального обслуживания» ставят перед современным руководителем организации социального обслуживания задачи, направленные на реализацию государственной социальной политики, обеспечение социальной защиты населения. От профессионализма руководителя, его знаний, умений, творческого, инновационного мышления,

гражданской позиции во многом зависит социальная сплоченность граждан России, стабильное развитие общества, национальная безопасность страны.

✓ Эффективность процесса управления, степень достижения поставленных целей и решение поставленных задач в современной организации социального обслуживания в значительной степени обусловлена двумя факторами: кто руководит и как управляет. Современный руководитель воплощает в себе менеджера, политика, гражданина, психолога, юриста, экономиста, ученого-исследователя, обеспечивает социальную стабильность, положительный психологический климат путем осуществления организационно-экономических, административных и нормативно-правовых мер. Общегосударственные задачи оказания социальных услуг ставят высокие требования к руководителю организации, к его личностным и деловым качествам.

✓ Решение организационных, административных задач в стационарных организациях социального обслуживания может быть достигнуто только путем качественного изменения технологий руководства и управления персоналом, наиболее полного использования профессионального и творческого потенциала работников, рациональной организации их труда и повышения его эффективности, а также профессиональной компетентности, дисциплины и разумной требовательности. При этом для преодоления кризисных явлений, становления и эффективного функционирования командного механизма требуются максимальная мобилизация резервов социально-экономического роста, приведение в действие организационно-экономических и социально-психологических факторов, соблюдение принципов правильного подбора, расстановки и использования кадров на основе соблюдения квалификационных требований к ним, четкого распределения обязанностей работников, повышения уровня их профессионализма и ответственности каждого за порученное дело.

✓ В организационной структуре управления стационарными организациями социального обслуживания выделяются основные элементы и уровни (ступени) управления, его звенья, горизонтальные и вертикальные связи. Вертикальные связи предполагают иерархическую соподчиненность разных структурных уровней управленческой деятельности, при которой низовое звено управления находится в вертикальной управленческой зависимости от среднего звена, а то в свою очередь, в вертикальной зависимости от высшего управленческого звена и т.д. Горизонтальные связи характеризуются расстановкой конкретных руководителей во главе отдельных подразделений (например, во многих организациях имеются начальники отдела кадров, финансового отдела, методической службы, службы маркетинга).

Эти положения легли в основу экспериментальной работы по управлению ресурсами реабилитации детей с ОВЗ на базе ЦРО №7.

В отчётный период в рамках первого этапа представители Центра принимали участие в следующих мероприятиях.

Учителя Центра реабилитации и образования №7 приняли участие во Всероссийском конкурсе для современных педагогов «i-учитель». Основная цель конкурса – демонстрация профессионального мастерства и творческого потенциала в использовании современных образовательных технологий и цифровых инструментов в процессе обучения.

19 марта директор ГБОУ Центр реабилитации и образования № 7 ДТСЗН города Москвы – Войтас С.А. была награждена как руководитель учреждения, став победителем Московского конкурса «Менеджер года - 2017» в номинации «Социальная сфера».

16 и 17 апреля психолог Центра принял участие в работе Всероссийской научно-практической конференции "Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий" в Московском государственном психолого-педагогическом университете.

17 апреля Центр встречал гостей – административную группу Центра отдыха и оздоровления детей «Сосновый бор» Республики Саха (Якутия).

27 апреля в ЦРО №7 с визитом побывали заместитель министра образования и науки РФ Сенягина Т.Ю. и руководитель департамента в сфере защиты прав детей Министерства образования и науки РФ Сильянов Е.А.

5 мая в Центр приезжали гости - студенты университета РУДН. Для них было организовано игровое мероприятие.

10 мая мы принимали у себя в гостях Молодежный Совет ДТСЗН. Молодые специалисты приняли участие в квесте, организованном педагогическим коллективом Центра.

12-16 мая состоялась рабочая поездка директора Центра Войтас С.А. в Тель-Авив по обмену опытом с представителями сферы социальной защиты Израиля. В ходе зарубежной командировки Светлана Анатольевна собрала опыт руководства государственными и негосударственными организациями социального обслуживания населения, межведомственного взаимодействия, использования волонтеров и по другим актуальным направлениям управления ресурсами.

30 мая состоялся ответный визит представителей сферы социальной защиты Израиля в Центр реабилитации и образования №7.

Таким образом, особенностью работы на первом этапе экспериментальной деятельности стали теоретический анализ проблемы, обобщение опыта работы по управлению ресурсами реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья, создание системы, охватывающей управление всеми видами ресурсов учреждения (материальными, кадровыми, финансово-экономическими, социальными). Задачи, поставленные на первом этапе опытно-экспериментальной деятельности, выполнены в полном объеме.

МОДЕЛЬ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ И СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЖЕНЩИНАМ И ДЕТЯМ, ПОДВЕРГШИМСЯ НАСИЛИЮ

(ОЭП открыта Приказом ДСЗН города Москвы № 600 от 21.07.15.)

***Опытно-экспериментальная площадка* – ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы**

Руководитель опытно-экспериментальной работы
директор ГБУ «Кризисный центр помощи
женщинам и детям» **Н.Б. Завьялова**

Научный руководитель (консультант),
д.п.н., профессор кафедры психологии и педагогики **Л.Е. Сикорская**

За отчетный период ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в рамках реализации плана опытно-экспериментальной площадки была проведена работа по следующим направлениям:

1. Организация работы учреждения в соответствии с разработанной моделью оказания социально-психологической и социально-педагогической помощи женщинам и детям, подвергшимся насилию в семье.
2. Методическая работа в рамках ОЭП.
3. Проведение научно-практических мероприятий по теме ОЭП.
4. Информационное сопровождение реализации ОЭП.

1. Организация работы учреждения в соответствии с разработанной моделью оказания социально-психологической и социально-педагогической помощи женщинам и детям, подвергшимся насилию в семье.

В 1 полугодии 2018 года деятельность специалистов Кризисного центра осуществлялась в соответствии с моделью социально-психологической и социально-педагогической помощи женщинам и детям, подвергшимся насилию в семье. Комплексная помощь была оказана 59 женщинам и 78 детям – в условиях стационара, 1326 получателям услуг – в условиях полустационара.

2. Методическая работа в рамках опытно-экспериментальной работы.

В рамках ОЭП было подготовлено методическое пособие *«Организация*

комплексной помощи женщинам и детям, пострадавшим от семейного насилия», в котором представлены результаты исследовательской деятельности сотрудников Кризисного центра по ОЭП. Опубликовано 3 статьи сотрудников учреждения по теме ОЭП.

3. Проведение научно-практических мероприятий по теме ОЭП

В целях распространения системы знаний и практического опыта оказания комплексной помощи женщинам и детям, пострадавшим от семейного насилия, были проведены мероприятия, участниками которых стали сотрудники организаций поддержки семьи и детства города Москвы, детские омбудсмены, специалисты Кризисных центров Российской Федерации, сотрудники НКО.

3.1. Школы передового опыта

16 апреля в Филиале «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама» прошла школа передового опыта *«Особенности профилактики отказа от новорожденных среди несовершеннолетних».* Участники мероприятия – специалисты, работающие в организациях социальной сферы, познакомились с особенностями организации профилактической и реабилитационной работы с несовершеннолетними беременными и юными матерями с детьми. Всего в мероприятии приняли участие 40 человек.

В проведения школы передового опыта *«Социальная практика студентов-волонтеров в работе с несовершеннолетними беременными и молодыми матерями, попавшими в трудную жизненную ситуацию»* специалистами филиала был проведен цикл ознакомительных занятий и дискуссий со студентами факультета «Социальные коммуникации» Московского государственного психолого-педагогического университета. В занятиях приняли участие студенты по направлениям подготовки «Социальная работа в системе социальных служб», «Организация работы с молодежью», а так же студенты 2 курса магистратуры, обучающиеся по программе «Социальная работа с различными группами населения». Студенты познакомились со спецификой деятельности филиала, посетили обзорную экскурсию по отделениям учреждения. По итогам школы передового опыта было проведено анкетирование студентов с целью изучения мнения о качестве предоставляемых услуг несовершеннолетним беременным и молодым

матерям с детьми в условиях стационарного учреждения. Всего в занятиях ШПО приняли участие 65 человек.

15 мая в филиале «Надежда» ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в рамках реализации опытно-экспериментальной работы была проведена школа передового опыта *«Методы и технологии работы специалистов Кризисного центра, используемые при оказании помощи женщинам, подвергшимся насилию в семье».* Участники обсудили трудные случаи, возникающие в ходе профессиональной деятельности по оказанию помощи семьям, в которых присутствуют случаи домашнего насилия, подвели итоги, отметив важность подобных мероприятий по обмену опытом работы в повышении профессиональных знаний, умений, навыков специалистов. Всего в мероприятии приняли участие 23 человека.

20 июня в Кризисном центре помощи женщинам и детям прошла стажировка слушателей программы ГАУ ИДПО ДТСЗН г. Москвы «Социальное сопровождение семей с детьми» (профессиональная переподготовка). Итогом стажировки стал обмен мнениями участников мероприятия о содержании деятельности Кризисного центра. В мероприятии приняли участие 25 человек.

3.2. Научно-практические семинары, круглые столы

6 марта на базе учреждения прошла рабочая встреча с делегацией из Франции, которую представляли: посол г-жа Сильви Берманн, советник по социальным вопросам Даниэль Матьё, советник по судебным и правовым вопросам Бенжамен Данлоса, полицейский советник Тьерри де Вильд, сотрудник правового отдела Алиса Даден.

Для гостей специалистами Кризисного центра была проведена экскурсия по учреждению, в процессе которой французские коллеги познакомились со спецификой работы специалистов, социальными программами, которые используются в работе с женщинами и детьми, пострадавшими от насилия в семье. Общение было продолжено за круглым столом, на котором обсуждались вопросы организации на государственном уровне помощи женщинам и детям, подвергшимся жестокому обращению, особенности взаимодействия органов полиции с Кризисными центрами. Всего в мероприятии приняли участие 15 человек.

22 марта на базе ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» состоялось методическое объединение специалистов, ответственных в округах города Москвы за работу со случаями жестокого обращения, в рамках реализации мероприятий ОЭП и городской программы профилактики жестокого обращения «Безопасное детство».

С приветственным словом к участникам методического объединения выступили директор Центра Н.Б. Завьялова и заместитель директора В.И. Князева. Руководители Центра обозначили актуальность для города реализацию этой программы. Отметили важную роль специалистов,

прошедших подготовку на базе ИДПО по программе «Безопасное детство: психологические технологии профилактики насилия». Работа по реализации этой программы будет продолжена. В мероприятии приняли участие 36 человек.

5 апреля в рамках выездного заседания комиссии Московской городской Думы по безопасности в Кризисном центре прошел круглый стол *«О мерах правовой и социальной защиты пострадавших от семейно-бытового насилия».*

Спикерами мероприятия стали: Председатель комиссии МГД по безопасности *Инна Святенко,* начальник Управления организации деятельности участковых уполномоченных полиции и подразделений по делам несовершеннолетних ГУ МВД России по г. Москве полковник полиции *Олеся Алешина;* начальник Управления по защите прав и законных интересов несовершеннолетних – Уполномоченный по правам ребенка в городе Москве *Евгений Бунимович*; заместитель председателя комиссии МГД по безопасности *Андрей Шибаев*; Член комиссии МГД по безопасности *Надежда Перфилова;* директор ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» *Наталья Завьялова.*

Результатом мероприятия стало решение о необходимости подготовки Депутатами Московской городской Думы для внесения в Госдуму РФ законодательной инициативы по ужесточению наказания за домашнее насилие. Речь идет об отмене административных штрафов и введении охранных ордеров. Наказание за насилие в семье должно быть только в виде ареста и обязательных работ. Исключение может коснуться определенных категорий граждан-инвалидов. *Инна Святенко* подчеркнула, что депутаты Мосгордумы возьмут под контроль вопросы, связанные с информированием столичной общественности о деятельности Кризисного центра помощи женщинам и детям, подключив к этой работе районные отделы внутренних дел, участковых инспекторов, а также общегородской родительский селектор Департамента образования города Москвы. В мероприятии приняли участие 34 человека.

18 мая Кризисный центр с РОО Помощи женщинам и детям, находящихся в кризисной ситуации «Информационно-методический центр «АННА» провел встречу по обмену опытом со специалистами специализированных кризисных центров городов РФ (Нижний Новгород, Глазов, Череповец, Волгодонск, Санкт-Петербург, Архангельск, Армавир, Ижевск, Таганрог, Ростов-на-Дону). Тема встречи «*Насилие в отношении женщин: основные аспекты работы с пострадавшими».* Всего в мероприятии приняли участие 30 человек.

28 мая в Московском дворце пионеров на Воробьевых горах состоялось открытие и пленарное заседание *XV съезда Уполномоченных по правам ребенка в субъектах Российской Федерации «Вектор Десятилетия детства: счастливые дети – счастливая страна»*. Детские омбудсмены из 85 субъектов Российской Федерации собрались для обсуждения актуальных вопросов в сфере детства, обмена накопленным опытом и выработки новых решений по

преодолению проблем. Продолжением съезда стало ознакомление его участников с опытом работы организаций, реализующих инновационные технологии и практики в сфере детства в Москве. Кризисный центр помощи женщинам и детям стал одной из площадок по обмену опытом.

В рамках встречи гости приняли участие в работе круглого стола. Спикеры круглого стола: Завьялова Н.Б. – директор ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»; Выжанова Л.Ю. – заведующий отделением психологической помощи женщинам и детям; Троянова О.Ю. – заведующий отделением стационарного обслуживания; Мурзинова Т.Н. – заместитель директора - заведующий филиалом «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама»; Дробышевская Я.И. – социальный педагог отделения сопровождения, экстренного реагирования и консультирования. Сотрудники Кризисного центра поделились с участниками мероприятия технологиями и методами работы с женщинами и детьми, пострадавшими от насилия в семье, которые были разработаны и апробированы в рамках ОЭП учреждения. В мероприятии приняли участие 34 человека

4. Информационное сопровождение реализации деятельности ОЭП

4.1. Подготовлены и размещены материалы о научно-практических мероприятиях, которые были проведены в рамках ОЭП учреждения в электронном печатном информационном издании организаций социального обслуживания, имеющих статус «Опытно-экспериментальная площадка Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы», на официальной странице ОЭП ИДПО в социальной сети facebook**.**

4.2. *Освещение ОЭП в СМИ в I-м полугодии 2018 года*

За отчетный период вышло 7 репортажей на каналах ТВ: «Москва 24», «ТВ-Центр», «Россия 1».

Подготовлены репортажи в газеты: «Север Столицы», «Разумовский вестник», «Московский комсомолец» и журнал «Страна и Мы».

На официальном сайте и в социальных сетях (facebook, vkontakte) размещено более 120 информационных и практико-ориентированных материалов по основным направлениям деятельности Кризисного центра.

Таким образом, экспериментальная работа близится к логическому завершению. Со 2-го полугодия 2015 года по июнь 2018 года ОЭП реализовала мероприятия по основным направлениям:

- разработка и апробирование алгоритма профессиональной деятельности специалистов различных отделений Центра по оказанию помощи женщинам и детям, пострадавшим от насилия в семье, с учётом требований ФЗ-442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- отработка алгоритма внедрения Модели со специалистами организаций поддержки семьи и детства ДТСЗН города Москвы;
- разработка и внедрение в работу психологов Кризисного центра автоматизированной базы данных «Психея», позволяющей обеспечить своевременную психологическую диагностику и систематизировать базу данных клиентов;
- разработка и реализация городской программы профилактики жестокого обращения «Безопасное детство»;
- распространение передового опыта социальной работы с жертвами насилия с использованием СМИ;
- укрепление взаимодействия с общественными организациями, НКО, оказывающим помощь жертвам семейного насилия.

Считаем, что цели экспериментальной деятельности достигнуты – разработана и апробирована модель оказания социально-психологической и социально-педагогической помощи женщинам и детям, подвергшимся насилию; приняты меры по распространению и тиражированию данного опыта в учреждениях социального обслуживания населения города Москвы, а также регионов Российской Федерации.

В рамках ОЭП осуществлялась разработка и реализация программ работы с мужчинами-обидчиками в целях повышения эффективности оказания помощи женщинам и детям, пострадавшим от насилия в семье. Это инновационное направление деятельности специалистов, которое требует дальнейшего продолжения в режиме экспериментальной работы. Всего в рамках ОЭП проведено **14** заседаний школ передового опыта, в которых приняли участие **418** сотрудников учреждений социального обслуживания семьи и детства Москвы и регионов России.

Всего в рамках ОЭП проведено **30** научно-практических мероприятий по основным направлениям деятельности кризисного центра и экспериментальной работы, в которых приняли участие **1556** участников.

Всего издано **5** методических пособий, обобщающих опыт работы специалистов по оказанию социально-психологической помощи женщинам и детям, подвергшимся насилию.

В связи с завершением основной экспериментальной работы предлагаем закрыть опытно-экспериментальную площадку и присвоить учреждению статус «Школа передового опыта».

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ВОСПИТАННИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ И ПРЕОДОЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ИСКЛЮЧЕННОСТИ

(ОЭП работает на основании приказа ДТСЗН г. Москвы № 188 от 2 марта 2016 года)

***Опытно-экспериментальная площадка* – ГБУ Центр содействия семейному воспитанию «Школа циркового искусства имени Ю.В. Никулина»** Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

Отв. исполнитель опытно-экспериментальной работы
директор ГБУ ЦССВ «Школа циркового
искусства имени Ю.В. Никулина» **И.А. Акопянц**

Научный руководитель (консультант),
доцент кафедры психологии и педагогики **О.И. Байдарова**

С января 2018 года ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина осуществляет работу по реализации мероприятий заключительного этапа ОЭР. *Целью заключительного этапа ОЭР* является проверка эффективности реализации опытно-экспериментальной программы и обработка полученных результатов.

За отчетный период (январь-июнь 2018 г.) была проведена следующая работа.

1. Все воспитанники, включая детей с ОВЗ, были вовлечены в занятия дополнительным образованием. Занятия проводились на основе индивидуальных расписаний воспитанников, включающих обязательные предметы циркового искусства (жонглирование, акробатика, хореография) и занятия по выбору воспитанников (театральная студия, кулинария, плавание, футбол, волейбол, ИКТ, декоративно-прикладное искусство). При отсутствии медицинских противопоказаний воспитанники занимались различными видами эквилибра: на катушках, на моноциклах, на проволоке. Так как среди воспитанников есть дети-инвалиды, то занятия для этой категории детей проводились по специальным адаптированным программам. За отчетный период в учреждение поступило 12 воспитанников от 0 до 17 лет, 11 из которых успешно осваивают программы дополнительного образования, в соответствии с их индивидуальными возможностями и возрастом.

2. Проведен мониторинг освоения дополнительных общеобразовательных программ по результатам 2017-2018 учебного года. В результате созданных оптимальных условий для освоения воспитанниками дополнительных общеразвивающих программ с учетом индивидуальных особенностей и интересов детей, содержания и методов обучения, которые рассчитаны на уровень умственного развития и корректируются в зависимости от конкретных возможностей, способностей и запросов ребенка, воспитанниками полностью были освоены программы на ознакомительном, базовом и углубленном уровне.

3. Продолжаются занятия по адаптированным программам для воспитанников дошкольного возраста с особенностями развития и детей-инвалидов. Особенностью данной работы стало использование при проведении занятий элементов лого-ритмики. Совместные занятия учителя-логопеда, воспитателя, педагога дополнительного образования и музыкального руководителя направлены на всестороннее развитие детей, совершенствование речи, овладение двигательными навыками, формирование ориентировки в окружающем мире, способности преодолевать трудности, творчески проявлять себя. Основной принцип построения занятий — тесная связь с музыкой. Музыка позволяет бесконечно разнообразить приёмы движения и характер упражнений.

4. При реализации модели профилактики и преодоления социальной исключенности воспитанников были отобраны и использованы личностно-ориентированные технологии, рассчитанные на самообразование детей и их максимальную самореализацию в обществе, обеспечивающие интеллектуальное и социальное развитие личности. Использование личностно-ориентированных технологий позволило сформировать у воспитанников позитивные социальные связи, доверие к обществу, приобрести опыт социального участия, развить социальные компетенции, сформировать позитивный социальный имидж воспитанников организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. На наш взгляд наибольшими возможностями при реализации компетентностного подхода в ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина обладают следующие *технологии обучения и формы дополнительного образования.*

Технология портфолио – совместными усилиями взрослых и детей создаются индивидуальные портфолио воспитанников, в которых фиксируются личные достижения ребенка и портфолио групп, отражающие коллективную активность воспитанников внутри разновозрастной группы. Работает система поощрений для наиболее активных воспитанников – выезды на интересные мероприятия, экскурсии по городам России и пр.

Метод проектов – воспитанниками под руководством педагогов к общегородским и внутришкольным мероприятиям подготавливаются цирковые номера, театральные постановки, создаются видеоролики к различным конкурсам (съемка, озвучивание, монтаж).

Организация и проведение Фестивалей детского творчества и культурно-массовых мероприятий (как средство успешной социализации и эффективной самореализации воспитанников)

С 10 января по 14 апреля 2018 года проводился X Юбилейный Открытый цирковой фестиваль детского и юношеского творчества «Никулинская весна в Кузьминках».

Фестиваль традиционно включал в себя 2 номинации:

- конкурс номеров оригинального жанра в номинации «Социоцирк» для детских коллективов организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся, в том числе с ограниченными возможностями здоровья в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, семей с приемными детьми;
- конкурс детских и юношеских цирковых коллективов Москвы и регионов Российской Федерации.

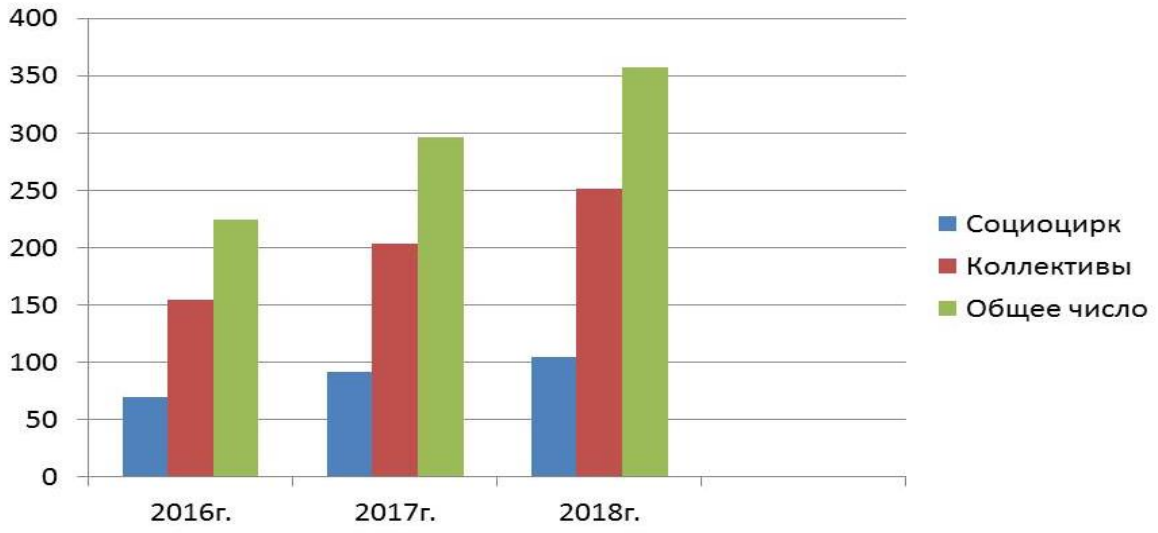
В 2018 году в фестивале приняли участие рекордное количество участников – 357 человек.

Номинация «Социоцирк» была введена в программу Фестиваля в рамках экспериментальной работы в 2016 году, необходимо отметить, что число участников этой номинации ежегодно увеличивается.

В номинации «Социоцирк» в 2018 году приняли участие воспитанники ГБУ ЦССВ №1, ГКУ ЦССВ «Соколенок», ГБОУ РОЦ №105, ГБУ ЦССВ «Возрождение», ГКУ ЦССВ «Южное Бутово», ГКУ ЦССВ «Юнона», ГКУ ЦССВ «Доверие», ГБУ ЦССВ «Радуга», ГБУК города Москвы «ГМКЦ «Интеграция» им. А.Н.Островского», ГКУ ЦССВ «Кунцевский», ГБОУ Школа №1363 (коррекционное отделение), ГБУ ЦССВ «Школа циркового искусства имени Ю.В. Никулина». В основном конкурсе Фестиваля приняли участие 19 детских самодеятельных цирковых коллективов и индивидуальные исполнители из Москвы, Московской, Тверской, Владимирской, Свердловской областей России, городов Вологда, Псков, Тюмень, Тула.

Жюри X Юбилейного Открытого циркового фестиваля детского и юношеского творчества «Никулинская весна в Кузьминках» под председательством Заслуженной артистки России И.В. Шестуа определило победителей по номинациям. В церемонии награждения победителей приняли участие почетные гости и члены жюри Фестиваля: Головина Н.П., *Заслуженный работник культуры России, художественный руководитель Школы циркового искусства им. Ю.В. Никулина*, Биляуэр В.К*., педагог, режиссер «Московского цирка Никулина на цветном бульваре*», Воробьев Б.П., *заместитель директора Российского центра циркового искусства, Заслуженный работник культуры России*, Биляуэр Е.Э., *Председатель Союза цирковых деятелей России,* Макеев А, И. *, преподаватель ГУЦЭИ имени Н.М. Румянцева (Карандаша).*

Диаграмма 1. Количество участников Открытого циркового фестиваля «Никулинская весна в Кузьминках, 2016-2018 гг.



Социальные проекты (как развитие социальных компетенций воспитанников и формирование позитивного социального имиджа)

Продолжается реализация социального проекта «Социоцирк», увеличивается количество участников. Команды из воспитанников и педагогов дополнительного образования активно продолжают работу по проведению в учреждениях социальной сферы **выездных мастер-классов** по цирковому искусству (жонглирование, иллюзия и др.), а также принимают участие в общегородских акциях и форумах:

14 февраля воспитанники провели обучающий мастер-класс по жонглированию для воспитанников ГКУСО МО «Люберецкий социально-реабилитационный Центр для несовершеннолетних» *(участники 30 человек)*.

20 февраля воспитанники провели мастер-класс по жонглированию и приняли участие в концертной программе праздничного мероприятия для детей из многодетных семей района Кузьминки *(участники 200 человек)*.

11 апреля в рамках реализации проекта «Социоцирк» Школу циркового искусства имени Ю.В. Никулина посетили учащиеся 4-х классов школы имени маршала В.И. Чуйкова *(участники 50 человек)*.

21 апреля во Всемирный день цирка воспитанники провели мастер-класс по обучению жонглированию для зрителей, пришедших на представление в Московский цирк Никулина на Цветном Бульваре *(участники 400 человек)*.

15-17 мая состоялась экскурсионная поездка в г. Казань, в рамках которой воспитанники посетили ГАУСО «Дербышинский детский дом-интернат для

умственно-отсталых детей», где провели мастер-классы по жонглированию мячами и булавами и показали небольшую концертную программу *(участники 70 человек).*

21 мая воспитанники Школы циркового искусства имени Ю.В. Никулина выступили перед получателями социальных услуг Пансионата ветеранов труда №17 *(участники: 15 человек).*

Музейная педагогика

В музеях ЦССВ (Мемориальный музей Ю.В. Никулина, Музей «История циркового костюма», Зал воинской славы) продолжает работу направление «Школа экскурсовода», в рамках которой воспитанники занимаются исследовательской работой, готовят тематические выставки, разрабатывают экскурсии для различных категорий граждан. Демонстрация музейных предметов, проведение экскурсии или ее фрагмента уменьшает тревожность, позволяет почувствовать себя нужным, формирует у воспитанников представление о востребованности в социуме определенных качеств личности, способствуя тем самым профилактике социальной исключенности. Воспитанники проводят экскурсии для детей дошкольного и школьного возраста, молодежи, людей старшего возраста (пенсионеров, ветеранов Великой Отечественной войны), людей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов.

Разработана и проводится специальная тематическая экскурсия для слепых и слабовидящих людей «Цирковой реквизит». Экскурсия включает знакомство с основными жанрами циркового искусства через тактильное ощущение циркового реквизита, знакомство с его назначением и использованием в цирке. Посетителям музея предлагается примерить клоунские носы, парики, костюмы, даже попробовать себя в качестве жонглёра и эквилибриста, при помощи кукол изучить элементы прыжковой и конной акробатики, потрогать различный цирковой реквизит. За отчетный период в музеях была проведена **21 экскурсия**, участниками стали **290 человек.**

Технология «Социально-творческая реабилитация»

Специфическими особенностями использования данной технологии является вовлечение в различные формы творчества не только ребенка, но и взрослых: кандидатов в приемные родители, слушателей Школы приемных родителей и др. Испытанное при этом ими чувство сопричастности и удовлетворения от своих успехов и успехов ребенка помогает формировать осознанное родительство.

За отчетный период было проведено 2 общегородских мероприятия (День аиста, День открытых дверей). Спецификой мероприятий является активное привлечение кандидатов в приемные родители, слушателей Школы приемных родителей к участию в мастер-классах по предметам дополнительного образования. В мастер-классах, которые проводят наши воспитанники, приняли

участие более 100 человек. Регулярно слушатели Школы приемных родителей проводят для воспитанников обучающие мастер-классы по декоративно-прикладному искусству, кулинарии и др.

«Воспитание примером». Исключительно большое воспитательное значение в процессе формирования личностных качеств детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, имеют положительные образцы деятельности и примеры поведения других людей. Здесь широко используются образовательные и воспитательные возможности музеев. Большое значение при использовании данной технологии отводится личности Ю.В. Никулина – советского и российского артиста цирка (клоуна), киноактёра, телеведущего, директора Цирка на Цветном бульваре, участника Великой Отечественной войны, Народного артиста СССР, Героя Социалистического Труда.

8 мая была проведена традиционная Вахта памяти на могиле Ю.В. Никулина.

9 мая воспитанники Школы циркового искусства приняли участие в шествии Бессмертного полка, а затем вместе правнуками Ю.В. Никулина открыли Праздничное представление в Цирке Никулина на Цветном бульваре шествием Бессмертного Циркового полка.

Трансляция инновационного практического опыта

За отчетный период в соответствии с планом коллективом ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина были проведены научно-методические мероприятия.

16 февраля проведен мастер-класс руководителя «Роль руководителя в планировании и организации дополнительного образования в учреждении социальной защиты». Мероприятие проведено совместно с кафедрами психологии и педагогики, экономики и социального управления ИДПО. Участники – слушатели курсов повышения квалификации «Эффективный руководитель». В мастер-классе приняли участие представители Центров содействия семейному воспитанию (40 человек).

4 мая состоялось выездное занятие по теме «Работа с замещающими семьями на всех уровнях социального сопровождения». Участники – слушатели группы профессиональной переподготовки "Профессиональная деятельность специалиста по работе с семьей в организациях социального обслуживания" ИДПО ДТСЗН города Москвы (25 человек). В программах мероприятий были представлены доклады сотрудников ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина, а также проведены открытые занятия с воспитанниками дошкольного возраста с ОВЗ, мастер-классы по предметам циркового искусства, экскурсии в музеи.

Повышение профессионального уровня сотрудников

Большое внимание уделялось повышению профессионального уровня специалистов учреждения. Задача решалась как в рамках обучающих мероприятий, так и в форме практической работы с привлечением внешних

специалистов (посещение семинаров, вебинаров, программ повышения квалификации в ГАУ ИДПО ДТСЗН, ГБУ Центр «Детство», ГБУ Ресурсный центр семейного устройства).

Круглый стол «Практика работы с воспитанниками и выпускниками учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»	16.03.2018 г.
Круглый стол «Профилактическая работа с воспитанниками ЦССВ, склонными к употреблению наркотических и психоактивных веществ».	06.04.2018 г.
Круглый стол «Психолого-педагогические проблемы работы с жестоким обращением и его последствиями для развития ребенка, в том числе, оставшегося без попечения родителей, в рамках 2-й Всероссийской с международным участием научно-практической конференции «Современные проблемы психологии и образования в контексте работы с различными категориями детей и молодежи»	27.04. 2018 г.
Обучающий семинар «Психологические особенности лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»	27.04.2018 г.
Семинар-практикум «Специфика оказания помощи семье, имеющей члена семьи с психическим расстройством»	15.05.2018 г.
Семинар «Знание аспектов полового развития подростков как гарант безопасного воспитания»	17.05.2018 г.
Методический семинар «Концепция жизнеспособности в практике сопровождения замещающих семей»	23.05.2018 г.
Групповая супервизия для воспитателей Центров содействия семейному воспитанию	23.05.2018 г.

Сотрудники ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина приняли участие в городском конкурсе профессионального мастерства «Московские мастера» по профессии «Воспитатель организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей-2017». Главным критерием проявления компетенции у воспитанников, а также выпускников, мы считаем достижение ими положительных результатов в процессе обучения, воспитания, самовоспитания, социализации.

По результатам мониторингов специалистов (наблюдения, беседы, учет личного участия воспитанников в мероприятиях и пр.) можно отметить следующие положительные показатели внедрения разработанной модели.

1. За отчетный период воспитанники и выпускники приняли участие в следующих мероприятиях.

Дата	Название
27 января	Участие в культурной программе в Посольстве Китая в Москве по

	приглашению супруги Чрезвычайного и Полномочного Посла КНР в России.
Январь -декабрь	Проект «Эстафета добра» (АНО НТР) (совместно с выпускниками учреждения)
6 февраля	Воспитанники стали участниками съемки детской телевизионной программы " С добрым утром, малыши!"
27 февраля	Встреча воспитанников и педагогов с членами Общероссийской общественной организации «Комитет солдатских матерей России».
20 февраля-14 марта	Городской конкурс среди лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (в том числе с ограниченными возможностями здоровья и наличием инвалидности) «Успешный гражданин!»
Февраль-ноябрь	Городской проект «Москва - ты мое Отечество!»
Март-апрель	10 Юбилейный открытый цирковой фестиваль детского и юношеского творчества «Никулинская весна в Кузьминках» *(Диплом Лауреата I степени фестиваля в номинации «Социоцирк», Специальный приз «Надежда» в номинации «Социоцирк», специальный приз «За артистизм и обаяние»)*
Март-май	Общегородской конкурс художественного творчества «Созвездие» **(***Победители в трех номинациях конкурса: «Хореографическая» - I место; «Оригинальный жанр» - I место; «Театральная» - II место)*
Апрель	V Фестиваль-конкурс хоровых коллективов «Весенняя капель»
28 апреля	Кулинарный фестиваль "Жизнь со вкусом" **(***Победители)*
20 апреля	Фестиваль дворовых игр **(***III место)*
23 апреля	Городской Конкурс чтецов «Пусть вечным будет МИР!», посвященный 73 годовщине Победы в Великой Отечественной войне (*I место)*
9 мая	Шествие «Бессмертный полк-Москва»
26 мая	Спортивный праздник «Старт-турнир»

2. У воспитанников с особенностями развития дошкольного возраста (Синдром Дауна, отсутствие речи, сочетанные патологии) отмечается заметный переход от хаотичной деятельности к целенаправленной. Дети стали соблюдать простые правила игры, активно используют невербальные средства общения (выразительную мимику, жесты, интонацию). У воспитанников возросла заинтересованность в контактах с другими детьми и взрослыми, увеличилось количество облегченных слов в собственной речи, дети начали выполнять простые поручения (бытовые), требующие последовательности действий. Специалистами-дефектологами отмечается активная положительная мотивация этих воспитанников к систематическим занятиям творческой деятельностью. Дети научились невербально выражать радость и восторг от собственных умений, как в процессе занятий, так и в процессе контакта с окружающими, что выражается в соответствующих ситуации мимике и жестах. Особенно увлекают воспитанников этой категории занятия ритмикой с элементами акробатики и хореографии.

Творческие номера с участием воспитанников с ограниченными возможностями здоровья дошкольного возраста - постоянные участники школьных мероприятий различной направленности. В 2018 году номер «Малышовый дивертисмент» стал Лауреатом I степени в номинации «Социоцирк» 10-го Фестиваля «Никулинская весна в Кузьминках».

3. Одной из значимых составляющих опытно-экспериментальной деятельности стала работа с выпускниками учреждения. В процессе постинтернатного сопровождения выпускники активно участвуют во внутришкольных и общегородских мероприятиях. Педагоги и специалисты Школы циркового искусства оказывают выпускникам содействие в процессе подготовки и во время участия в мероприятиях. В отчетный период выпускники приняли участие в общегородских мероприятиях:

январь – декабрь, проект «Эстафета добра» (АНО НТР);

20 февраля-14 марта, городской конкурс среди лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (в том числе с ограниченными возможностями здоровья и наличием инвалидности) «Успешный гражданин!»

*Март, в*ыпускники ЦССВ стали победителями Первого городского конкурса среди лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе с ограниченными возможностями здоровья и наличием инвалидности, «Моя Москва – мои возможности!» (1 и 2 место).

10. Публикации за отчетный период:

1. *Акопянц И.А.* Межведомственное взаимодействие: направления развития. Механизмы межведомственного взаимодействия и социального партнерства: Монография / Под.ред. О.Г. Прохоровой, С.А. Анисимовой- М.: ИДПО ДТСЗН, 2018.- Серия: Библиотечка руководителя, С.90-98.
2. *Акопянц И.А., Воеводкина В.К., Салтанова И.А.* Социально-полезная деятельность детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, как средство профилактики суицидального поведения в условиях Центра содействия семейному воспитанию (из опыта работы ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина) / «Сухаревские чтения. Суицидальное поведение детей и подростков: эффективная профилактическая среда», 14-15 ноября 2017 года. г. Москва. Сборник статей под общей редакцией к.м.н. М.А. Бебчук [Электронное издание] М.: ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»- 2017г. –С.4-5.
3. *Гуськова И.С., Петрухина Н.С.* Социальная адаптация «особого» ребенка // Журнал «Логопед» - М: ТЦ СФЕРА, №3 (март) С.116-123.
4. *Гуськова И.С., Петрухина Н.С.* Особенности развития детей с синдромом Дауна // Журнал «Логопед» - М: ТЦ СФЕРА, №4 (апрель).

Сданы в печать:

1.Старостина В.П. О возможностях логопедического тренажера «Дельфа-142.1» в коррекции звуковой стороны речи.

2. Старостина В.П. Использование биографических материалов о личности Ю.В. Никулина в системе коррекционно-развивающих занятий с воспитанниками.

В течение отчетного периода своевременно предоставлялись материалы для Дайджеста ОЭР и страницы ОЭП в социальной сети Facebook.

Перспективы работы:

1. Проведение мероприятий по плану ОЭР: Городской праздник «Здравствуй, школа!», городской театральный фестиваль «Шаг навстречу» для воспитанников организаций для детей-сирот, фестиваля «Социоцирк».
2. Проведение методического семинара (октябрь) и круглого стола (декабрь) по плану ОЭР.
3. Обобщение результатов опытно-экспериментальной программы.
4. Участие в научно-практических мероприятиях, организуемых ИДПО, другими учреждениями.
5. Подготовка к печати материалов по итогам экспериментальной работы (октябрь-январь 2018 года).
6. Реализация социального проекта «Социоцирк».
7. Научно-практическая конференция «Дополнительное образование воспитанников организаций для детей-сирот как средство профилактики и преодоления социальной исключенности» (февраль 2019 г.).
8. Подготовка итогового отчета ОЭП (февраль 2019 г.)

Работа опытно-экспериментальной площадки ГБУ ЦССВ имени Ю.В. Никулина осуществляется в соответствии с планом. Творческий коллектив ОЭП приступает к завершающему этапу деятельности.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОДЕЛИ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(ОЭП работает на основании приказа ДТСЗН г. Москвы №1064 от 29.09.16.)

Опытно-экспериментальная площадка **– ГБУ Территориальный центр социального обслуживания «Коломенское»**

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:
директор ГБУ ТЦСО «Коломенское» **О.Н. Мельникова**

Научный руководитель (консультант):
заведующий сектором анализа и контроля качества управления ресурсами – заместитель руководителя центра мониторинговых исследований
кандидат экономических наук, доцент **О.В. Никонова**

Научный консультант (консультант):
заместитель директора по учебно-методической работе,
доктор экономических наук, профессор **И.Н. Маяцкая**

Опытно-экспериментальная работа на базе ГБУ ТЦСО «Коломенское» продолжается второй год. В декабре 2017 года было принято решение о продлении экспериментальной деятельности на год, сроком окончания определен июнь 2019 года. Это обусловлено продолжительностью исследуемого периода - три финансовых года, с целью выявления динамики совершенствования модели качества управления ресурсами государственного учреждения. В соответствии с программой основной этап, начавшийся в апреле 2017 года, завершится в апреле 2019 года. Целью этапа является *апробация модели и технологий повышения качества управления ресурсами в организации социального обслуживания.*

За первое полугодие 2018 года в тесном взаимодействии с Сектором анализа и контроля качества управления ресурсами ИДПО ДТСЗН в рамках основного этапа достигнуты определенные результаты.

На основе анализа результатов реализации Индивидуальных программ повышения качества управления ресурсами государственных учреждений, подведомственных ДТСЗН, за 2017 год выявлены и изучены условия, которые способствовали достижению поставленных целей, а также причины, препятствующие выполнению обязательств.

Определенным результатом внедрения Стандарта служит расчет среднего значения баллов за период. В системе труда и социальной защиты населения города Москвы представлены разные виды учреждений. В силу специфики среднее значение баллов может отличаться. В таблице 1. представлены среднее значение баллов за 2016 год, плановые значения и достигнутые результаты по итогам реализации Индивидуальных программ учреждений за 2017 год.

Таблица 1. Среднее значение баллов учреждений за 2016 год, плановые значения на 2017 год и фактические результаты реализации ИП за 2017 год

№ п/п	Виды учреждений			
		Исходное значение 2016 год	Плановые значения 2017 год	Фактический результат 2017 год
1.	Центры содействия семейному воспитанию, поддержки семьи и детства	11,64	12,5	12,68
2.	Территориальные центры социального обслуживания	16,64	17,43	17,97
3.	Психоневрологические интернаты	18,59	19,79	20,06
4.	Пансионаты для ветеранов труда	19,30	20,47	21,14
5.	Образовательные учреждения	16,44	16,98	17,01
6.	Специализированные учреждения	11,73	12,65	11,72
7.	Социально-реабилитационные центры	11,17	11,2	12,17
8.	Обеспечивающие учреждения	13,46	15,31	12,4
9.	Научно-практические центры	13,90	13,78	14,35
10.	Центры занятости	9,74	12,43	11,3

Следует отметить, что все учреждения системы труда и социальной защиты населения в разработанных на 2017 год Индивидуальных программах отразили стремление улучшить качество управления ресурсами по ряду показателей.

Планируемые учреждениями улучшения, в том числе, предусматривали:

* снижение расходов на услуги связи, охрану, услуги технического и информационного сопровождения;

* сокращение расходов на административно-управленческий персонал;

* переход на совместные торги;

* экономию энергоресурсов;

* снижение стоимости клининговых услуг;

* увеличение количества молодых сотрудников и доли основного персонала, прошедшего обучение (повышение квалификации, профессиональная переподготовка) в среднесписочной численности основного персонала;

* расширение перечня платных услуг;

* снижение текучести кадров и др.

Анализ фактических результатов реализации Индивидуальных программ повышения качества управления ресурсами учреждений показал, что основными причинами не достигнутого планового состояния являются следующие:

1. Передача функции по уходу за получателями социальных услуг внешнему исполнителю. В ряде стационарных учреждений, подведомственных Департаменту (ГБУ ПВТ №19, ГБУ ПНИ №11, ГБУ ПВТ № 1, др.) проведены конкурсные процедуры, произошло сокращение численности основного персонала, участвующего в оказании социальных услуг. Согласно Методике Стандарта качества управления ресурсами, сокращение такой категории, как основной персонал, ухудшают значения показателей Стандарта, Индивидуальной программы повышения качества управления ресурсами учреждений (Показатели 5, 6, 26). При этом количество получателей социальных услуг не меняется, учреждение выполняет государственное задание в полном объеме.

2. Внесение изменений в План финансово-хозяйственной деятельности. Как правило, существуют обоснованные причины по внесению изменений. Например, аварийные работы, изменение в течение года государственного задания и др. Однако количество внесенных изменений в План ФХД существенно влияет на расчет среднего балла (Показатели 2, 3).

3. Возникновение технических ошибок и сбоев при переходе (обновлении) Единой автоматизированной информационной системы торгов города Москвы (ЕАИСТ) с версии 1.0 на версию 2.0 зачастую препятствовало своевременному проведению запланированных конкурентных процедур в учреждениях и негативно отразилось на Показателях 9, 10, 12 Стандарта качества управления ресурсами.

4. Отсутствие площади объектов недвижимого имущества для сдачи в аренду.

Методика Стандарта дает возможность сравнивать показатели разных периодов. Среднее значение баллов учреждений за 1, 2, 3 и 4 квартал 2017 года представлено в таблице 2.

Таблица 2. Среднее значение баллов учреждений за 1-4 квартал 2017 года

№ п\п	Виды учреждений	Среднее значение баллов за 1 квартал 2017 года	Среднее значение баллов за 2 квартал 2017 года	Среднее значение баллов за 3 квартал 2017 года	Среднее значение баллов за 4 квартал 2017 года
1.	Центры содействия семейному воспитанию, поддержки семьи и детства	9,49	11,01	12,05	12,68
2.	Территориальные центры социального обслуживания	12,35	14,68	16,38	17,97
3.	Психоневрологические интернаты	15,64	18,12	18,84	20,06
4.	Пансионаты для ветеранов труда	16,37	18,77	20,59	21,14
5.	Образовательные учреждения	15,80	16,36	16,55	17,01
6.	Специализированные учреждения	9,51	10,11	10,86	11,72
7.	Социально-реабилитационные центры	9,60	11,13	11,57	12,17
8.	Обеспечивающие учреждения	10,23	11,25	11,68	12,40
9.	Научно-практические центры	12,11	12,62	13,16	14,35
10.	Центр занятости	8,85	12,59	10,86	11,3

При сравнении среднего значения баллов по периодам 2017 года у подавляющего большинства учреждений наблюдается положительная динамика, которая достигнута учреждениями во многом за счет:

* снижения расходов на коммунальные услуги;

* увеличения количества сотрудников прошедших обучение (повышение квалификации, профессиональная переподготовка);

* увеличения доли поступлений из внебюджетных источников в общем объеме начисленных поступлений за отчетный период (Показатели 19, 27, 30);

* привлечения молодых специалистов.

Среднее значение баллов по отрасли составляет: исходное значение 2016 год – 14,6, 1 квартал 2017 года – 11,92, 2 квартал 2017 года – 13,7, 3 квартал 2017 года – 14,79, 4 квартал 2017 года – 15,71. Плановое значение для учреждений, подведомственных Департаменту, по итогам 2017 года - 15,5 (Таблица 3.).

Таблица 3. Среднее значение баллов по отрасли

Система труда и социальной защиты населения	Среднее значение баллов					Плановое значение
	Исходное значение 2016 год	1 квартал 2017 год	2 квартал 2017 год	3 квартал 2017 год	4 квартал 2017 год	
	14,60	11,92	13,7	14,79	15,71	15,5

Данные таблицы показывают положительную динамику среднего значения баллов по отрасли по периодам. Тем не менее, реорганизация отдельных учреждений не позволяет им достичь намеченных целей, что негативно отражается на показателях в целом. Есть любопытные нюансы - часть учреждений при разных количествах баллов сохраняют одни и те же места в рейтингах в течение двух, иногда, трех лет (Таблица 4.):

Таблица 4. Данные по среднему значению баллов и рейтингам учреждений СО за 2015-2017 годы

Название учреждения	2015 год		2016 год		2017 год	
	балл	место	балл	место	балл	место
ГАОУ ДПО Центр «Профессионал»			54,19	**1**	52,62	**1**
ГАУ ИДПО ДТСЗН	25,44	**3**	24,94	**3**	24,69	**3**
ГАУ ПВТ № 31	24,33	**4**	23,05	**4**		
ГБУ ТЦСО «Ховрино»			22,64	**6**	23,57	**6**
ГБУ ПВТ № 1	23,06	**7**	21,48	**7**		
ГБУ ТЦСО «Переделкино»	22,67	**9**			23,29	**9**
ГБУ ПНИ № 12	21,30	**16**	20,28	**16**		
ГБУ ТЦСО «Бутово»	19,83	**22**			21,51	**22**
ГБУ ЦСПСиД «Гелиос»	10,67	**104**			13,30	**104**
ГБУ ЦСПСиД «Измайлово»	9,50	**122**			12,28	**122**
ГКУ ЦССВ «Кунцевский»			11,04	**127**	11,94	**127**
ГБУ КСЖД	8,33	**142**			11,04	**142**

16 апреля *заведующей Сектором анализа и контроля качества управления ресурсами Никоновой О.В.* на оперативном совещании Департамента были представлены итоги внедрения Стандарта качества управления ресурсами в учреждениях, подведомственных ДТСЗН, в 2017 году. В целом, работа по выполнению Индивидуальных программ повышения качества управления ресурсами учреждениями была признана успешной. На совещании были названы лидеры и анти-лидеры рейтингов, озвучены факторы высоких достижений и причины, не позволяющие учреждениям выполнить обязательства.

В начале 2018 года Главным контрольным управлением города Москвы и Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы согласована корректировка отдельных показателей Стандарта качества управления ресурсами. В структуру Стандарта в область «Управление

закупками» добавлен еще один показатель. Этот показатель определяет качество контроля исполнения контрактов - «Доля контрактов, по которым ведется претензионная работа от общего количества контрактов с истекшим сроком действия» и показывает, насколько успешно ведется претензионная работа в учреждении. А в показателе «Доля сотрудников младше 45 лет в среднесписочной численности сотрудников за отчетный период», относящемуся к области Управления персоналом, изменены условия, определяющие возрастной ценз персонала в учреждениях. Ранее рассчитывалась доля сотрудников младше 40 лет. В результате изменений с 2018 года Стандарт качества управления ресурсами состоит из 31 показателя.

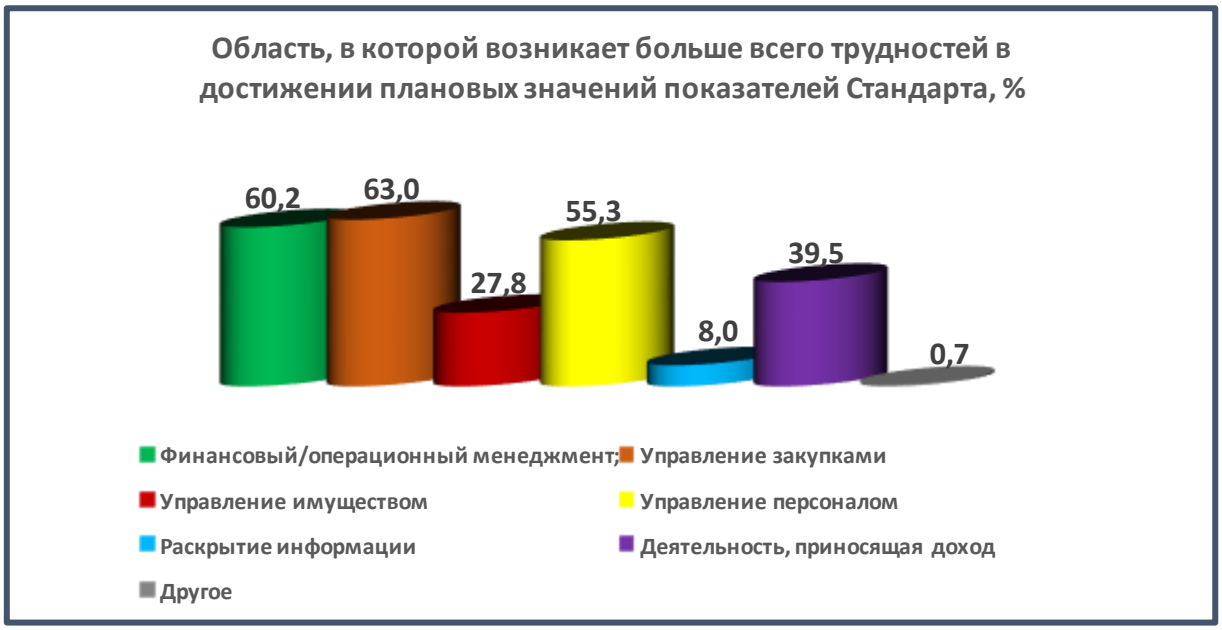
Значимым событием первого полугодия 2018 года является подготовка Аналитической записки по итогам двух (за 2016 и 2017 годы) Интернет-исследований «Изучение мнений руководителей и сотрудников организаций социального обслуживания о внедрении Стандарта качества управления ресурсами».

Впервые подобного рода блиц-опрос был проведен в сентябре 2016 года, накануне старта -экспериментальной работы по данной теме. Следующий опрос - в ноябре 2017 года в период вступления экспериментальной работы в основной этап. В опросе приняли участие 1350 человек – из всех видов учреждений системы труда и социальной защиты населения города Москвы, что на 34% больше по сравнению с предыдущим опросом. Самыми активными оказались сотрудники учреждений Центрального, Южного и Северо-Восточного административных округов.

Первые итоги этого исследования позволили сделать вывод о том, что за год работы в условиях внедрения Стандарта качества управления ресурсами была достигнута 100% осведомленность сотрудников не только о внедрении Стандарта, но и о разработке и выполнении мероприятий Индивидуальной программы повышения качества управления ресурсами. Высокая степень информированности ответственных сотрудников учреждений была достигнута благодаря проведению ряда встреч с руководителями учреждений, курсов повышения квалификации для главных бухгалтеров и бухгалтеров-экономистов, мероприятий для специалистов по закупкам. Департамент осуществляет постоянный контроль за соблюдением учреждениями сроков выполнения основных этапов внедрения Стандарта согласно Дорожной карте.

Достигнута максимальная включенность руководителей учреждений в процесс внедрения Стандарта, определены трудности по каждому виду учреждений в разрезе областей управления и должностной принадлежности. В целом, в соответствии со структурой Стандарта качества управления ресурсами, больше всего трудностей возникает в областях Финансовый\операционный менеджмент и Управление закупками (Диаграмма 1.).

Диаграмма 1.



В каждой области управления ресурсами есть причины, вызывающие наибольшие затруднения. Например,

Таблица 5. Причины затруднений в области управления ресурсами

Область управления	*Выявленные затруднения*	*Соотноше-ние*
Финансовый\операционный менеджмент	Невозможность разместить ПФХД в АСУ ГФ по независящим от учреждения причинам в установленные сроки	36,3%
	Внесение изменений в ПФХД в течение финансового года	55,7%
Управление закупками	Недостаточное количество поставщиков, желающих принять участие в закупках	51,7%
	Невозможность осуществлять закупки через совместные торги	28,2%
Управление имуществом	Недостаточность средств на ремонт и содержание имущества	33,3%
	Отсутствие площади у учреждения, которую можно сдать в аренду	40,3%
Управление персоналом	Текучесть кадров	42,8%
	Большое количество сотрудников, старше 40 лет	41,9%
Область раскрытия информации	Нет общих проблем	
Деятельность, приносящая доход, и другие источники внебюджетных поступлений	Непроработанность механизма предоставления платных услуг	31,0%
	Низкая стоимость услуг	41,6%
	Отсутствие материальной заинтересованности у персонала, занятого в оказании платных услуг	26,3%

Следует отметить, что кардинального отличия в затруднениях и причинах, не позволяющих достичь плановых целей, в первом и втором исследованиях не выявлено. Это говорит о том, что эти негативные факторы объективные, и учреждениям нужно учитывать их влияние при выборе показателей к улучшению в Индивидуальных программах повышения качества управления ресурсами на следующий период.

Возросло понимание того, насколько внедрение Стандарта качества управления ресурсами в организациях социального обслуживания практически помогает в работе и влияет на процесс управления ресурсами, находящихся в распоряжении учреждений.

Диаграмма 2.

Из диаграммы видно, что руководители и специалисты организаций социального обслуживания понимают и используют механизм расчета показателей Стандарта качества управления ресурсами в разработке стратегии выполнения Индивидуальной программы повышения качества управления ресурсами. Это же подтверждают 76,3% участников опроса, которые считают Стандарт инструментом руководителя в принятии управленческих решений.

Исследования показали, что успех внедрения Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях зависит от следующих факторов:

- работа в команде, нацеленность на результат;
- ясность постановки задач руководителем;
- контроль со стороны руководителя;
- информированность о ходе внедрения Стандарта в учреждении;
- подведение итогов (поквартально, за год);

- анализ полученных результатов (динамика изменений показателей);
- наличие мотивации у персонала учреждения.

Логичным завершением опроса стало определение направлений помощи учреждениям для повышения эффективности внедрения Стандарта. Виды помощи не изменились по сравнению с предыдущим исследованием. По-прежнему сотрудникам требуется регулярное обновление знаний в этой области (семинары-практикумы, вебинары, др.), обеспечение методическими материалами и консультационная помощь. Отрадно заметить, что 21,8% участников второго опроса не требуется помощь в связи с внедрением Стандарта, против 8,0% по предыдущему опросу. Это значит, что почти в три раза возросло количество сотрудников, самостоятельно справляющихся с задачами, поставленными в Индивидуальной программе повышения качества управления ресурсами в учреждении. Так же, как и в прошлом опросе, абсолютное большинство респондентов нуждается в консультационной помощи - 80,4%.

Таким образом, по результатам анализа ответов респондентов по вопросам внедрения Стандарта качества управления ресурсами в государственных учреждениях ДТСЗН города Москвы можно сделать вывод о высокой степени информированности и включенности в процесс разработки и выполнения Индивидуальной программы повышения качества управления ресурсами не только ответственных лиц, входящих в группу внедрения Стандарта качества управления ресурсами, но и сотрудников, занимающих другие должности. Это говорит о том, что в учреждениях на деле применяется командный принцип и ресурсный подход.

Следует отметить, что на протяжении всего периода основного этапа опытно-экспериментальной работы, все материалы и результаты, полученные в процессе исследования, отражаются в информационных интернет-блоках ГАУ ИДПО ДТСЗН города Москвы и ГБУ ТЦСО «Коломенское»:

- Дайджест организаций, имеющих статус «Опытно-экспериментальная площадка Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы».
- Дважды в месяц в новостной ленте на странице в Facebook.
- На официальном сайте ГБУ ТЦСО «Коломенское» в разделе «Опытно-экспериментальная работа».

В настоящее время, в соответствии с планом экспериментальной работы на повестке дня – подготовка и публикация материалов. За полтора года работы накоплен приличный объем опытных данных, аналитических выкладок и практических наработок. Сектором анализа и контроля качества управления ресурсами совместно с рабочей группой ГБУ ТЦСО «Коломенское» подготовлена статья «Мотивация и оплата труда персонала социальных организаций мегаполиса», которая будет опубликована в одном из специализированных изданий, освещающих основные подходы, методики, разработки, российский и зарубежный опыт решения вопросов, связанных с

построением систем мотивации и вознаграждения. Также готовятся две статьи, в которых показаны преимущества ресурсного подхода к управлению организацией социального обслуживания в области управления персоналом и мотивации сотрудников. На примере ГБУ ТЦСО «Коломенское» описана сложившаяся система управления персоналом, основные методы взаимодействия с кадрами, их эффективность, а также общие проблемы, с которыми сталкиваются государственные бюджетные учреждения в области управления персоналом и способы их решения.

Промежуточные итоги основного этапа позволяют сделать следующие выводы:

- В современных условиях внедрения Стандарта качества управления ресурсами в учреждениях существует возможность использовать разработанный универсальный Алгоритм повышения качества управления ресурсами. При этом введение нового показателя (претензионная работа в учреждении) и изменение условий одного из существующих (увеличение возрастного ценза до 45 лет) будут способствовать повышению уровня достижений качества управления ресурсами.
- При прочих равных условиях, основным остается административный ресурс, который позволяет руководству организации видеть сильные и слабые стороны управления ресурсами и принимать решения для исправления и выравнивания ситуации. Опыт более успешных учреждений говорит о том, что их успех зависит от глубины включенности руководителя в процесс составления и реализации Индивидуальных программ повышения качества управления ресурсами, строгого контроля, а также сплоченности команды учреждения.
- Все учреждения системы труда и социальной защиты населения в разработанных на 2017 год Индивидуальных программах отразили стремление улучшить качество управления ресурсами по ряду показателей и справились с этим значительно лучше предыдущего периода.

К завершению основного этапа предстоит:

- Апробировать Алгоритм повышения качества управления ресурсами в учреждениях разного вида – стационарного (ПНИ) и детского (ЦСПСиД), проанализировать результаты; в виде методической подсказки распространить в учреждения.
- Доработать «Проект внесения отдельных изменений в структуру Стандарта качества управления ресурсами», отправить на согласование в Главное контрольное управление города Москвы.
- Завершить подготовку к изданию статей, транслирующих опыт внедрения Стандарта качества управления ресурсами в области управления персоналом и других.
- Продолжить распространение опыта деятельности ГБУ ТЦСО «Коломенское» по внедрению Стандарта качества управления ресурсами в

организациях социального обслуживания через все возможные ресурсы - семинары-практикумы, рабочие встречи, интернет-площадки.

СТАЖИРОВОЧНАЯ ПЛОЩАДКА ПО РАЗРАБОТКЕ И АПРОБАЦИИ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНОГО МОНИТОРИНГА УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ПОЖИЛЫХ МОСКВИЧЕЙ

(ОЭП работает на основании приказа ДТСЗН г. Москвы №1064 от 29.09.16.)

Опытно-экспериментальная площадка – ГБУ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «АРБАТ» ФИЛИАЛ «ТВЕРСКОЙ»

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:
зав. филиалом «Тверской» ТЦСО «Арбат» **В.Н. Каменских**

Научный руководитель (консультант):
руководитель Центра мониторинговых исследований **Т.Н. Успенская**

В первом полугодии 2018 года экспериментальная деятельность осуществлялась в соответствии с планом и отдельными корректировками, направленными на повышение качества работы площадки.

Во исполнение Приказа Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы «О комплексном мониторинге уровня и качества жизни граждан пожилого возраста, проживающих в городе Москве» с 02.04.2018 по 13.04.2018 состоялся XIII этап Комплексного мониторинга уровня и качества жизни граждан пожилого возраста, проживающих в городе Москве (далее – Комплексный мониторинг).

Основная цель ОЭП в первом полугодии 2018 года заключалась в проведении интервьюирования пожилых москвичей ***с использованием новых технологий опроса*** в ходе XIII этапа Комплексного мониторинга на отдельных категориях респондентов.

Ключевые задачи ОЭП в первом полугодии 2018 года:

- апробировать технологии применения интерактивного опроса с использованием программы Skype и технологии заполнения анкеты в электронном виде;

- расширить круг образовательных учреждений для привлечения к участию в комплексном мониторинге независимых интервьюеров студентов-волонтеров;

- распространить опыт привлечения студентов-волонтёров московских образовательных учреждений к опросу респондентов в 3-х административных округах города Москвы.

1. *Проведению любого этапа Комплексного мониторинга уровня* и качества жизни граждан пожилого возраста, проживающих в городе предшествует большая подготовительная работа, включающая в себя организационные, методические и обучающие мероприятия.

С января 2018 г. проводилась работа по выстраиванию партнёрских взаимоотношений с Российским государственным гуманитарным университетом с целью привлечения к деятельности ОЭП студентов-волонтеров из нового образовательного учреждения.

В первой половине января (11.01.2018 г.) состоялась рабочая встреча зав. филиалом «Тверской» В.Н. Каменских, научного руководителя ОЭП Т.Н. Успенской – руководителя Центра мониторинговых исследований ГАУ ИДПО ДТСЗН, психолога филиала «Тверской» Н.В. Пономаревой с представителями РГГУ – зав. кафедрой проектирующей психологии РГГУ Е.Э. Кригер и преподавателем кафедры Е.В. Бахадовой. На встрече были определены условия сотрудничества, возможность участия студентов РГГУ в качестве независимых интервьюеров в опросе граждан пожилого возраста. Результатом стало подписание договора о межведомственном взаимодействии филиала «Тверской» ГБУ ТЦСО «Арбат» с РГГУ. В марте 2018 года были направлены письма в образовательные учреждения (МГППУ, РГГУ и КПСР) для привлечения активных студентов психологических и социальных факультетов к работе в комплексном мониторинге в качестве независимых интервьюеров.

13 марта на базе филиала «Тверской» состоялось совещание членов ОЭП. Был определён алгоритм подготовки к XIII этапу Комплексного мониторинга. Членами ОЭП были намечены планы по распространению опыта привлечения студентов-волонтёров к опросу пожилых граждан в другие административные округа города Москвы: определены АО и алгоритм распространения опыта. Также были рассмотрены условия апробации интерактивных технологий на базе филиала «Тверской», определены респонденты и ответственные за эксперимент.

Обучающий семинар по подготовке студентов к проведению XIII этапа Комплексного мониторинга состоялся 30 марта в филиале «Тверской» ТЦСО «Арбат». В семинаре приняли участие 44 студента из 3-х образовательных учреждений (МГППУ – 19, РГГУ – 17, КПСР – 8). Следует отметить, что на данном этапе в работе экспериментальной площадки приняли участие студенты МГППУ и КПСР, с которыми уже было налажено тесное взаимодействие, а также впервые к работе ОЭП подключились студенты РГГУ. Заведующий филиалом «Тверской» Каменских В.Н. ознакомил студентов с целями и

задачами опытно-экспериментальной площадки, особенностями работы центра социального обслуживания с пожилыми людьми. Старший методист ЦМИ ГАУ ИДПО Горохова Т.К. провела инструктаж со студентами по правилам заполнения анкеты. Психолог филиала «Тверской» Пономарева Н.В. осветила в своем выступлении психологические особенности пожилых людей, которые необходимо учитывать при осуществлении анкетирования. Инструктаж о правилах заполнения анкеты был заснят на видео и размещен в youtube на официальном сайте ОЭП.

2. *Организация и проведение комплексного мониторинга с привлечением к опросу граждан пожилого возраста студентов-волонтеров.*

2.1. К «полевому этапу» Комплексного мониторинга в *филиале «Тверской»* ГБУ ТЦСО «Арбат» приступили ***2 апреля.***

Группа студентов РГГУ и КПСР, в количестве – 7 человек, выступая в качестве независимых интервьюеров, провела опрос граждан пожилого возраста. В мониторинге приняли участие 52 гражданина пожилого возраста: 30 получателей услуг ОСРИ, ОССО, 1 получатель услуг ОСО и 21 – представителей группы неработающих и не получающих услуги пенсионеров. Из всей распределенной филиалу «Тверской» квоты для опроса граждан пожилого возраста (51 чел.) интервьюированию волонтерами не подлежал один человек – получатель социальных услуг (ПСУ), который находился на надомном обслуживании. В целом, волонтеры справились с задачей опроса респондентов, как по количественным показателям, так и по качественным, полностью заменив собой сотрудников филиала. *Специалист* центра социального обслуживания осуществлял *только кураторские функции* при работе студентов. Кроме того, на тринадцатом этапе Комплексного мониторинга члены ОЭП усложнили задачу по проведению анкетирования респондентов тем, что заполнение анкет производилось на компьютере (50 чел.) и одного – с помощью Skype технологии.

3 апреля был проведён опрос респондентов-пенсионеров в ГБУ *ТЦСО «Арбат»*. В качестве независимых интервьюеров выступили *9 студентов КПСР и РГГУ*, которые опросили *14 респондентов*. В связи с тем, что часть ПСУ состоят на надомном обслуживании, а некоторые ПСУ не смогли принять участие в мониторинге в день проведения анкетирования, частично опрос респондентов был осуществлен в другие дни работниками центра социального обслуживания.

В филиале «Пресненский» ГБУ ТЦСО «Арбат» опрос пожилых москвичей осуществлялся ***4 апреля*** при участии *11 студентов* третьего курса МГППУ. После проведения опроса психологом Пономаревой Н.В. совместно со студентами был проведен анализ мероприятия, разбор трудностей, с которыми столкнулись волонтеры и обсуждены предложения, позволяющие с точки зрения студентов, повысить эффективность процедуры опроса. В ГБУ ТЦСО «Мещанский» опрос граждан пожилого возраста проводился ***5 апреля***. В

анкетировании респондентов принимали участие *8 независимых интервьюеров - студентов МГППУ, РГГУ и КПСР*.

Подводя итоги этому блоку деятельности ОЭП, можно отметить *достижение основной цели*: *студенты-волонтеры могут заменить сотрудников ТЦСО (технология отработана на примере филиала «Тверской»)* при проведении анкетирования *всех категорий пожилых людей, за исключением* тех, кто находится на *надомном* обслуживании. При этом один сотрудник учреждения должен выполнять функции супервайзера (куратора) волонтеров.

2.2. Распространение опыта привлечения студентов-волонтеров.

На XIII этапе Комплексного мониторинга планировалось *распространить опыт* проведения опроса граждан пожилого возраста студентами-волонтерами в *отдельных районах трех административных округов* г. Москвы: ЮВАО (ТЦСО «Жулебино»), СЗАО (ТЦСО «Тушино»), ЮАО (ТЦСО «Царицынский»).

6 апреля опрос респондентов проводился *в филиале «Выхино» ГБУ ТЦСО «Жулебино».* Опытно-экспериментальная площадка продемонстрировала центру социального обслуживания ЮВАО возможность привлечения независимых интервьюеров (студентов) к анкетированию. Студенты МГППУ и РГГУ были задействованы в опросе, увлечённо опрашивая граждан пожилого возраста. Активную кураторскую поддержку студентам оказала территориальный супервайзер ТЦСО – Асафова Н.В. Однако, по мнению территориального супервайзера, проведение анкетирования силами студентов не всегда является качественным, т.к. проведение мониторинга требует повышенного внимания, концентрации и определенных навыков в заполнении анкет и работе с пожилыми людьми. Необходимо больше внимания уделять подготовке студентов, возможно подготовить для волонтеров пошаговую инструкцию.

В Северо-Западном Административном Округе на базе ТЦСО «Тушино» Комплексный мониторинг осуществлялся ***9 апреля*** группой студентов из 8 человек (МГППУ, РГГУ и КПСР). Важно отметить, что территориальный супервайзер – Гуреева Ю.И. смогла организовать работу на высоком уровне, распределив респондентов на группы, что позволило повысить эффективность проведения анкетирования.

К сожалению, не удалось отработать технологию опроса пожилых людей силами студентов-волонтеров в ЮАО в ТЦСО «Царицынский», филиал «Москворечье-Сабурово». Несмотря на то, что все организационные вопросы были решены заранее и группа из 8 человек студентов МГППУ, РГГУ и КПСР приехала ***10 апреля*** в филиал для проведения анкетирования среди граждан пожилого возраста, достигнутые договоренности не были соблюдены. Опрос респондентов был проведен силами специалистов центра социального обслуживания ранее.

Таким образом, *опыт привлечения студентов-волонтёров московских образовательных учреждений к опросу респондентов удалось распространить в учреждения двух АО г. Москвы: ЮВАО и СЗАО.*

Итоги данного сегмента деятельности ОЭП, *позволяют сделать следующие выводы:*

- не все Центры социального обслуживания готовы перенять опыт привлечения независимых интервьюеров, не видя перспектив развития волонтерства на этом участке деятельности;
- необходимо более тщательно отрабатывать организационные вопросы в АО, планируя проведение опроса силами волонтеров;
- более широко проводить информационную работу о достигнутых результатах работы ОЭП филиала «Тверской» по данному направлению – выступить с результатами на заседании научно-методического совета (НМС) при ГАУ ИДПО, Клубе директоров ТЦСО и других мероприятиях;
- представляется целесообразным разработать алгоритм передачи функций опроса от специалистов ТЦСО волонтерам.

3. Апробация заполнения анкет в электронном виде и применения программы Skype

При проведении XIII этапа Комплексного мониторинга уровня и качества жизни граждан пожилого возраста в филиале «Тверской» ТЦСО «Арбат» заполнение анкет осуществлялось независимыми интервьюерами студентами-волонтёрами в электронной форме. Студенты вносили ответы респондентов в анкету, документ в формате pdf, используя специальную программу Nitro Pro.

Однако при апробации заполнения анкеты в электронной форме были обнаружены следующие проблемы:

- отсутствие возможности внесения изменений в анкету (документ в формате pdf) с последующим сохранением в программе Adobe Acrobat Reader;
- необходимость установки на все компьютеры, используемые для анкетирования граждан, специальной программы Nitro Pro, позволяющей вносить изменения в документ;
- неудобная форма заполнения анкеты в программе Nitro Pro (необходимость смены инструмента «рука» на инструмент «ввод текста» при заполнении графы «другое», указании И.О.);
- повышенное внимание к заполнению электронной формы анкеты, и как недостаток, сниженное внимание непосредственно к респонденту;
- происходит пропуск вопросов интервьюером, в связи с пролистыванием страниц анкеты в электронной форме;
- увеличение объёма работы (установка необходимой программы, заполнение анкет в электронной форме, проверка электронного документа, печать заполненных анкет, проверка распечатанных анкет).

5 апреля в филиале «Тверской» ТЦСО «Арбат» в присутствии Заместителя руководителя ЦМИ – Попова П.В. и территориального

супервайзера – Пономаревой Н.В. *состоялась апробация применения интерактивного опроса с использованием программы* Skype.

Один из получателей социальных услуг отделения социальных коммуникаций и активного долголетия (ОСКАД- новое структурное подразделение), участвовал в мониторинге *с использованием технологии Skype*. Состоялась краткая вступительная беседа с пожилым человеком, объясняющая цель проведения опроса и его экспериментальный характер. Было получено согласие на участие в опросе в таком формате. Интервьюер при включенной функции «Демонстрация экрана» озвучил вопросы анкеты и варианты ответов. Полученные ответы респондента вносились в электронную форму анкеты через программу Nitro Pro. Анкета, заполненная в электронной форме, была сохранена и затем распечатана.

Таким образом, на базе филиала «Тверской» впервые в рамках деятельности ОЭП осуществлялось анкетирование респондентов исключительно с использованием компьютерных технологий. Несмотря на возникшие сложности при заполнении анкеты *в электронном формате*, анкетирование удалось провести в *полном объеме квоты (51 человек)*, распределенной филиалу Тверской. Вместе с тем *были выявлены проблемы*, над которыми предстоит работать в ходе третьего этапа Комплексного мониторинга уровня и качества инвалидов (осень 2018 г.).

Можно констатировать, что анкетирование граждан пожилого возраста в электронном формате (заполнение анкет на компьютере и посредством Skype) *возможно,* но *технологии опроса требуют доработки и решения* следующих вопросов:

- создание специальной программы с удобным интерфейсом для заполнения анкеты в электронном виде;
- возможность передачи анкет в электронной форме без распечатывания анкеты на бумажном носителе;
- отсутствие у большинства граждан пожилого возраста компьютерного обеспечения и соответственно навыков работы на компьютере;
- необходимо продолжение апробации Skype технологии на различных категориях получателей социальных услуг, определение перечня категорий и условий, необходимых для проведения опроса. Так, для людей с ограниченными возможностями здоровья это форма участия в мониторинге может быть наиболее удобной.

Кроме того, необходима разработка алгоритма работы с данными технологиями опроса и выпуск методических рекомендаций.

4. Организация проведения заседания Совета окружных и территориальных супервайзеров

29 марта в ГАУ ИДПО ДТСЗН состоялось заседание Совета окружных и территориальных супервайзеров Комплексного мониторинга уровня и качества жизни пожилых граждан и инвалидов в городе Москве. На прошедшем заседании была рассмотрена и одобрена ротация членов Совета, по результатам

которой приказом ГАУ ИДПО были внесены изменения в состав Совета супервайзеров. На заседании были подробно обсуждены и одобрены предложения о внесении изменений в анкету XIII этапа Комплексного мониторинга уровня и качества жизни граждан пожилого возраста.

Зав. филиалом «Тверской» Каменских В.Н. и член ОЭП Пономарева Н.В. поделились опытом привлечения студентов-волонтеров к опросу. Доложили об успешном межведомственном взаимодействии с образовательными учреждениями, участии студентов не только в деятельности ОЭП, но и в благотворительных акциях, культурно-массовых мероприятиях, которые организует филиал «Тверской». На заседании также были рассмотрены основные итоги II этапа Комплексного мониторинга уровня и качества жизни инвалидов г. Москвы и информация о подготовке к проведению XIII этапа Комплексного мониторинга уровня и качества жизни граждан пожилого возраста. Участники заседания Совета супервайзеров приняли к сведению полученную информацию, продемонстрировали готовность продолжить работу по обеспечению репрезентативности результатов комплексного мониторинга: соблюдению квотной выборки и требований к заполнению анкет.

5. Популяризация деятельности ОЭП:

- Ежемесячно осуществляется информационное сопровождение деятельности ОЭП (сайт ТЦСО «Арбат», страничка ОЭП в Фэйсбуке), а также по мере появления информационного повода;
- участие в выпуске электронного Дайджеста ОЭП ГАУ ИДПО;
- апробирован новый формат освещения деятельности ОЭП: видео с инструкцией по заполнению анкет для независимых интервьюеров, размещение на официальном канале ОЭП в youtube;
- в марте 2018 года члены ОЭП приняли заочное участие в XIII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Современные проблемы социальной психологии и социальной работы». По итогам конференции в Санкт-Петербургском Гуманитарном Университете Профсоюзов (СПбГУП) был издан в сборник, в котором опубликована статья «Комплексный мониторинг уровня и качества жизни пожилых людей».

6. Результаты.

По итогам деятельности опытно-экспериментальной площадки в первом полугодии 2018 года удалось достичь следующих результатов:

- выстроены партнёрские взаимоотношения с РГГУ, новым образовательным учреждением, с целью привлечения студентов-волонтеров на системной основе к социологическим опросам по изучению общественного мнения об уровне и качестве жизни граждан пожилого возраста и инвалидов г. Москвы. Всего в первом полугодии принимало участие в Комплексном мониторинге *44 студента-волонтера из 3-х образовательных учреждений* (МГППУ – 19, РГГУ – 17, КПСР – 8*). Всего с помощью волонтеров* опрошено *120 граждан пожилого возраста*.

- *распространен опыт привлечения студентов-волонтёров* московских образовательных учреждений к опросу респондентов *в 2-х АО г. Москвы: ЮВАО и СЗАО*;

- *апробированы технологии заполнения анкет в электронном виде и с применением программы Skype*;

- привлечение студентов-волонтеров доказало свою эффективность по возможности высвобождения сотрудников центров социального обслуживания от процесса интервьюирования, за исключением категории ПСУ «надомников».

Вместе с тем, выявлены некоторые сложности заполнения анкет в электронном виде, требующие дальнейшей доработки и продолжения апробации на различных категориях получателей социальных услуг;

На предстоящих этапах Комплексного мониторинга уровня и качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов предусмотрено продолжение работы по усовершенствованию технологий заполнения анкет в электронном виде и применения программы Skype, расширение категорий участников мониторинговых исследований с помощью названных технологий, а также распространение опыта на другие административные округа г. Москвы.

Возможные инновации. В соответствии с приказом Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы от 10 мая 2018 г. №558, филиал «Тверской» будет участвовать в проекте по осуществлению автоматизированного учёта оказания социальных услуг работниками социальной сферы в форме социального обслуживания на дому посредством планшетных устройств. В связи с этим, в рамках ОЭП возможна апробация опроса граждан, состоящих на надомном обслуживании, с помощью планшетных устройств.

РЕАБИЛИТАЦИОННОЕ МЕДИЙНОЕ ПРОСТРАНСТВО КАК НОВЫЙ ФОРМАТ КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОТКЛОНЕНИЯМИ

(ОЭП работает на основании приказа ДТСЗН города Москвы № 282 от 10.04.17.)

Опытно-экспериментальная площадка – ГБУ Психоневрологический интернат № 13

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:
Директор ГБУ ПНИ № 13 **О.С. Костюхин**

Научный руководитель (консультант):
Доцент кафедры социально-медицинской реабилитации **Л.Ю. Савина**

ГБУ ПНИ №13 является опытно-экспериментальной площадкой системы социальной защиты населения города Москвы и проводит работу по теме «Реабилитационное медийное пространство как новый формат комплексной реабилитации инвалидов с ментальными нарушениями». Этот проект направлен на реабилитацию и социализацию получателей социальных услуг с помощью собственных средств массовой информации: телеканала «ПНИ-13, сайта pni13.ru, кружка «Журналисты».

В рамках работы ОЭП на базе ПНИ №13:

- проведено более 150 обучающих занятий в кружке «Журналисты» по фото- и видеосъемке, развитию речи и написанию текстов;
- подготовлено более 120 фотографий, более 50 новостных материалов получателями социальных услуг – членами кружка «Журналисты» для размещения на официальном сайте pni13.ru;
- снято 25 видеопрограмм, таких как «Здесь и сейчас», «Сказ бабы Вали», «Хочу сказать», «Вкусный разговор», «Своими руками», ведущими которых стали участники кружка «Журналисты»;
- разработано 3 новые видеопрограммы:

1. *Будни «Журналистов».* Теперь ведется видеозапись всех теоретических и практических занятий кружка и еженедельно выпускается итоговое видео, которое транслируется по внутреннему телеканалу ПНИ-13 и размещается на официальном сайте учреждения. Новая программа позволяет более тщательно вести наблюдение за динамикой развития участников опытно-экспериментальной площадки. Также она помогает участникам кружка и их преподавателям проводить работу над ошибками.

2. *Кинобеседы.* Организуется показ лучших отечественных и зарубежных кинофильмов, а затем проходит их обсуждение. Сотрудники отдела информационных технологий обеспечивают видеосъемку мероприятия и проживающие, которые по разным причинам не могут принять участие в обсуждении фильма, видят его по телевизору. Подобная форма работы позволяет вовлечь в цикл творческих программ получателей социальных услуг из всех отделений интерната.

3. «*Вкусный разговор».* Цикл кулинарных видеопрограмм. Участница кружка «Журналисты» Людмила Баринова вместе с соведущей – специалистом по реабилитационной работе Надеждой Антоновой делятся со зрителями гастрономическими секретами и готовят различные блюда.

- организованы занятия получателей социальных услуг с гештальт-терапевтом с использованием методов арт-терапии, с помощью которых ребята могут творчески выражать себя. Также осуществляется коррекция нарушенного поведения и психосоциальной дезадаптации, реабилитация лиц с психическими и физическими заболеваниями и психосоциальными ограничениями;

- вышло более 50 эфиров внутреннего телеканала с новостными, развлекательными и познавательными видеороликами;

- организована видеосъемка спектакля «Морозко» кукольного театра ПНИ №13 (по просьбам телезрителей);

- организована фото- и видеосъёмка выездных мероприятий, в том числе пятидневной экскурсионной поездки в Казань, Чемпионата и первенства по мини-футболу лиц с интеллектуальными нарушениями регионального отделения Всероссийской федерации спорта ЛИН-2018 в Московской области;

- подготовлен к работе оператором видеозаписи / фотографом первый *выпускник кружка «Журналисты» Евгений Блохнов*, который поистине является уникальным реабилитационным случаем.

За два года занятий Евгений достиг такого результата, который не мог ожидать никто. Получатель социальных услуг занимался в кружке «Журналисты» с 2016 года. За это время он стремился получить как можно больше знаний по фото- видеосъемке, много времени уделял саморазвитию. Участвуя в видеосъемке мероприятий, и делая монтаж программ для сайта и телеканала ПНИ №13, Евгений успешно применял полученные знания, оттачивал технику и овладевал тонкостями операторской работы.

Сотрудники отдела информационных технологий пришли к выводу, что Евгений обладает достаточными знаниями для самостоятельной работы, и выступили на очередном социально-реабилитационном консилиуме с предложением принять решение о предоставлении ему возможности работать в должности оператора видеозаписи отдела ИТ с прохождением стажировки в течение 3-х месяцев. По этому вопросу было принято положительное решение.

С апреля 2018 года выпускник кружка «Журналисты» Евгений Блохнов работает в отделе информационных технологий. За три месяца ему было поручено немало ответственных заданий, например:

- в апреле он впервые сопровождал получателей социальных услуг, как оператор видеозаписи и осуществлял видеосъемку в Государственном музее изобразительного искусства им. А.С. Пушкина в Москве;

- в апреле наравне с сотрудниками отдела ИТ Евгений работал на одиннадцатом детско-юношеском турнире по Кекушин Карате Сейбукай Апарин Бранч в Ступино, который проходил впервые при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения Москвы;

- в мае он сопровождал туристическую группу ППС интерната в Казань и в течение 5 дней снимал на видеокамеру путешествие ребят;

- в июне осуществлял видеосъемку программы «Код твоей безопасности» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы.

По словам Евгения, работа на подобных мероприятиях – это большая ответственность, а также приобретение новых знаний, бесценного опыта, возможность проявить себя.

ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ С ДЦП ПРОФЕССОРА К.А. СЕМЕНОВОЙ

(ОЭП работает на основании приказа ДТСЗН города Москвы № 282 от 10.04.17.)

Опытно-экспериментальная площадка – ГБУ Психоневрологический интернат № 20

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:
Директор ГБУ ПНИ № 13 **Л.И. Мусатов**
Научный руководитель (консультант):
к.соц.н., доцент кафедры
социально-медицинской реабилитации **Л.Ю. Савина**

Цель экспериментальной работы на базе ГБУ ПНИ №20 – оптимизация реабилитационной помощи больным ДЦП на поздней резидуальной стадии для расширения индивидуальных возможностей, бытовой независимости, социализации и улучшения качества жизни. Данный этап (1-е полугодие 2018 г.) характеризуется тем, что сотрудники, занимающиеся экспериментальной деятельностью проводят исследования по двум основным направлениям:

- активная реабилитации лиц с поздней резидуальной стадией ДЦП: совершенствуются методики, накапливается фактический научно-практический материал;

- работа над формированием комплекса рекреационных мероприятий: создаётся фундамент для обеспечения полноценного восстановления и поддержания физического и психического состояния реабилитируемых лиц.

Активные реабилитационные мероприятия проводятся у второй группы проживающих, участвующих в эксперименте.

Нами были учтены проблемы, возникшие у первой группы а именно: проявления утомляемости, раздражительности, ухудшения некоторых показателей в деятельности сердечно-сосудистой системы в процессе эксперимента. В связи с этим курс реабилитационных мероприятий был сокращён до трех месяцев.

К назначению электропроцедур решено было подойти более избирательно. Назначалось не только магнитное поле, но и диадинамические токи на проблемные участки. Процедуры проводились ежедневно, а не через день, как в случае с первой группой. Это позволило избежать лишних волнений, проживающие были более собраны и с большим удовольствием посещали физиокабинеты.

За это время проживающие одной подгруппы получали по 10 процедур электротерапии, 15 процедур галотерапии.

Проживающие из другой подгруппы получали по 10 процедур озокеритолечения, по 12 процедур вихревых ванн на нижние конечности. Все проживающие получили по 14 процедур массажа

Параллельно с физиотерапевтическим лечением и ЛФК, проживающие прошли диспансеризацию: были осмотрены терапевтом, неврологом, окулистом, отоларингологом, хирургом, урологом, дерматологом, стоматологом, гинекологом.

В процессе реабилитационных мероприятий выполнялись назначения узких специалистов согласно сочетанной патологии (артериальная гипертензия, ВСД, остеохондроз). Проживающие продолжали получать миорелаксанты, гипотензивные препараты, антиконвульсанты, нормотимики, антикоагулянты.

За весь период реабилитационных мероприятий проводился контроль состояния сердечнососудистой системы (ССС), проводился контроль пульса ЧСС, АД, состояние периферической сердечно сосудистой системы аппаратом «Глобус». Отслеживались анализы крови: клинический, биохимический, время свертываемости крови, тромбоциты. Благодаря реабилитационным мероприятиям показатели ССС были стабильными. В некоторых случаях функциональное состояние ССС стало выше среднего, состояние прекапиллярного русла стало адекватным. Биологический возраст снизился. Первая группа в настоящее время находится в рекреационном периоде.

Основной диагноз участников программы: умственная отсталость умеренной и тяжелой степени, ДЦП поздняя резидуальная стадия, спастическая диплегия, тетрапарез, множественные контрактуры. Проживающие,

участвующие в этой программе, имеют изначально интеллектуально-мнестическое недоразвитие, когнитивное снижение, отсутствие критики к своему поведению и состоянию. Поэтому мы сочли важным в реакреационном периоде продолжать наблюдение за состоянием и поведением проживающих. Специалисты, осуществляющие реабилитационные мероприятия, мотивируют инвалидов на регулярные занятия ЛФК, стимулируют выработку навыков самообслуживания.

В рекреационном периоде проживающие из первой группы посещают бассейн, где они в игровой форме активно двигаются. Также инвалиды посещают фитобар, им предоставляется кислородный коктейль с шиповником и солодкой, а так же фиточай из трав, обладающих антиспастическим, кардиотоническим, седативным, противовоспалительным, успокаивающим действием: чабрец, душица, ромашка, пустырник, боярышник, липовый цвет. Состояние ССС не ухудшается. АД и пульс в пределах нормы. По завершению 3 периода первого цикла, вторая группа так же перейдет в рекреационный период. В настоящее время идет подбор получателей социальных услуг для следующей группы.

Комплекс реабилитационных мероприятий для больных ДЦП с использованием биоволнового тренажера Агашина

В «Центре реабилитации инвалидов с ДЦП профессора К.А. Семёновой» на базе ГБУ ПНИ № 20 ДТСЗН проводятся клинические испытания применения биоволнового тренажера Агашина в комплексной физической реабилитации больных ДЦП. Неврологические, ортопедические и психологические расстройства у участников испытаний отличались по времени возникновения и длительности течения. Группа обследованных включает 12 человек с различными формами детского церебрального паралича в возрасте от 32 до 47 лет (6 человек в первой группе и 6 во второй). У первой группы курс реабилитационных мероприятий длился 5 месяцев, у второй – 3 месяца.

Используемый для лечения различной категории больных с ДЦП с двигательными расстройствами комплекс лечебной гимнастики с элементами онтогенетически обусловленной кинезотерапии, телесно-ориентированной психотерапии по Фельденкрайсу и занятия на биоволновом тренажере Агашина показали свою эффективность.

Первая группа:

1) Подготовительный этап состоял из дыхательных упражнений, рефлекторной гимнастики (ООКТ), телесно-ориентированной психотерапии по Фельденкрайсу (пассивно-активно) и занятий на биоволновом тренажере Агашина. Продолжительность этапа 1 месяц.

2) Основной этап состоял из статодинамических упражнений, фитболтерапии, занятия на тренажере MotomedVIVO2 и на биоволновом тренажере Агашина.

3) Поддерживающий этап состоял из фитболтерапии, занятия на тренажере Motomed VIVO2 и на биоволновом тренажере Агашина.

В настоящее время пациенты первой группы находятся на этапе рекреационных мероприятий.

В комплекс занятий второй группы были внесены изменения.

Вторая группа:

После проведения первичного обследования пациенты второй группы делились на две подгруппы. Одна – для участия в реабилитационных мероприятиях с использованием лечебной физкультуры, физиотерапии и занятий с психологом, без тренажера Агашина. Вторая направлялась на реабилитационные мероприятия с использованием тренажера Агашина и физиотерапии. Проводилось комплексное обследование участников в начале, ежемесячно и в конце курса лечебно-реабилитационных мероприятий.

1) Подготовительный этап состоял из дыхательных упражнений, лечебной гимнастики (ООКТ) с элементами телесно-ориентированной психотерапии по Фельденкрайсу и занятий на биоволновом тренажере Агашина. Продолжительность этапа 1 месяц.

2) Основной этап состоял из лечебной гимнастики с элементами телесно-ориентированной психотерапии по Фельденкрайсу, фитболтерапии, занятия на тренажере Motomed VIVO2 и на биоволновом тренажере Агашина.

3) Поддерживающий этап состоял из лечебной гимнастики, занятия на тренажере Motomed VIVO2 и на биоволновом тренажере Агашина.

Обследование включало: исследование функционального состояния (по данным АД, ЧСС, дыхательных проб), оценку неврологического (исследование мышечного тонуса по модифицированной шкале спастичности Ashworth и силы по шкале Лаветта), ортопедического и психологического статуса в начале, ежемесячно и в конце курса.

Перед началом занятий лечебной гимнастикой проводятся стимулирующие физиопроцедуры (чередующиеся через день: массаж-вихревые ванны, озокерит – электролечение, гипокситерапия – галотерапия), для улучшения трофики и подготовки мышц. Занятия по лечебной гимнастике и на биоволновом тренажере Агашина проводятся индивидуально с инструктором в течение 30-40 минут.

Используются различные методики лечебной гимнастики (ООКТ, по Фельденкрайсу, Войта, PNFи т.д.). Применяется лечение положением способствующее: снижению мышечной спастичности, выравниванию асимметрии мышечного тонуса, восстановлению схемы тела, нормализации глубокой чувствительности, снижению патологической активности с тонических шейных и лабиринтных рефлексов, предупреждению развития контрактур, болевого синдрома, патологических установок в конечностях и туловище.

Эффект биомеханического резонанса заключается в нормализации физиологических процессов за счет согласования работы сердечно-сосудистой, нервно-мышечной, выделительной и других систем организма человека при выполнении упражнений с биоволновым тренажером на повышенной частоте (2-5ГЦ) смены напряжения и расслабления значительной части скелетной мускулатуры.

Весь курс физической реабилитации разделен на три периода: подготовительный с акцентом на мышцах нижних конечностей (1 месяц), основной с акцентом на мышцах спины и руках (1 месяц) и закрепляющий с акцентом на мышцах рук (1 месяц).

Подобное разделение позволяет назначить определенный комплекс реабилитационных мероприятий в строго обозначенной последовательности.

Подобная этапная (ступенчатая) организация реабилитационных мероприятий с использованием биоволнового тренажера Агашина больных ДЦП позволяет последовательно управлять восстановлением функций пациентов в соответствии с основными принципами нейромоторного переобучения, а также улучшить показатели кардиореспираторной системы, восстановление двигательной функции и большей независимости пациентов.

Результаты исследования показали (в среднем 42 занятия лечебной гимнастикой и 40 занятий с тренажером Агашина на курс), что имеется значительная вариабельность исполнения упражнений разными испытуемыми, которые зависят от индивидуальных особенностей. При наличии более высокой симметрии между движениями конечностей левой и правой стороны, всегда имеется асимметрия по амплитуде.

Плечевые и тазобедренные суставы имеют существенное увеличение амплитуды движений в основной двигательной плоскости (сагиттальной), а также фронтальной и ротационные. В то же время отмечается снижение показателей ручной динамометрии у 4-х человек в среднем на 33%.

На занятиях с тренажером Агашина улучшилась синхронность движений различных сегментов тела.

К концу курса отмечается снижение массы тела у 70% испытуемых на 2-6%.

Отмечалась удовлетворительная переносимость проводимых занятий ЛГ и на тренажере Агашина, у половины испытуемых с середины курса у первой группы отмечались вспышки раздражения, гнева, что указывает на повышенную утомляемость.

Учитывая результаты исследования данной группы, требуется более щадящая программа реабилитации (лечебная физкультура, занятия на тренажере Агашина и физиотерапия). Поиск оптимального в каждом случае режима осуществления указанных методов, который может иметь различную продолжительность. При этом их начальная реализация предполагает комплексную оценку их функционального состояния.

Доступность использования тренажера позволяет значительно расширить показания к его применению в лечении и реабилитации лиц с неврологической, ортопедической патологией, в том числе с нестабильностью суставов в вертикальном и горизонтальном плоскостях. Тренажер Агащина стимулирует подготовку пациентов к изменениям тела в пространстве, помогает в формировании статического и динамического стереотипа, повышает функциональную адаптацию пациентов к выполнению более широкого спектра бытовых навыков. Технология применения и эффекты использования данной методики требуют дальнейшего изучения.

Данная методика позволяет оптимизировать тактику, сократить объем и повысить эффективность реабилитационных мероприятий у больных ДЦП. Доступность использования тренажера позволяет значительно расширить показания к применению данного тренажера в медицинской реабилитации лиц с неврологической, ортопедической патологией, в том числе с нестабильностью суставов в вертикальном и горизонтальном плоскостях, стимулирует подготовку пациентов к изменениям тела в пространстве, помогает в формировании статического и динамического стереотипа, повышает функциональную адаптацию пациентов к выполнению более широкого спектра бытовых навыков. Технология применения и эффекты применения данной методики требуют дальнейшего изучения.

Рекреационные мероприятия:

После завершения основного курса первая группа получателей социальных услуг перешла на рекреационный отдых. Во время рекреационного отдыха участники эксперимента продолжают активную деятельность. Участвуют в спортивных, культурно-массовых мероприятиях, организованных по плану интерната. Еженедельно посещают занятия в бассейне. Продолжают посещать занятия с психологом. Специально организованная среда в кабинете психологической разгрузки оборудована для использования арт-терапевтических методик. Там имеются песочница для «Песочной терапии», специальный световой стол для рисования на песке, разнообразные материалы-стимулы (цветной песок, разнообразный природный материал, камешки, ракушки, шишки, мелкие тематические фигурки) и многое другое. Использование этих материалов в работе позволяет улучшить сенсомоторные навыки проживающих с различными заболеваниями, в том числе и с ДЦП. На занятиях с песочной терапией наблюдается благоприятный психологический климат, проживающие с большим интересом включаются в работу. Занятия с песком проводятся один раз в неделю с одной группой.

При проведении занятий с песком дополнительно используются различные методы и приемы: наглядный материал, проектирование, пальчиковые игры, показ способов изображения рисунка на песке, музыка (подбор которой осуществляется индивидуально к каждому занятию), мультимедийные материалы, показ сказок (используются терапевтические сказки разных

авторов). Массажные упражнения для пальцев рук являются одним из элементов любого занятия с песком. Такие занятия стимулируют нервные окончания рук, развивают тактильную чувствительность, тонкую моторику, ручную умелость координацию движений руки. Применяются элементы методики Монтессори-терапии, позволяющая сформировать умение концентрировать внимание и выработать самостоятельность.

Ежедневные прогулки на свежем воздухе по территории интерната, регулярные выходы участников реабилитационных программ на «Тропу здоровья», участие их в интерактивных играх на свежем воздухе, различных культурно-массовых мероприятиях стали неотъемлемой частью их жизни. Специально организованные выездные прогулки включают в себя посещение городских парков, ближайших скверов, музеев и т.д. Еженедельно, в выходные и праздничные дни наши подопечные посещают молельную комнату, беседуют со священниками. В январе наш интернат посетили служители Храма Софии Премудрости Божьей в Средних Садовниках со спектаклем «Пугливая свечка». Мероприятие стало праздничным событием в культурной жизни наших подопечных. Искренность и вера актеров сделали спектакль незабываемым. В конце января была организована поездка в Зал Церковных Соборов Храма Христа-Спасителя на концертно-презентационную программу. В программе принимал участие телеканал «Радость моя» и партнеры телеканала. С большим интересом наши проживающие смотрели представленную программу.

На пасхальной неделе была встреча с артистами ЭКЦ (экспериментальный концертный центр), концертная программа составлена из разнообразных ярких номеров: танцевальные, вокальные, цирковые номера, особый интерес у проживающих вызвали номера с участием экзотических животных (питоны, тритоны, собаки и т.д.) Возможность участвовать активно в концертной программе и общаться с животными *(«артистами»)* повышает фон позитивного настроя. В майские праздники была организована поездка в ТЦСО «Зюзино». Проживающие активно принимали участие в зрительной программе, посвященной военно-патриотическим песням «Еще раз об отваге, дружбе и любви!..». Вместе с артистами НТП-Театра исполняли песни военных лет, читали стихи, посвященные войне.

Все участники реабилитационной программы активно вовлекаются в культурно-массовые мероприятия, проходящие в актовом зале нашего интерната, принимают участие в конкурсах и викторинах, интерактивных играх, где имеют практическую возможность продемонстрировать и усвоенные навыки и умение воспользоваться полученными знаниями. В июне состоялась встреча с байкерами из клуба «Ночные волки», которых с восторгом встречали наши подопечные. Такие встречи с байкерами стали ежемесячными.

Мы продолжаем активно работать над концепцией адаптивного спорта. В этих целях используется весь потенциал физкультурно-оздоровительного комплекса интерната. Особое значение приобретает посещение участниками эксперимента бассейна и различных секций (всего в интернате их 15).

Мероприятия, направленные на активную жизнь получателей социальных услуг, способствуют восстановлению и развитию духовных, моральных и физических сил. Основная «организационная» составляющая в формировании рекреационной «структуры» находится в руках специалистов по социальной реабилитации, культоргов, психологов.

Выводы:

1. В первом полугодии 2018 г. продолжена работа по разработке комплекса активных реабилитационных мероприятий, направленных на улучшение соматического и психического состояния лиц с ДЦП на поздней резидуальной стадии заболевания. В курс реабилитационных мероприятий внесены изменения, позволившие устранить негативные проявления (утомляемость, раздражительность, ухудшение ряда показателей деятельности сердечно-сосудистой системы), отмеченные у некоторых участников эксперимента из предыдущей группы.
2. Разрабатываемый комплекс рекреационных мероприятий направлен на поддержание достигнутых показателей здоровья и увеличение реабилитационного потенциала лиц с ДЦП на поздней резидуальной стадии заболевания.

МОДЕЛЬ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО ОКРУГА ГОРОДА МОСКВЫ С ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА С ПРИМЕНЕНИЕМ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНИК СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

(ОЭП работает на основании приказа ДТСЗН города Москвы № 282 от 10.04.17.)

Опытно-экспериментальная площадка – Управление социальной защиты населения Южного административного округа города Москвы

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:
Начальник УСЗН ЮАО города Москвы **Е.Ц. Утунова**

Научный руководитель (консультант):
к.техн.н., руководитель Центра социальных коммуникаций **О.К. Риттер**

Деятельность опытно-экспериментальной площадки на базе Управления социальной защиты населения Южного административного округа города Москвы в первом полугодии 2018 года характеризовалась высокой активностью и насыщенностью мероприятиями различного характера. Проводились групповые занятия по самоорганизации, по итогам которых, а также в продолжении и развитии этих занятий проходили мероприятия с непосредственным участием самих инициаторов. Данная работа велась в соответствии с программой экспериментальной работы.

За отчетный период на базе центров социального обслуживания было проведено 749 мероприятий в формате групповой самоорганизации по методике либо с использованием отдельных элементов метода «шестиходовка». Это стратегические и проектные сессии с участием сотрудников и руководства среднего и высшего звена учреждений социального обслуживания, специалистов и руководства УСЗН ЮАО города Москвы, стратегические и проектные сессии с участием различных по составу и количеству групп населения. В эту значительную цифру не входят смотры, слеты, тематические мероприятия и т.д., которые стали результатом огромной ежедневной работы с населением, и которые были организованы по инициативе и с участием активной части населения пожилого возраста.

Несмотря на широту охвата и разноплановость целевых групп, основной категорией участников были люди старшего возраста, получатели услуг, участники пилотного проекта мэра Москвы «Московское долголетие».

В ТЦСО «Царицынский», например, проводились встречи по технологии культуры групповой самоорганизации, на которых обсуждались цели, задачи и миссия проекта, определялись и формулировались задачи и отличительные черты нового подразделения центра социального обслуживания – Отделения социальных коммуникаций и активного долголетия (ОСКАД), выявлялись инициаторы, расширялся спектр дневных активностей и запускались новые проекты, такие как проект «Социальная дача». Результатом занятий по групповой организации стала разработка проекта по безопасности жизни пожилых людей, запущен проект «Скандинавская ходьба», а также авторский проект «Лайфхак в жизнь». Разработан проект «Волонтер.ru», выявлены пожилые жители, готовые принять участие в проекте «Московское долголетие» не только в качестве получателей услуг, но и в качестве волонтеров-организаторов. Так, идея проведения спортивного праздника в Территориальном центре социального обслуживания «Царицынский», высказанная еще в 2017 году, нашла свое воплощение сейчас – 24.05.2018 г. проведен спортивный праздник «Веселые старты». Выявлена новая инициатива - проект «Смехотерапия», которая реализуется волонтером Прохожевым Денисом.

Участники проекта «Московское долголетие» с интересом участвуют в групповых занятиях, на которых выдвигаются предложения по обучению, выбираются старосты групп, выявляются инициативы и инициаторы. В Территориальном центре социального обслуживания «Коломенское» занятиями по групповой организации охвачены группы по информационным технологиям (Центральная библиотека №136 им. Л.Н. Толстого), по английскому языку (ГБУ Школа №978 ул. Нагатинская, 12/1), по рисованию (РООИ «Анисия», ул. Нагатинская, д.24), по ОФП («ГБУ «ЦФКиС ЮАО», Коломенский пр., д.14 к.1), по спортивным танцам «Зумба» (ООО «Точка Опоры». Проспект Андропова, 42 к.1), а также другие группы. На занятиях обсуждаются цели работы группы; формирование образов настоящего и будущего; определение общей и личных миссий в реализации образа; построение дорожной карты от будущего к настоящему; развитие групповой культуры. Вследствие своей новизны и интерактивности, групповые занятия с использованием отдельных элементов метода «шестиходовка» встречаются участниками с интересом, вызывают неподдельную заинтересованность как в самом процессе занятий, так и в реализации сформулированных в ходе обсуждения задач.

Территориальный центр социального обслуживания «Орехово» в части подведения итогов организации работы с применением коммуникативных техник отмечает и считает целью такой работы проведение тех мероприятий, обсуждение которых велось группой. Так, 23.05.2018 на базе центра проходило групповое занятие с людьми старшего возраста, на котором обсуждалась жизненная необходимость активизации творческого потенциала людей старшего поколения, выявление потенциальных возможностей для личного творческого роста пожилых, развитие интереса к участию в мероприятиях,

проводимых в ТЦСО. Результатом занятия стала череда реальных мероприятий с участием волонтеров – участников занятия. Выявленные инициативы: продолжились: 26.05.2018 – тематической выставкой «Своими руками», 30.05.2018 – концертом в исполнении ансамбля «Грация» и с участием самодеятельности, 28.05.2018 – «Парадом инициатив», 19.06.2018 г. – участием в окружном Слете мастеров «Я умею.

Территориальный центр социального обслуживания «Чертаново» также ведет работу с населением старше 55+. Проводятся занятия с группами по программе «Московское долголетие», в содержании делается акцент на элементы самоорганизации, выбора старост, активных помощников, инициативных пожилых людей. В группах, которые уже достаточно давно функционируют, ставятся на обсуждение более сложные вопросы – рассматриваются стратегические направления развития проектов, ОСКАД, выявляются и отбираются наиболее востребованные социальные волонтерские проекты, определяются пути их реализации. Особая роль в проведении занятий по культуре групповой самоорганизации принадлежит модераторам встреч. Модераторы проходят обучение, организуемое Центром социальных коммуникаций ИДПО.

На обучение направляются наиболее ответственные сотрудники центров социального обслуживания, обладающие определенными личностными креативными качествами и опытом работы в сфере социальной защиты населения, способные воспринимать новые подходы, реализовывать стоящие задачи современными методами. Из участников и лидеров групп по итогам учебных стратегических сессий, как правило, формируется "ядерная группа", берущая ответственность за удержание содержания, реализацию и медийную составляющую проектов. При обсуждении наиболее остро стоящих проблем "ядерными группами" находятся оптимальные пути их решения.

На данном этапе экспериментальной работы нарабатывается опыт применения данного метода в контексте поставленных задач, выявляются особенности его применения в социальной практике учреждений социального обслуживания ЮАО города Москвы.

ОБЩЕСТВЕННО-ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПАРТНЕРСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И НКО

(ОЭП открыта на основании приказа ДТСЗН г. Москвы № 852 от 18.08.17.)

Опытно-экспериментальная площадка – ГБУ Территориальный центр социального обслуживания «Орехово» Южного административного округа города Москвы

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:
Директор ГБУ ТЦСО «Орехово» **Е.Л. Коннова**

Научный руководитель (консультант):
к.техн.н., руководитель Центра социальных коммуникаций **О.К. Риттер**

Важнейший механизм создания гражданского общества в России — социальное партнерство государственной власти с некоммерческими организациями. Некоммерческой организацией является организация, не имеющая извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющая полученную прибыль между участниками. Система социального партнерства государственной власти с некоммерческими организациями реализуется на уровне субъектов РФ.

Деятельность большинства некоммерческих организаций, действующих в Москве, направлена на формирование здорового образа жизни, возрождение и сохранение народной духовности, национальной культуры и искусства, благотворительность, просвещение, стимулирование развития форм малого предпринимательства, создания условий для реализации социальных инициатив.

В целях всестороннего удовлетворения граждан в социальных и других видах услуг решением поставленных задач является организация сотрудничества и установление партнерских отношений с организациями малого и среднего бизнеса, а также СО НКО.

Цель экспериментальной работы – отработка технологического комплекса сотрудничества и партнерских отношений ТЦСО «Орехово» с социально-ориентированными некоммерческими организациями (СОНКО) на территории Южного административного округа города Москвы.

Основной метод экспериментальной работы «практическое моделирование». Под этим мы понимаем инновационную деятельность, осуществляемую на практике. Это – эксперимент, который происходит не в

лаборатории, а в жизни. Мы работаем с людьми, вместе ищем эффективные формы сотрудничества и нередко их находим. При этом наша важнейшая задача – понять основные причины успеха или неудачи, выявить наиболее значимые, существенные признаки того или иного мероприятия, механизма сотрудничества и сформулировать необходимые условия для его успешного внедрения. Именно это знание мы и называем моделью взаимодействия, созданной на основе анализа практической деятельности. *Практическое моделирование – основа для распространения положительного опыта.*

Одну из наиболее общих моделей взаимодействия ТЦСО и общественности, сформулированную и развиваемую в процессе эксперимента, мы называем стратегией социального партнерства.

Стратегия социального партнерства ориентирована на достижение устойчивого развития территории и местного сообщества. Важными составляющими стратегии социального партнерства мы считаем: партнерское мышление, взаимное дополнение, долевое участие, разнообразие форм объединения субъектов развития, поэтапное использование технологий партнерства.

Направления опытно-экспериментальной деятельности

- Активизация общественной деятельности, гражданского участия и инициатив жителей ЮАО г. Москвы;
- Стимулирование участия граждан в жизни и управлении ЮАО г. Москвы;
- Содействие популяризации деятельности общественных разновозрастных объединений;
- Формирование мотивации участников мероприятий на неравнодушное отношение к процессам, происходящим в обществе;
- Создание совместных социально ориентированных программ/проектов, ориентированных на решение конкретной актуальной социальной проблемы и улучшение социальной ситуации в городе Москве, направленных на решение задач социального обслуживания пожилых граждан Южного АО города Москвы.

За отчетный период было сделано:

1. Составлена социальная карта района, выявлены социальные ресурсы, в том числе СО НКО для удовлетворения социальных потребностей граждан старшего поколения.

2. Были проведены стратегические сессии с широким участием активных представителей жителей, на которых выявлены потребности и ресурсы жителей района возраста 50+.

В целях всестороннего удовлетворения граждан в социальных и других видах услуг, решением поставленных задач является организация сотрудничества и установление партнерских отношений с организациями малого и среднего бизнеса, а также СО НКО. В настоящий момент опытно-экспериментальная площадка находится на этапе реализации совместного проекта с НКО по предоставлению услуг населению. За 1-е полугоде 2018 года представительницы Школы королевской осанки активно принимали участие в мероприятиях разного уровня: районного, окружного и городского.

29 марта во время Недели моды в Москве в Гостином дворе участницы представляли коллекцию стилиста Дмитрия Винокурова «Красивый возраст».

26-28 апреля приняли участие в фестивале-выставке «Московское долголетие», который проходил на территории ВДНХ. Торжественное открытие мероприятия началось с дефиле авторских платьев, в качестве моделей выступили ученицы школы «Королевская осанка». Так же на фестивале-выставке «Московское долголетие» команда школы «Королевская осанка» приняла участие в городском этапе интеллектуальной игры «Что? Где? Когда?».

В мае команда активных женщин серебряного возраста участвовала в номере конкурсантки ТЦСО «Орехово» на ежегодном конкурсе профессионального мастерства «Социальный работник-2018». **26 мая** представительницы школы «Королевская осанка» приняли участие в мероприятии ко Дню рождения проекта «Активный гражданин», которое прошло в Парке культуры и отдыха имени М.А. Горького.

Весной тренировочная площадка №2 школы «Королевская осанка» открылась в Восточном административном округе г. Москвы. На сегодняшний день в Школе королевской осанки занимаются 117 женщин серебряного возраста. Школа королевской осанки – единственный на сегодня проект ГБУ ТЦСО «Орехово» по работе с НКО на безвозмездной основе. Актуальной задачей для творческого коллектива ОЭП является накопление, обобщение практического опыта реализации проекта для подготовки методического пособия по теме эксперимента.

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ УЧЕТ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ РАБОТНИКАМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(ОЭП открыта на основании приказа ДТСЗН г. Москвы № 558 от 10.05.18., приказа ДТСЗН г. Москвы № 806 от 05.07.18.)

Ответственный исполнитель опытно-экспериментальной работы:

Директор ГБУ ТЦСО «Новогиреево»……..**И.В. Малофеев**

Научный руководитель (консультант):
д.соц.н., профессор, зам. директора **И.В. Мкртумова**

Базой экспериментальной работы по теме стали: ГБУ ТЦСО: «Мещанский», «Таганский», «Бескудниково», «Тимирязевский», «Ховрино», «Беговой», «Алексеевский», «Бабушкинский», «Бибирево», «Ярославский», «Вешняки», «Восточное Измайлово», «Сокольники», «Жулебино», «Кузьминский», «Марьино», «Южнопортовый», «Орехово», «Царицынский», «Чертаново», «Зюзино», «Ломоносовский», «Бутово», «Ясенево», «Можайский», «Проспект Вернадского», «Ново-Переделкино», «Фили-Давыдково», «Щукино», «Тушино», «Зеленоградский»; ГБУ ЦСО «Московский», «Троицкий», «Щербинский».

Отчёт представлен на заседании Клуба директоров 26 июня 2018 года.

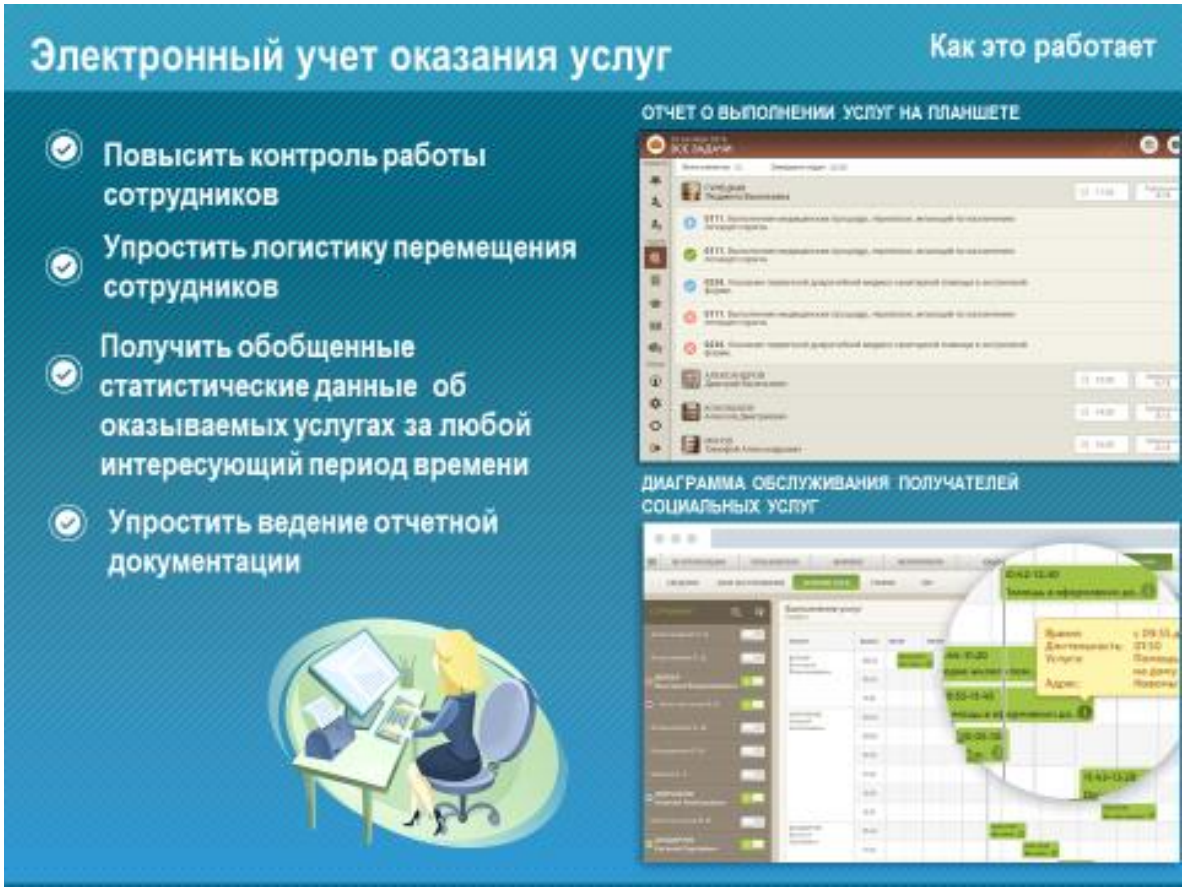
Текущее состояние проекта

- В проекте участвует 37 ТЦСО Москвы
- Обучено 800 сотрудников отрасли.
  Из них 740 социальных работников и 60 заведующих ОСО
- Выдано 740 планшетов и NFC ридеров социальным работникам
- Произведена интеграция АИС “DAS-KAPITAL” с ИС РПСУ
- Осуществлена актуализация данных в ИС РПСУ

Цели и задачи проекта

- ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОЗАТРАТ ПЕРСОНАЛА
- ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПСУ
- ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ПСУ
- ИЗУЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ ПСУ
- ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА “ПЛАНИРОВАНИЯ”, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ С УЧЕТОМ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ЗАГРУЗКИ СОТРУДНИКОВ

Основные направления
ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СОТРУДНИКОВ
ОПЛАТА ЖКХ
ПЛАНШЕТНОЕ / МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ
ИЗУЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫЙ ОТЧЕТ СОТРУДНИКА
ИНФОРМИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
ПРИМЕНЕНИЕ ИГРОВОЙ МОТИВАЦИОННОЙ МОДЕЛИ "ГЕРОИ СОЦИАЛЬНОГО ТРУДА"


Электронный учет оказания услуг
Как это работает
Повысить контроль работы сотрудников
Упростить логистику перемещения сотрудников
Получить обобщенные статистические данные об оказываемых услугах за любой интересующий период времени
Упростить ведение отчетной документации
ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ УСЛУГ НА ПЛАНШЕТЕ
ДИАГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

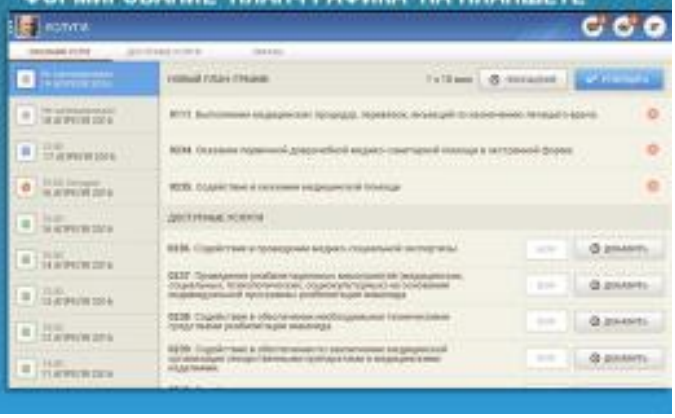
Планирование рабочего времени сотрудников

Как это работает

- Возможность фиксирования «начала» и «окончания» посещения с использованием СКМ (социальная карта Москвича)
- Формирование графиков посещения с запланированными к оказанию услугами

ФОРМИРОВАНИЕ ПЛАН-ГРАФИКА В КАБИНЕТЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

ФОРМИРОВАНИЕ ПЛАН-ГРАФИКА НА ПЛАНШЕТЕ



Планшетное / мобильное приложение для сотрудников

Основные разделы приложения

- Предоставляет возможность использовать разнообразные сервисы в работе с ПСУ
- Повышает достоверность сведений о рабочем дне сотрудника
- Уменьшает необходимость ведения бумажного документооборота

Запись на прием к врачу и оплата ЖКХ

Как это работает

- Простой и быстрый доступ к государственным услугам и сервисам
- Уменьшение трудозатрат сотрудников
- Современный подход к социальному обслуживанию

ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

ОПЛАТА ЖКХ

Изучение общественного мнения

Как это работает

- Оперативное проведение социальных опросов
- Автоматический анализ полученных результатов

АНКЕТА ПСУ

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ

Информирование населения

Как это работает

- Возможность демонстрации информативных видеороликов населению
- Анализ охваченной аудитории
- Возможность учета объема показанного конкретного медиаконтента

ПРОСМОТР ВИДЕОРОЛИКОВ НА ПЛАНШЕТЕ

ОТЧЕТ О ПРОСМОТРАХ

Электронный отчет сотрудника

Как это работает

- Электронный отчет о работе каждого сотрудника
- Свод данных по активности в течении рабочего времени (количество пройденных шагов, метров, этажей, потраченных килокалорий и выполненных услуг)

ХРОНОМЕТРАЖ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СОТРУДНИКА

СВОДКА ДАННЫХ

Применение игровой мотивационной модели
“Герои Социального Труда”
Настоящая модель состоит из следующих модулей:
Перечень номинаций
Рейтинговое табло
Доска почета лучших социальных работников месяца по номинациям

Сравнительный анализ распределения трудозатрат при использовании автоматизированного учета оказания услуг
Ежедневные временные затраты заведующего отделением на ввод услуг в РПСУ
Сравнение временных затрат социального работника
Общение с ПСУ
Заполнение рабочей документации
Оказание услуг, не требующих тесного общения с клиентом (запись к врачу, оплата ЖКХ)

Перспективные направления развития проекта

СОЦИАЛЬНОЕ ТАКСИ

Возможность взаимодействия через мобильное/планшетное приложение с Московской службой «Социальное такси» для осуществления перевозки маломобильных граждан

ЗАКАЗ ТОВАРОВ

Возможность заказов товаров через электронную торговую площадку с безналичной оплатой, что сократит риски, возникающие при работе с наличными средствами, обеспечит уход от тяжелого физического труда (походов в магазин), поспособствует внедрению в практику элементов социальной адаптации ПСУ, путем вовлечения в процесс формирования и получения заказа

ПОКАЗАНИЯ СЧЕТЧИКОВ

Услуга позволяет передать показания приборов учета электроэнергии, получить и распечатать архив переданных показаний, проверить статус поверки электросчетчиков, оплатить расход электроэнергии, получить и распечатать текущий баланс и задолженность по счету.

ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА
НА БАЗЕ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ

ОТЧЁТ ЗА 1-е ПОЛУГОДИЕ 2018 ГОДА

Государственное автономное учреждение города Москвы
«Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы»
КОНТАКТЫ:
Адрес Института:
Москва, 1-й Басманный переулок, дом 10.
Телефоны и факсы:
Центр дистанционного обучения:
(495) 607-32-15
Кафедра теории и технологии социальной работы:
(495) 607-05-86
Учебно-методический отдел:
(495) 607-27-51
Кафедра психологии и педагогики:
(495) 607-46-68
Кафедра социального управления и экономики:
(495) 607-25-00
Методический кабинет:
(495) 607-75-20
Web-сайт: **www.soc-education.ru**
Электронные адреса:
ipk@mos.ru
ipk-dszn@yandex.ru
Заявки на обучение принимаются: кабинет 417 в рабочие дни с 10 до 17 час.
Контактный тел./факс: 8 (495) 607-50-65