

Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Центр социальной помощи семье и детям «Апрель»
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
«Гармония»

«ДОСТУПНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ»
проект, направленный на оказание социальных услуг
семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с
ограниченными возможностями, проживающим
в г. Нягани и Октябрьском районе, специалистами БУ
«Реабилитационный центр «Гармония»,
в дистанционной форме

Разработчик:
Татьяна Александровна Пронтишева,
специалист по социальной работе
организационно-методического отделения

Нягань
2015

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Инвалидность у детей является важной медицинской, социально-экономической и правовой проблемой, так как ограничивает возможность обучения и приобретения профессиональных навыков в будущем, затрудняет интеграцию ребенка с ограниченными возможностями в общество.

Ребенку-инвалиду, проживающему в отдаленном районе, как и любому другому, для роста и развития нужен постоянный контакт со взрослыми и стимулы от внешней среды.

Опыт работы учреждений социального обслуживания подтверждает необходимость и значимость внедрения новых форм в работе с семьями, воспитывающими детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, особенно в сельской местности и в отдаленных поселках.

В г. Нягани и Октябрьском районе проживают 316 детей-инвалидов (г. Нягань – 202, Октябрьский район – 114).

Понимая социальную значимость данной проблемы, в 2014 году в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Гармония» (далее по тексту - учреждение), возникла необходимость разработки и внедрения механизма оказания дистанционных услуг.

Исходя из этого, было проведено анкетирование родителей на предмет востребованности дистанционных услуг семьям, воспитывающим детей-инвалидов, для более активного взаимодействия специалистов и создания дополнительных условий.

В ходе анкетирования выяснилось, что 19 семей воспитывающих детей-инвалидов, из 6 населенных пунктов, состоящих на патронажном обслуживании учреждения, нуждаются в дистанционных услугах, т.к. не имеют возможности своевременного получения квалифицированной помощи специалистов в силу отдаленности населенных пунктов, специфики диагнозов, невозможности (оставить детей с родственниками) посетить учреждение (Рис.1).

Дистанционные услуги хотели бы получить в виде:

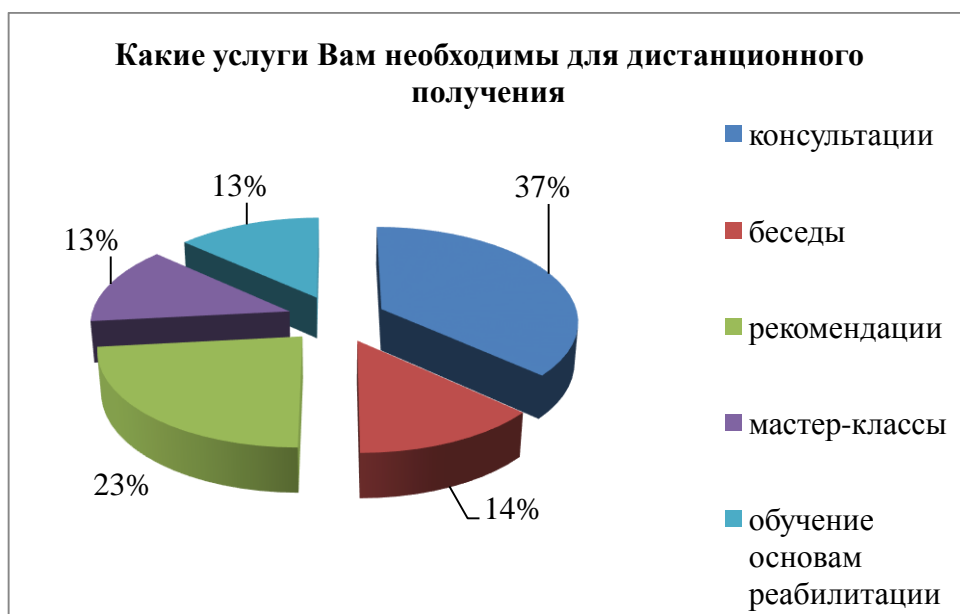


Рис. 1. Формы дистанционных услуг

Востребованность специалистов, распределилась следующим образом:

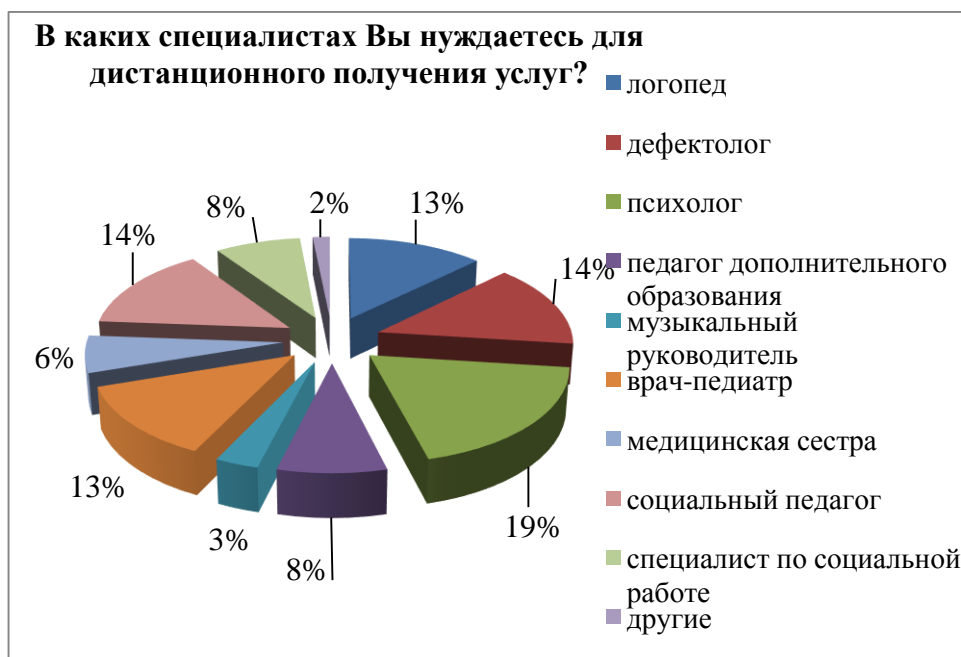


Рис. 2. Специалисты, оказывающие дистанционные услуги

Комфортность получения дистанционных услуг, распределилась следующим образом:

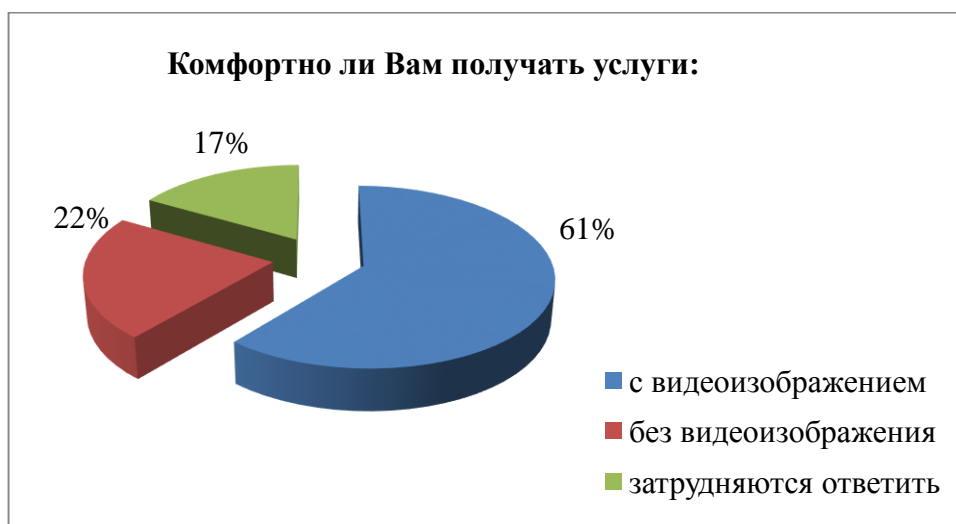


Рис. 3. Комфортность получения услуг

Анализ проблемы и результаты анкетирования подтолкнули специалистов к разработке и внедрению проекта дистанционного оказания услуг «Доступные возможности», семьям, воспитывающим детей-инвалидов, проживающим в г. Нягани и Октябрьском районе. Проект был рассмотрен на Методическом совете учреждения 30 мая 2014 года и утвержден к реализации.

Результат реализации показал, что семьи воспитывающие детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями нуждаются в дистанционных услугах, проблема остаётся актуальной. В связи с этим было принято решение внести корректировки в проект и продолжить реализацию.

Ценностью данной формы обслуживания семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, является предоставление семье и ребенку возможности получения квалифицированной консультации специалистов непосредственно по месту жительства с применением информационных и телекоммуникационных технологий.

Услуги в дистанционной форме оказывают специалисты учреждения.

Целевая группа семьи, воспитывающие детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями проживающие в г. Нягани и Октябрьском районе, имеющие технические возможности выхода в Интернет.

Целью проекта является оказание социальных услуг, квалифицированной помощи и поддержки в дистанционной форме, семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи дистанционного оказания социальных услуг:

- выявление потребности семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями в дистанционном оказании услуг;
- предоставление социальных услуг в дистанционной форме, с учетом выявленных потребностей;
- анализ эффективности мероприятий проекта.

Условия участия в проекте. Дистанционные услуги семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, оказываются на основании первичного анкетирования и заполненной электронной карточки на сайте учреждения <http://rcgarmoniya.ru/>.

Согласно заявлениям (электронные карточки), составляется график дистанционного оказания услуг.

Время оказания дистанционных услуг: с 14.00 – 16.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья (консультирование медицинским персоналом может быть по назначенному времени, вне графика).

При выборе формы обслуживания, учитываются пожелания клиентов при помощи какой связи им удобно общаться (с видеозображением, без видеозображения).

Дистанционная услуга учитывается в общем объеме оказанных услуг в соответствии с государственным заданием и носит заявительный характер (Приложение 1).

Таблица 1

Формы и методы оказания дистанционных услуг

Форма работы	Методы работы
Изучение потребности семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями в дистанционных услугах	Анкетирование родителей
Информирование населения	Размещение информации об оказании дистанционных услуг на сайте учреждения и Управления социальной защиты населения по г. Нягани и Октябрьскому району
Информирование специалистов учреждения	Ознакомление специалистов с Положением, проектом по оказанию дистанционных услуг
Консультация (очная, заочная)	Взаимодействие в виртуальном режиме - электронная почта, сайт учреждения.

Проведение коррекционно-развивающих занятий с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями	Взаимодействие в режиме видеоконференции - программа Skype.
Повышение родительской компетентности. Обучение родителей, основам реабилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями в домашних условиях	Беседа, лекция, мастер-класс, консультирование, информирование

II. СОДЕРЖАНИЕ И МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Механизм реализации проекта

Срок реализации проекта – 2 года.

Этапы реализации проекта

№ п/п	Этапы	Задачи этапа	Ответственный	Сроки
1.	Организационный	Выявление востребованности дистанционных услуг среди семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями (Приложение 2)	Заведующие отделениями, ответственные за внедрение проекта	постоянно
		Согласование системы документального сопровождения оказания дистанционных услуг: - организация работы по оказанию услуг в дистанционной форме; - определение Перечня дистанционных услуг (Приложение 3)	Заместитель директора, заведующие отделениями, методист	
		Издание приказа по учреждению о начале реализации проекта и назначении специалистов, ответственных за внедрение проекта	Директор	март 2015
		Обновление на сайте учреждения информации об оказании дистанционных услуг	Инженер АСУП, специалист по социальной работе ОМО	
		Распространение информационного буклета	Методист, заведующие отделениями	постоянно
2.	Практический	Оказание дистанционных услуг семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями: - в режиме on-line; - корректировка ошибок, планирование дальнейшей работы	Заведующие отделениями и специалисты, оказывающие дистанционные услуги	март 2015 – март 2017
3.	Аналитический	Анализ эффективности проведенных мероприятий в рамках реализации проекта, обобщение и систематизация опыта работы, определение перспектив. Анкетирование родителей об удовлетворенности качеством предоставленных социальных услуг в дистанционной форме (Приложение 4)	Заведующие отделениями, ответственные за реализацию проекта	декабрь 2015 декабрь 2016 апрель 2017

По итогам оказанных услуг, клиент заполняет анкету удовлетворенности качеством предоставленных социальных услуг в дистанционной форме.

Направления деятельности и их содержание. Перечень дистанционных услуг определяется согласно закону Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.11.2014 № 93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югры»:

- социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, формирование здорового образа жизни;

- социально-психологические услуги, направленные на улучшение психологического состояния получателей социальных услуг, восстановление способности их адаптации в социальной среде;

- социально-педагогические услуги, направленные на организацию досуга, содействие в семейном воспитании детей и решение других социально-педагогических проблем;

- социально-трудовые услуги, направленные на содействие обучению доступным профессиональным навыкам;

- социально-правовые услуги, направленные на содействие в решении социально-правовых проблем;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, направлены на обучение детей навыкам поведения в быту и общественных местах.

III. РЕСУРСЫ. Для реализации данного проекта необходимы кадровые, материальные и технические ресурсы.

Кадровые ресурсы. Дистанционные услуги оказывают специалисты, состоящие в штате учреждения: заведующий отделением психолого-педагогической помощи (далее - ОППП), заведующий отделением диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (далее - ОДРиРПСМР), заведующий стационарным отделением (далее - СО), невролог, врач-педиатр, медицинские сестры, логопеды, дефектологи, психологи, юрисконсульт, специалисты по социальной работе, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, музыкальный руководитель, социальные педагоги, инструктор-методист по ЛФК, инструктор по лечебной физкультуре.

Таблица 3

Наименование должности	Направление деятельности
Директор, заместитель директора	Осуществляют общий контроль за реализацией проекта
Заведующие ОППП, ОДРиРПСМР, СО	Осуществляют контроль за своевременным и качественным предоставлением услуг, заполнением журнала учета оказанных услуг в дистанционной форме, координируют деятельность специалистов в ходе реализации проекта
Психолог	Предоставляет социально-психологические услуги в дистанционной форме
Социальный педагог, логопед, дефектолог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, музыкальный руководитель	Оказывает социально-педагогические услуги в консультативной форме, мастер-классы в дистанционной форме
Невролог, врач-педиатр, медицинские сестры	Оказывает социально-медицинские услуги в консультативной форме
Инструктор-методист по ЛФК, инструктор по лечебной физкультуре	Оказывает социально-медицинские услуги в консультативной форме, форме мастер-классов
Специалисты по социальной работе, юрисконсульт	Оказывает социальные услуги в части социального обслуживания семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями. Реализует плановые мероприятия на всех этапах реализации проекта. Создает атмосферу сотрудничества, конструктивного взаимодействия
Инженер по автоматизированным системам управления производством	Осуществляет постоянное техническое сопровождение деятельности по оказанию дистанционных услуг
Методист	Обеспечивает методическое сопровождение проекта

По запросу клиентов могут быть привлечены другие специалисты.

Материально-технические ресурсы

Для реализации данного проекта учреждение располагает необходимым материально-техническим оснащением, в учреждении имеется:

- помещение (кабинет) для предоставления услуг в дистанционной форме;
- автоматизированное рабочее место с выходом в Интернет.

Информационно-методические ресурсы:

- методические материалы, разработанные специалистами (статьи, доклады, методические издания и т.д.);
- программно-методические материалы (конспекты занятий, консультационные материалы и т.д.);
- информационные материалы (буклеты, памятки, взаимодействие со СМИ);
- интернет-ресурсы (сайт учреждения).

IV. РЕЗУЛЬТАТЫ

Ожидаемые результаты. В ходе реализации проекта ожидается увеличение охвата семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, проживающих на территории города Нягань и Октябрьского района.

Повышение качества и расширение спектра предоставляемых социальных услуг семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, создание дополнительных условий для более деятельного взаимодействия специалистов с участниками проекта, не имеющими возможности посещать учреждение.

Предполагается, что благодаря проекту семьи, которые нуждаются в помощи специалистов учреждения, станут более открытыми, заинтересованными в услугах учреждения. Они не останутся «один на один» со своими проблемами.

Для многих из родителей, не видевших жизненной перспективы своего ребёнка, ситуация изменится в лучшую сторону благодаря тому, что в процессе социального сопровождения семьям будут предложены конкретные виды консультативной помощи.

Социально-правовое консультирование и помощь в оформлении мер социальной поддержки, позволит улучшить качество и доступность социальных услуг, благодаря консультациям психолога улучшится психологический климат в семье.

Дети получают возможность полноценно заниматься с педагогами, психологами, получить ответы на волнующие их вопросы.

Критерии оценки эффективности

1. Количественные показатели (охват детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями и родителей, количество оказанных услуг в дистанционной форме).

2. Повышение знаний у родителей по вопросам воспитания и развития детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями.

3. Степень удовлетворенности качеством предоставленных социальных услуг в дистанционной форме (по результатам анкетирования родителей) и положительные отзывы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Донцов, Д.А. Интернет-консультирование в качестве новой технологии психологического консультирования / Д.А. Донцов, М.А. Донцова. – М.: Мир психологии. 2008. - № 1 (53). С. 150-162.
2. Донцов, А.И. Тенденции развития психологического консультирования в информационной сети «Интернет» / А.И. Донцов, Д.А. Донцов, М.В. Донцова // Первая Межведомственная Научно-практическая конференция «Психологическая помощь социально незащищённым лицам с использованием дистанционных технологий» (Интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции. - Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. - С. 30-34.
3. Донцов, Д.А. Консультативная психология: Программа учебной дисциплины для студентов, обучающихся по специальности 030301.65 «Психология» / Д.А. Донцов. - Одинцово: АНОО ВПО «Одинцовский гуманитарный институт», 2012. – 139 с.
4. Донцов, Д.А., Дистанционное психологическое консультирование по Телефону Доверия / Д.А. Донцов, М.Б. Сокуренок // Современная психология: теория и практика [Текст] : материалы IX Международной конференции, г. Москва, 29 июня 2013 г. / Науч.-инф. издат. центр «Институт стратегических исследований». – Москва: Изд-во «Спецкнига», 2013. – 168 с., С. 41-46.
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг».
6. Социально-медицинская реабилитация, как компонент комплексной социальной реабилитации детей-инвалидов / автор квалиф. раб. Н.Ф Кетриц. – Сургут: изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр социального развития», 2014, - 52с.
7. Каплунова, С.М. Окно в мир / С.М. Каплунова, С.Н. Бутрименко // Социальная работа. – 2013. - № 6. – С. 24-26.

Уважаемые родители!

Бюджетное учреждение «Реабилитационный центр «Гармония» проводит социологическое исследование, с целью выявления потребности в дистанционном оказании услуг учреждением. Просим Вас ответить на вопросы.

1. ФИО родителя (законного представителя) _____
2. Адрес проживания _____
3. Телефон _____
4. Нуждаетесь ли Вы в дистанционном оказании услуг учреждением?
 - да
 - нет
5. Имеете ли Вы техническую возможность для получения дистанционных услуг:
 - компьютер
 - интернет
 - личная электронная почта
 - веб камера
6. Комфортно ли Вам получать услуги:
 - с видеоизображением
 - без видеоизображения
7. Укажите свой уровень владения компьютером:
 - низкий
 - средний
 - высокий
8. В каких специалистах Вы нуждаетесь для дистанционного получения услуг?
 - логопед
 - дефектолог
 - психолог
 - педагог дополнительного образования
 - музыкальный руководитель
 - инструктор по труду
 - врач-педиатр
 - невролог
 - медицинская сестра
 - инструктор-методист по ЛФК
 - инструктор по лечебной физкультуре
 - социальный педагог
 - специалист по социальной работе
 - юрисконсульт
 - другие _____
9. Какие услуги Вам необходимы для дистанционного получения:
 - консультации
 - беседы
 - рекомендации
 - мастер-классы
 - обучение основам реабилитации в домашних условиях
 - другое _____
10. В какое время Вам удобно получать дистанционные услуги (кроме субботы, воскресенье), укажите период времени:
 - с 09.00ч. до 13.00ч.
 - с 14.00ч. до 17.00ч.
 - другое _____

Благодарим за сотрудничество!

Перечень дистанционных услуг, оказываемых учреждением

№ п/п	Наименование услуги	Объем оказываемых услуг	Исполнитель
Социально-медицинские услуги			
1.	Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья)	Индивидуальное консультирование по социально-медицинским вопросам	Заведующий отделением ОДРиРПСМР, педиатр, невролог
2.	Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	Проведение с родителями, детьми лекций, индивидуальных бесед (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек и др.)	Заведующий отделением ОДРиРПСМР, медицинская сестра, инструктор ЛФК
Социально-психологические услуги			
1.	Социально-психологическое консультирование, включая диагностику и коррекцию, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений	Квалифицированное информирование по вопросам воспитания, обучения детей, определение возможных путей решения проблем; консультирование родителей и членов семьи; проведение констатирующей, контрольной, промежуточной диагностики	Психологи
2.	Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Индивидуальные беседы с членами семьи	Психологи
Социально-педагогические услуги			
1.	Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг,	Организация и проведение мероприятий с родителями по обучению навыкам	Социальный педагог, специалист по социальной работе,

	имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами	самообслуживания; по повышению родительской компетентности в вопросах воспитания детей (беседы, «мастер-классы»)	логопед, дефектолог, психолог
2.	Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности	Обучение навыкам самообслуживания: одевание, раздевание, застегивание пуговиц, уход за своим внешним видом, поведения в быту и общественных местах, навыкам общения	Социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, психолог, логопед, дефектолог
3.	Социально-педагогическое консультирование, включая диагностику и коррекцию	Квалифицированное консультирование родителей и членов семей по вопросам воспитания, определения возможных путей решения проблем; проведение констатирующей диагностики	Социальный педагог, специалист по социальной работе, музыкальный руководитель, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, психолог, логопед, дефектолог
4.	Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	Индивидуальное мероприятие по социальному развитию (продуктивная деятельность, ручной труд, чтение художественной литературы, беседы, мероприятия по социальному развитию детей)	Социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, психолог, логопед, дефектолог
Социально-трудовые услуги			
1.	Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	Консультирование детей и членов семей по вопросам получения образования детьми	Социальный педагог, специалист по социальной работе
Социально-правовые услуги			
1.	Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе	Консультирование по интересующим клиента	Юрисконсульт, заведующие

	бесплатно	проблемам, связанным с социальным обслуживанием	отделениями, специалист по социальной работе, социальный педагог
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов			
1.	Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Организация и проведение мероприятий с детьми по обучению навыкам общения и поведения в быту	Социальный педагог, специалист по социальной работе, логопед, дефектолог, психолог

Анкета

Уважаемые родители!

Бюджетное учреждение «Реабилитационный центр «Гармония» проводит социологическое исследование на тему «Оценка удовлетворенности качеством предоставленных социальных услуг в дистанционной форме». Просим Вас ответить на вопросы:

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в дистанционной форме (если нет, укажите причины)?

- в полной мере
- не в полной мере
- затрудняюсь ответить
- не удовлетворены

причины _____

2. Удовлетворены ли Вы доступностью оказания услуг в дистанционной форме (если нет, укажите причины):

- в полной мере
- не в полной мере
- затрудняюсь ответить
- не удовлетворены

причины _____

3. Посредством какой связи Вы получали дистанционные услуги?

- программы Skype
- сайта учреждения <http://rcgarmoniya.ru/>, в разделе «Родителям», «Консультации»
- переписки по электронной почте rcgarmoniya@rcgarmoniya.ru
- консультация по телефону

другое _____

4. Удовлетворены ли Вы отношением специалистов, оказывающих услуги в дистанционной форме (если нет, укажите причины)?

- в полной мере
- не в полной мере
- затрудняюсь ответить
- не удовлетворены

причины _____

5. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленных услуг в дистанционной форме (если нет, укажите причину)?

- в полной мере
- не в полной мере
- затрудняюсь ответить
- не удовлетворены

Причина в связи _____

Причина в специалисте _____

6. Удовлетворены ли Вы результатами оказанных услуг в дистанционной форме (если нет, укажите причину)?

- в полной мере
- не в полной мере
- затрудняюсь ответить
- не удовлетворены

причины _____

7. Оцените качество оказанных услуг в дистанционной форме по 3-х балльной системе (3 балла – отлично, 2 балла – удовлетворительно, 1 балл – неудовлетворительно)

Социально-медицинские услуги	1	2	3
Социально-психологические услуги	1	2	3
Социально-педагогические услуги	1	2	3
Социально-трудовые услуги	1	2	3
Социально-правовые услуги	1	2	3
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов	1	2	3

Благодарим за участие!