

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

«30» июля 2019 года
г. Ханты-Мансийск

№ 699-р

О внедрении технологий
социальной работы

В соответствии с региональным проектом «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения» («Старшее поколение»), утвержденным протоколом заседания Проектного комитета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13.11.2018 № 35, в целях совершенствования социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внедрить в работу учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры (далее – учреждения), технологии социальной работы:

1.1. технологию социальной работы с инвалидами «Передышка» (приложение 1);

1.2. технологию социальной работы с гражданами пожилого возраста «Алло, волонтер!» (приложение 2);

1.3. технологию социальной работы с гражданами пожилого возраста «Добрососед» (приложение 3).

2. Директорам учреждений:

2.1. организовать информирование жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заинтересованных органов и учреждений о внедряемых технологиях социальной работы (далее – технологии);

2.2. назначить ответственных лиц за организацию работы по внедрению технологий;

2.3. закрепить за ответственными лицами функции по учету, контролю и определению эффективности технологий;

2.4. обеспечить контроль за организацией внедрения технологий;

2.5. обеспечить в срок до 3 числа квартала, следующего за отчетным, направление отчетной информации о применении технологий в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания» (далее – Методический центр).

3. Методическому центру (Э.К. Иосифова):

3.1. обеспечить методическое сопровождение учреждений на этапе внедрения технологий;

3.2. в срок до 15.08.2019 разработать, направить в учреждения:

3.2.1. план проведения информационно-дискуссионных площадок, семинара-совещания с оценкой эффективности внедрения технологий с участием ответственных лиц учреждений по вопросам внедрения технологий;

3.2.2. формы отчетности для осуществления мониторинга применения технологий (далее – мониторинг);

3.3. обеспечить в срок до 10 числа квартала, следующего за отчетным, направление в Депсоцразвития Югры результатов мониторинга, проведения информационно-дискуссионных площадок;

3.4. предусмотреть в календарно-тематическом плане на 2020 год обучение специалистов учреждений, оказывающих социальные услуги в рамках технологий.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления социального обслуживания населения Депсоцразвития Югры Э.П. Архипову.

Директор



С.А.Давиденко

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ (ВИЗИРОВАНИЯ)

№ проекта: 15-Р-425 от 30.07.2019 Группа документов: Приказы по основной деятельности 15

Версия проекта: 2

Состав:

Содержание: О внедрении технологий социальной работы

Исполнитель: Мальчевская Анжелика Николаевна - Заместитель начальника управления - начальник отдела;

ФИО и должность	Виза	Дата	Подпись	Примечание
Архипова Элона Павловна - Начальник управления (Управление социального обслуживания населения)	Согласен	31.07.2019		
Борисова Наталья Лудолфовна - Главный специалист-эксперт (Отдел организации назначений и выплат социальных пособий)	Согласен	31.07.2019		
Платонова Наталья Ивановна - Заместитель начальника отдела (Отдел кадровой и правовой работы)	Согласен	31.07.2019		

Подготовил: Мальчевская Анжелика Николаевна

(31.07.2019
13:17:44)

Подтверждаю _____

Рассылка:

Управление социального обслуживания населения Депсоцразвития Югры;
Административное управление Депсоцразвития Югры;
отдел организации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов
Депсоцразвития Югры;
отдел интеграции и реабилитации инвалидов Депсоцразвития Югры;

Управления социальной защиты населения Депсоцразвития Югры
Учреждения социального обслуживания, подведомственные Депсоцразвития Югры
Методический центр развития социального обслуживания

Приложение 1
к приказу Депсоцразвития Югры
от 30 июля № 699-р



Экспертиза проведена бюджетным учреждением
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания»
(протокол заседания экспертного совета от 16.05.2019 № 7)

ТЕХНОЛОГИЯ «ПЕРЕДЫШКА»

Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества
жизни граждан старшего поколения «Старшее поколение»

1. ПАСПОРТ ТЕХНОЛОГИИ

Название учреждения – разработчика технологии	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Радужный, 4 микрорайон, дом 21, тел.: (34668) 3-86-22, 3-11-06. E-mail: kcsn-nadeghda@mail.ru . Сайт учреждения: http://nadeghda86rad.edusite.ru . Составители технологии: Акиева В.А., Бельман Т.А., Надиенко И.И.
Название технологии	Передышка
Направленность технологии	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Социально-психологическая реабилитация/абилитация; ✓ Социально-бытовая реабилитация/абилитация; ✓ Социально-педагогическая реабилитация/абилитация; ✓ Социально-средовая реабилитация/абилитация; ✓ Реабилитация/абилитация методами адаптивной физической культуры и спорта
Практическая значимость	Технология предусматривает стратегию вмешательства – социальная адаптация и развитие навыков инвалида. В рамках технологии реализуется модель реабилитационного пространства, представляющего собой социально-бытовую адаптацию и социально-средовое, социально-педагогическое, социально-психологическое, физкультурно-оздоровительное и социокультурное воздействие. Повышение способности инвалидов к социальному функционированию, к созданию независимого образа жизни, помощь им в определении своей социальной роли, расширение социальных связей в обществе, способствующих их полноценному развитию и интеграции в общество
Цель технологии	Осуществление реабилитационных и абилитационных мероприятий, направленных на выработку и развитие навыков, обеспечивающих максимально возможную самостоятельность в реализации основных жизненных потребностей (организация быта, досуга, общения и социальных связей), социальную адаптацию инвалидов с психическими нарушениями или нарушениями умственного развития и их интеграция в общество
Задачи технологии	Создание благоприятных условий для пребывания инвалида с психическими расстройствами в коллективе и в условиях стационарного отделения; внедрение современных методов и форм в работу с инвалидами молодого возраста с психическими нарушениями или нарушениями умственного развития; развитие у инвалидов навыков самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтроля, социальных навыков через комплексный и индивидуальный подход в адаптации, реабилитации и абилитации инвалидов; формирование новых социальных связей, навыков успешной

	социализации через комплексный и индивидуальный подход в адаптации, реабилитации и абилитации инвалидов; развитие партнерских отношения с семьями инвалидов с целью активного вовлечения их в реабилитационный процесс
Целевая группа	Дееспособные инвалиды старше 18 лет с психическими нарушениями или нарушениями умственного развития в стадии ремиссии
Сроки реализации технологии	21 день по путевочной системе, до 3-х курсов в год
Ожидаемые результаты	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Оптимальные условия для пребывания инвалида с психическими расстройствами в коллективе и в условиях стационарного отделения, обеспечивающие качественное предоставление социального обслуживания. ✓ Повышение индивидуального уровня у инвалидов навыков самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтроля, социальных навыков. ✓ Повышение адаптивных, коммуникативных возможностей и социальной интеграции в обществе. ✓ Наличие положительных отзывов членов семей инвалида

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. АКТУАЛЬНОСТЬ ТЕХНОЛОГИИ

Одной из наиболее значимых социальных проблем современности является проблема инвалидности. По данным отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югры по состоянию на 1 января 2019 года численность инвалидов, проживающих в автономном округе, составляет 54999 человек, или 3,3% от всего населения.

При психических заболеваниях в той или иной мере страдают все психические функции (мышление, память, восприятие, эмоции и пр.), претерпевает изменение непосредственно структура личности. Дисгармония психической деятельности неизменно влечет за собой нарушения во всех сферах жизнедеятельности – самообслуживании, общении, обучении, трудовой деятельности, ориентации, нарушается критическое восприятие окружающего и собственной личности, нередко появляются ограничения в передвижении. Необходимость их комплексной реабилитации обусловлена тем, что психические заболевания приводят к изменениям личности, социальной дезадаптации и значительно снижают способность больных к социальному функционированию.

Актуальность разработки технологии «Передышка» для инвалидов с психическими расстройствами в условиях круглосуточного пребывания по путевочной системе в условиях стационарного отделения (далее- технология) обусловлена необходимостью реализации гарантированного права каждого человека с инвалидностью на получение комплекса реабилитационных/абилитационных услуг независимо от места проживания, тяжести течения и нозологического вида инвалидизирующего заболевания.

Технология рекомендована инвалидам, имеющим ограничения жизнедеятельности 1 степени выраженности. Это 3 группа инвалидности. При данной группе инвалидности наблюдаются незначительные и умеренные нарушения психического расстройства, их состояние может сопровождаться психозами. Лица, имеющие данную группу инвалидности, могут проживать самостоятельно, также для них возможна организация первоначального регулярного или периодического сопровождения в форме поддержки и обучения.

Важными факторами, определяющими способность инвалидов с психическими расстройствами к социальному функционированию, независимому образу жизни и успешность социализации, является комплексность, цикличность и непрерывность реабилитационных/абилитационных мероприятий. Технология реабилитационных мероприятий при психических расстройствах определяется как характером ограничения жизнедеятельности и способностью к компенсации нарушенных психических функций, так и местом их проведения. Она представляет собой систему активирующих, стимулирующих мер в условиях реально существующего окружающего пространства.

1.2. ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Дееспособные инвалиды старше 18 лет с психическими нарушениями или нарушениями умственного развития в стадии ремиссии

1.3. ЦЕЛЬ ТЕХНОЛОГИИ

Осуществление реабилитационных и абилитационных мероприятий, направленных на выработку и развитие навыков, обеспечивающих максимально возможную самостоятельность в реализации основных жизненных потребностей (организация быта, досуга, общения и социальных связей), социальную адаптацию

инвалидов с психическими нарушениями или нарушениями умственного развития и их интеграция в общество.

1.4. ЗАДАЧИ ТЕХНОЛОГИИ

- ✓ Создать благоприятные условия для пребывания инвалида с психическими расстройствами в коллективе и в условиях стационарного отделения.
- ✓ Внедрить современные приемы, методы и формы в работу с инвалидами молодого возраста с психическими нарушениями или нарушениями умственного развития;
- ✓ Развивать у инвалидов навыков самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтроля, социальных навыков через комплексный и индивидуальный подход в адаптации, реабилитации и абилитации инвалидов.
- ✓ Развивать личностные качества для успешной социализации.
- ✓ Сформировать новые социальные связи, навыки через комплексный и индивидуальный подход в адаптации, реабилитации и абилитации инвалидов.
- ✓ Развивать партнерские отношения с семьями инвалидов с целью активного вовлечения их в реабилитационный процесс.

1.5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ

Организационные:

- › информирование жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о новой форме социального обслуживания;
- › проведение консультаций для членов семей, в которых проживают инвалиды;
- › формирование благоприятной среды для кратковременного пребывания инвалида;
- › планирование;
- › координирование;
- › инструктирование

Исследовательские:

- › диагностика психоэмоционального состояния инвалида психологом;
- › анализ успешности внедренной технологии в работу с инвалидами.

Практические:

- › индивидуальные беседы;
- › индивидуальные и групповые коррекционные занятия с психологом;
- › театрализованные представления, праздники, развлечения, игры, экскурсии;
- › занятия в сенсорной комнате;
- › сказкотерапия, музыкотерапия, песочная терапия, изотерапия;
- › занятия в спортивном зале;
- › проведение оздоровительных мероприятий;
- › метод решения проблемных ситуаций.

1.6. КРИТЕРИИ (ПОКАЗАТЕЛИ) НУЖДАЕМОСТИ ИНВАЛИДОВ С ПСИХИЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИИ «ПЕРЕДЫШКА»

1. Наличие у гражданина инвалидности II или III группы, страдающего психическими расстройствами в стадии стойкой ремиссии (медикаментозные) без утраты способности к самообслуживанию и передвижению, подтвержденного документами.

2. Наличие нарушений функций организма (психических функций, сенсорных функций, нейромышечных, скелетных и связанных с подвижностью функций), задержки развития (в сферах научения, контроля своего поведения, общения, подвижности, самообслуживания, социального взаимодействия), а также наличия заболевания, которое приводит к перечисленным выше нарушениям или задержке развития.

3. Наличие выраженности ограничений жизнедеятельности 2 или 3 степени с учетом заключения в индивидуальной программе реабилитации и абилитации инвалида.

3.1. ограничение способности к самообслуживанию:

- способность к самообслуживанию с регулярной частичной помощью других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств;
- неспособность к самообслуживанию, нуждаемость в постоянной посторонней помощи и полная зависимость от других лиц.

3.2. ограничение способности к самостоятельному передвижению:

- способность к самостоятельному передвижению с регулярной частичной помощью других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств;
- неспособность к самостоятельному передвижению и нуждаемость в постоянной помощи других лиц.

3.3. ограничение способности к ориентации:

- способность к ориентации с регулярной частичной помощью других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств;
- неспособность к ориентации (дезориентация) и нуждаемость в постоянной помощи и (или) надзоре других лиц.

3.4. ограничение способности к общению:

- способность к общению при регулярной частичной помощи других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств;
- неспособность к общению и нуждаемость в постоянной помощи других лиц.

3.5. ограничение способности контролировать свое поведение:

- постоянное снижение критики к своему поведению и окружающей обстановке с возможностью частичной коррекции только при регулярной помощи других лиц;
- неспособность контролировать свое поведение, невозможность его коррекции, нуждаемость в постоянной помощи (надзоре) других лиц.

3.6. ограничение способности к обучению:

- способность к обучению только в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников, детей с ограниченными возможностями здоровья или на дому по специальным программам с использованием при необходимости вспомогательных технических средств и технологий;

- неспособность к обучению.

3.7. ограничение способности к трудовой деятельности:

- способность к выполнению трудовой деятельности в специально созданных условиях труда с использованием вспомогательных технических средств и (или) с помощью других лиц;
- неспособность к любой трудовой деятельности или невозможность (противопоказанность) любой трудовой деятельности.

4. Возраст от 18 лет.

2. СОДЕРЖАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ

2.1. ЭТАПЫ И СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИИ

1. Организационный - проведение организационных мероприятий (см. План мероприятий)

2. Практический – реализация технологии «Передышка», (21 день, до 3-х курсов в год)

3. Заключительный - итоговая диагностика, мониторинг, анализ результатов деятельности, анализ степени удовлетворенности, эффективность реализации технологии, 1 день

2.2. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

№ п/п	Мероприятия	Содержание	Ответственные
1	2	3	4
I этап – организационный			
1.1.	Создание условий для реализации технологии «Передышка».	Проведение ремонтных работ, приобретение мебели. оборудования	Заместитель директора
1.2.	Издание приказа по учреждению об организации деятельности в рамках внедрения новой технологии, назначение ответственных за реализацию её этапов.	Организация деятельности в рамках внедрения новой программы, назначение ответственных за реализацию её этапов	Директор
1.3.	Разработка и утверждение технологии «Передышка» по работе с инвалидами в возрасте от 18 до 44 лет на Методическом совете		Заведующий отделением
1.4.	Подготовка кадров, реализующих технологию.	Прохождение обучения на курсах	
1.5.	Информирование граждан о внедрении технологии «Передышка» по работе с инвалидами от 18 до 44 лет в работу учреждения.	Распространение информационных продуктов, освещение информации на сайте официальном учреждении. в группах социальных сетей ОК и VK	Заведующий отделением
1.6.	Приобретение оборудование для сенсорной комнаты.		Заместитель директора
1.7.	Комплектация пакета нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность специалистов учреждения в рамках данной программы.		Заведующий отделением
1.8.	Разработка тематического		Заведующий

	плана работы в рамках реализации программы.		отделением
1.9.	Методическое обеспечение программы, наглядно - дидактического материала для сопровождения программы.		Заведующий отделением
1.10.	Проведение первичного социально-реабилитационного консилиума	-определение социальных потребностей, требующих социально-реабилитационного воздействия; - составление плана мероприятий по реализации технологии «Передышка».	Председатель социально-реабилитационного консилиума
Диагностика			
	Проведение первичной диагностики	Личное знакомство и установление контакта с инвалидом, изучение основных ограничений и особенностей протекания инвалидизирующего заболевания, оценка реабилитационного (абилитационного) потенциала семьи (экономическое положение, условия проживания, информационная культура и т.п.).	Психолог, специалист по комплексной реабилитации
	Психологическое обследование	Углубленное изучение личности инвалида, мотивационной направленности и ценностной ориентации, речевой и мыслительной деятельности для последующей психо-коррекционной работы.	Психолог
	Педагогическое Обследование	Выявление коммуникативных способностей, навыков самообслуживания и личной гигиены, способности ориентации в пространстве, возможность самостоятельного передвижения.	Специалист по комплексной реабилитации
II этап – практический			
2.1	Социально-психологическая реабилитация/абилитация		
	Эстетотерапия	Лепка, изготовление кукол, аппликация.	Психолог
	Сказкотерапия	Прослушивание сказок, пересказ, выделение морали, проигрывание (полностью или отрывочно).	Психолог
	Арт-терапевтические	Песочная терапия, рисование,	Психолог

	техники	пластилино-лепка, музыка-терапия и т.п.	
	Тренинговые занятия, психологические игры, творческие уроки.	Преодоление чувства застенчивости, тревожности, агрессии и конфликтности	Психолог
	Тренинговые занятия: развитие познавательной сферы, мышления, речи, воображения, памяти, внимания	Работа с составными фигурами, дорисовка незаконченного изображения, отгадывание загадок, заучивание стихов	Психолог
	Групповые занятия в сенсорной комнате	Песочная терапия, сказкотерапия, мульттерапия, арттерапия, изотерапия	Психолог
2.2.	Социально-бытовая реабилитация/абилитация		
	Гигиена тела и здоровье	Режим дня, утренний и вечерний туалет, уход за кожей, волосами, ногтями, зарядка, закаливание. Средства гигиены	Сиделка, ассистент по оказанию технической помощи
	Уход за одеждой, обувью	Понятие сезонной одежды и обуви, повседневная и праздничная одежда, стирка ручная и машинная, чистка верхней одежды и обуви.	Специалист по комплексной реабилитации
	Ремонт одежды и обуви	Все виды ремонта, штопка, пришивание пуговиц. Предметы для ремонта одежды: иголка, нитки, ножницы. Обучение навыкам обращения и техника безопасности при работе с иглой и ножницами.	Инструктор по труду
	Уборка помещений	Моющие средства, назначение правила обращения, уборочный инвентарь, виды мебели, чистка мебели и ковров, практика работы с пылесосом.	Специалист по комплексной реабилитации, сиделка, ассистент по оказанию технической помощи
	Уход за комнатными растениями	Виды растений, полив, мытье, пересадка	Инструктор по труду
	Приобретение продуктов	Экскурсия в магазин, выбор продуктов. Расчет стоимости продуктов, касса, кассир, чек.	Специалист по комплексной реабилитации
	Культура питания	Полезные продукты. Столовые приборы, сервировка стола, культура потребления пищи. Оборудование кухни, меры безопасности на кухне.	Специалист по комплексной реабилитации
2.3	Социально-педагогическая реабилитация/абилитация		

	Развитие восприятия и формирование представления о различных внешних свойствах предметов.	Все виды арт-терапии, сюжетные и ролевые игры.	Культурный организатор
	Развитие памяти и внимания	Тактильные упражнения, сортировка по цвету, форме, величине.	
	Развитие мелкой моторики, тренировка активных движений рук и кистей	Рисование, лепка, работа с сыпучим материалом, захват и удержание предметов разной величины, соотношение предметов.	Инструктор по труду
	Развитие эстетического восприятия.	Куклотерапия, бисероплетение, лоскутная техника.	Инструктор по труду, культурный организатор
	Развитие зрительного восприятия и зрительного внимания	Пазлы, выкладывание изображений предметов, работа по подражанию действиям взрослого по образцу и речевой инструкции.	Инструктор по труду
	Коррекционные занятия в оккупациональной комнате	Использование игровых методов и приемов работы, включающих соревновательный элемент. Чередование подвижных и малоподвижных заданий	Специалист по комплексной реабилитации
	Обучение основам компьютерной грамотности	Назначение основных устройств компьютера. Техника безопасности при работе на компьютере. Усвоение навыков работы с мышью. Создание рисунков, построение графических объектов, преобразование рисунка. Последовательность запуска игровых приложений, правила игры, выход из игры.	Специалист по комплексной реабилитации
2.4	Социально-средовая реабилитация/абилитация		
	Знакомство	Рассказ о себе: Ф.И.О., сколько лет, кто родители, где я живу, чем увлекаюсь, что я люблю и не люблю.	Специалист по комплексной реабилитации
	Знакомство с учреждением и другими членами группы	Экскурсия по учреждению, знакомство с правилами пребывания, знакомство со	Специалист по комплексной реабилитации

		сверстниками. Правила поведения в группе. Внешний вид человека, правила этикета.	
	Экономика	Деньги, продукция, торговля, товары, выбор товара, оплата покупки. Правила поведения в магазине, кафе, столовой. Понятие источников дохода, заработная плата, пенсии.	Специалист по комплексной реабилитации
	Труд в жизни человека	Виды труда (физический, умственный, творческий). Влияние труда на жизнь человека.	Специалист по комплексной реабилитации
	Городская среда проживания	Экскурсия по городу. Знакомство с местными достопримечательностями, понятие жилой и промышленной зоны, понятие об экологии. Название улиц, адрес проживания.	Специалист по комплексной реабилитации
	Транспортная среда	Навыки ориентации на местности, виды транспорта, автобусные маршруты, плата за проезд. Как просить показать дорогу до нужного объекта. Поездка в автобусе с сопровождающим.	Специалист по комплексной реабилитации
	Пользование бытовой техникой	Виды и назначение бытовой техники. Правило безопасности при использовании бытовой техники. Мобильный телефон, домофон. Срочные звонки: скорая помощь, пожарная часть, МЧС	Специалист по комплексной реабилитации
2.5.	Реабилитация/абилитация методами адаптивной физической культуры и спорта		
	Консультация врача-специалиста		Врач-специалист
	Развитие общей и мелкой моторики	Растяжение, самомассаж, пальчиковая гимнастика.	Специалист по комплексной реабилитации
	Укрепление ослабленных мышц и стимуляция двигательных функций.	Занятия на тренажерах, упражнения с мячом, подвижные игры	Специалист по комплексной реабилитации
	Занятия по координации движений и формированию пространственной ориентации	Упражнения с мячом, метание дротиков в мишень, тренировки равновесия, совершенствование ритма движений на сочетании движений разного характера, упражнения с предметами в	Специалист по комплексной реабилитации

		режиме лазанья.	
	Приемы по исправлению косолапости и плоскостопия	Упражнения для стопы ног, ходьба на пятках и носках, ходьба по «камням», катание ногами круглых предметов, игра в футбол.	Специалист по комплексной реабилитации
2.6	Оздоровительные мероприятия		
	Приготовление кислородного коктейля		Медицинская сестра
	Проведение оздоровительной гимнастики		Медицинская сестра
	Проведение занятий по общей физической подготовке и иных оздоровительных мероприятий		Медицинская сестра
	III этап – заключительный		
3.1.	Итоговая диагностика		Психолог
3.2.	Мониторинг, анализ результатов деятельности		Специалист по комплексной реабилитации
3.3	Анализ степени удовлетворенности		Специалист по комплексной реабилитации
3.4.	Эффективность реализации технологии	Методика оценки эффективности реализации технологии «Передышка» (Приложение 1) «Лист оценки эффективности проведения реабилитационных/абилитационных мероприятий с инвалидами, страдающими психическими расстройствами» (Приложение 2)	Заведующий отделением

3.РЕСУРСЫ

3.1.Кадровые ресурсы

№ п/п	Должность	Кол-во штатных единиц	Примечание
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»			
1.	Директор учреждения	1	Контроль за реализацией технологии

2.	Заведующий стационарным отделением для инвалидов (в том числе подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов)	1	Координация деятельности по технологии: - осуществляет общее руководство работой отделения; - осуществляет контроль за состоянием социальной реабилитации, за соблюдением распорядка дня, обеспечением здоровья и жизни инвалидов молодого возраста; - организует и контролирует реабилитационные мероприятия; - отвечает за качество и эффективность предоставляемых социальных услуг; - проводит регулярный контроль за объёмом и качеством предоставляемых услуг
3.	Специалист по комплексной реабилитации (реабилитолог)	2	- Предоставляет услуги «Передышка»; - Реализация мероприятий в соответствии с ИППСУ
4.	Психолог	1	-осуществляет психологическое консультирование; - представляет социально-психологические услуги; - поддерживает и укрепляет психическое здоровье и психологический комфорт инвалидов через работу в сенсорной комнате, через предоставление социальных услуг
5.	Сиделка, ассистент по оказанию технической помощи	6	- оказывает услуги общего ухода и помощи при осуществлении повседневной деятельности инвалидам; - организует прием пищи инвалидами; - постоянно наблюдает за самочувствием и состоянием здоровья инвалидов; - обеспечивает досуг инвалидов; - обеспечивает санитарное состояние группового помещения;
Специалисты структурных подразделений учреждения			
1.	Врач-специалист	1	
2.	Медицинская сестра	1	- Проводит оздоровительные мероприятия; - предоставляет социально-медицинские услуги;

			- отвечает за безопасность жизни и здоровья инвалидов;
3.	Культурорганизатор	1	Оказывает социальные услуги
4.	Инструктор по труду	1	- содержание досуговой деятельности; - развивает и раскрывает интеллектуальные, творческие способности инвалидов посредством определенных технологий; - оказывает социально-педагогические услуги.

3.2. Материально-технические ресурсы

Помещения учреждения для проведения занятий: зал релаксации; сенсорная комната; спортивный зал; медицинский кабинет; процедурный кабинет; компьютерный класс; тренировочная квартира; творческая мастерская. Компьютер, принтер, расходные материалы для принтера, канцелярские принадлежности.

3.3. Информационные ресурсы

Интернет, аудио-видео материалы, мультимедийные материалы, книги, методические пособия, периодические издания.

3.4. Методические ресурсы

Конспекты занятий, аудио-видео материалы, мультимедийные материалы, книги, методические пособия, периодические издания.

4. ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИИ

4.1. Ожидаемые результаты:

1. Оптимальные условия для пребывания инвалида с психическими расстройствами в коллективе и в условиях стационарного отделения, обеспечивающие качественное предоставление социального обслуживания.

2. Повышение индивидуального уровня у инвалидов навыков самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтроля, социальных навыков.

3. Повышение адаптивных, коммуникативных возможностей и социальной интеграции в обществе.

4. Наличие положительных отзывов членов семей инвалида.

4.2. Критерии оценки эффективности:

Количественные:

охват получателей социальных услуг технологией «Передышка»

количество предоставленных социальных услуг

Качественные:

нормализация эмоционального состояния инвалидов;

включенность инвалидов в деятельность;

изменение коммуникативных контактов;

положительная обратная связь от родителей (членов семьи);

удовлетворение качеством социального обслуживания.

Оценка эффективности реализации технологии производится на основе оценки эффективности проведения реабилитационных/абилитационных мероприятий с инвалидами, страдающими психическими расстройствами (приложения 1,2).

Приложение 1 к технологии «Передышка»

Методика оценки эффективности реализации технологии «Передышка»

Оценка эффективности реализации технологии производится на основе оценки эффективности проведения реабилитационных/абилитационных мероприятий с инвалидами, страдающими психическими расстройствами. Показатель оценки оказываемых услуг на период окончания реабилитационных мероприятий определяет эффективность реализации технологии.

Специалистами, включенными в реабилитационный процесс, на каждого реабилитируемого в Листе оценки эффективности реабилитационных мероприятий (далее – Лист оценки) заполняют графы «Оценка компетенций на начало проведения реабилитационных/абилитационных мероприятий» и «Оценка компетенций на период окончания реабилитационных/абилитационных мероприятий» в соответствии со шкалой оценки эффективности.

Средняя оценка компетенций по каждому периоду производится путём деления общего среднего значения на общее количество услуг. Пример расчета представлен в таблице 1.

Сравнение средних значений оценки сформированных компетенций на начало и окончание реабилитационных/абилитационных мероприятий и будет являться результатом эффективности реализации технологии:

0 - 0,5 – неудовлетворительно

0,6 - 1 – удовлетворительно

1,1 - 1,5 – хорошо

1,6 - 2 – отлично

Таблица 1.

Расчет оценки эффективности оказания реабилитационных услуг

№п/п	Наименование услуг	Оценка компетенций на начало реализации маршрута			Оценка компетенций на окончание периода реализации маршрута		
		0	1	2	0	1	2
1.	Услуги по социально-психологической реабилитации						
	<i>Среднее значение</i>	0,6			1,5		
2.	Услуги по социально-бытовой реабилитации						
	<i>Среднее значение</i>	0			1		
3.	Услуги по социально-педагогической реабилитации						
	<i>Среднее значение</i>	0,3			2		
	<i>Общее среднее значение по всем видам услуг:</i>	0,9/3=0,1			4,5/3=1,5		

Полученное общее среднее значение оценки компетенций на период окончания проведения реабилитационных/абилитационных мероприятий 1,5, что является хорошим показателем эффективности реализации технологии.

**Лист оценки
эффективности проведения реабилитационных/абилитационных мероприятий с инвалидами, страдающими психическими
расстройствами.**

Ф.И.О. реабилитируемого _____

Возраст реабилитируемого _____

Пол реабилитируемого _____

Шкала оценки эффективности:

0 – отсутствие данного критерия

1 – частичное проявление критерия

2- критерий проявляется в полном объеме

№ п/ п	Наименование оказываемых услуг	Наименование подуслуг	Мероприятия*	Сформированные компетенции (навыки)	Оценка компетенций на начало проведения реабилитационных мероприятий			Оценка компетенций на окончание реабилитационных мероприятий		
					0	1	2	0	1	2
1.	Услуги по социально-психологической реабилитации/абилитации:	<i>эстетотерапия</i>	Мероприятия направленные на оздоровление посредством искусства - музыкотерапия, лепка, аппликация, кинотерапия, имаготерапия, пение, смехотерапия, игры и упражнения, сценическое творчество	Мотивация на здоровье и здоровый образ жизни; контакт с окружающими и самим собой.						

		и т.д.							
	<i>сказкотерапия</i>	Художественные сказки, психокоррекционные сказки, психотерапевтические сказки, медитативные сказки, дидактические сказки.	Отсутствие страхов, контроль поведения и внутреннего состояния личности.						
	<i>арт-терапия</i>	Терапия с применением искусства и творчества-библиотерапия, музыкотерапия, куклотерапия, песочная терапия, глинолтерапия.	Стабильность эмоционального состояния; способность к самовыражению и самопознанию.						
	<i>тренинги</i>	Групповая форма работы на которой выполняются разные техники и упражнения.	Навыки эффективного преодоления трудностей; компетентность в общении. Осознание изменений разных аспектов психологии человека - эмоций, чувств, общения.						
	<i>проведение гендерных игр</i>	Народные игры, игры-приключения, математические игры, игры с цифрами, магазин, угадай сказку, угадай мелодию, сюжетно-ролевые и т.д.	Сформированность половой идентичности.						

		занятия по развитию психических процессов (память, внимание, мышление, воображение)	Проведение игровых упражнений, интеллектуально-развивающих игр направленных на развитие памяти, внимания, мышления, воображения, работа с загадками, симметрические рисунки, графические диктанты, пальчиковые гимнастики и т.д.	Развитие психических процессов восприятия, памяти, воображения, мышления, внимания; графические навыки; зрительно-моторная координация.						
<i>Среднее значение эффективности оказываемых услуг:</i>										
2.	Услуги по социально-бытовой реабилитации/абилитации:	Формирование культурно-гигиенических навыков								
		Обучение навыкам самообслуживания	Мытье, расчесывание волос, уход за кожей и ногтями. Купание, умывание, безопасное принятие ванны или душа. Гигиена полости рта - уход за полостью рта, зубами, деснами. Одевание - выбор одежды, одевание и раздевание, застегивание пуговиц, молний и других крепежных приспособлений,	Самостоятельность в повседневной деятельности, навыки самообслуживания						

			выведение пятен и ремонт одежды, надевание и снятие обуви, протезов. Пользование туалетом - перемещение в туалет и обратно.							
		<i>Обучение навыкам поведения в быту</i>	Прием пищи, использование столовых принадлежностей. Приготовление пищи - составление меню, подготовка продуктов, использование кухонных принадлежностей, хранение продуктов, мытье посуды. Формирование умений пользоваться нагревательными приборами, электрическими и механическими бытовыми приборами и приспособлениями.	Самостоятельность в повседневной деятельности: - навыки приема пищи, использования столовых принадлежностей; - приготовление пищи (составление меню, подготовка продуктов, использование кухонных принадлежностей, хранение продуктов, мытье посуды); - умение пользоваться нагревательными приборами, электрическими и механическими бытовыми приборами и приспособлениями.						
<i>Среднее значение эффективности оказываемых услуг:</i>										
3.	Услуги по социально-педагогической	сказкотерапия	«В гостях у сказки»	Сформированность образного мышления.						
		игротерапия	Коммуникативные игры	Творческое воображение, наличие позитивного						

реабилитации/абилитации			настроения							
	библиотерапия	«Добрые книжки»	Умение чтения стихов, пересказа сказок.							
	музыкотерапия	«Чудесная музыка»	Наличие музыкальных способностей, танцевального мастерства.							
	имаготерапия	«Волшебный мир театра»	Навыки театрализованного представления							
	«Флокирование (имитация бархата)»	Нитки мулине мелко нарезаются, наклеиваются на готовый рисунок клеем ПВА. Получается бархатный рисунок	Владение техникой флокирования (развита мелкая моторика пальцев; творческое мышление, наличие фантазии, чувства прекрасного)							
	«Витраж (роспись по стеклу)»	Рисование на плёнке для ламинирования витражными красками по распечатанному рисунку;	Интерес к витражной росписи. развита мелкая моторика пальцев, внимание, память;							
	«Бисероплетение»	Плетение по схеме изделий из бисера на леске	Сформированность основ техники бисероплетения (творческое мышление, коммуникативные навыки).							
	«Нестандартное рисование»	Рисование красками при помощи вспомогательных материалов	Освоение простых (элементарных) приёмов рисования красками при помощи вспомогательных материалов; творческие интересы; наличие познавательного							

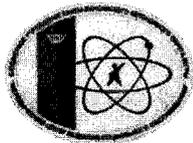
				интереса к рисованию; наличие художественного вкуса.						
<i>Среднее значение эффективности оказываемых услуг:</i>										
4.	Услуги по социально-средовой реабилитации/абилитации	Обучение навыкам пользования средой	Покупки - выбор товаров и их оплата. Операции с деньгами - ведение бюджета семьи, определение достоинства денег, использование денег при покупке товаров, осторожность в обращении с деньгами. Передвижение с одного места на другое, использование общественного транспорта.	Социальная активность.						
		Обучение на практике социальному общению и социализации	Практические занятия, обучающие правилам общения в различных социальных структурах (учреждения культуры и спорта и т.д.) Проведение игр, моделирующих различные жизненные ситуации (посещение друзей, дискотек, кафе и т.д.)	Наличие социальных контактов.						
		Обучение навыкам	Занятия по обучению приемам работы с	Информационная компетентность.						

		компьютерной грамотности	популярными компьютерными программами на начальном уровне, использование современных средств связи и коммуникации для получения информации, общения							
<i>Среднее значение эффективности оказываемых услуг:</i>										
5.	Услуги реабилитации/абилитации методами адаптивной физической культуры и спорта									
<i>Среднее значение эффективности оказываемых услуг:</i>										
Общее среднее значение эффективности по всем наименованиям услуг:										

*мероприятия в рамках оказываемых услуг, прописываются специалистами учреждения

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Жукова. Т.Н. Организация межведомственного взаимодействия учреждений социальной сферы в комплексной реабилитации инвалидов, // Социальное обслуживание. – 2014. — №5. – С. 57-60
2. Зайфиди П.К. Внедрение современных технологий в деятельность учреждений социального обслуживания / П.К. Зайфиди // Социальное обслуживание. – 2014. — №7. – С. 16-21.
3. Махмудова А. // Жизнь с ДЦП. Проблемы и решения. – 2014. — №4. – С. 38-41.
4. Тюрина, О.П. Реабилитация инвалидов посредством творчества, физической культуры и спорта в деятельности реабилитационного центра для лиц с умственной отсталостью / О.П. Тюрина // Социальное обслуживание. – 2014. — №10. – С. 51-61.
5. Алиева В. Помочь реализовать мечту! В. Алиева // Русский инвалид. — 2017. — №7-8
6. Зотова, Е. Социально-культурная реабилитация: попытка объять необъятное Е. Зотова // Русский инвалид. — 2018. — №2
7. Приступа, Е.Н. Социальная работа. Словарь терминов /под ред. Е.Н. Приступы. – М.: ФОРУМ, 2015 – 231 с.
8. Алпацкий И.И. Культуроохранные технологии социально-культурной деятельности : учебное пособие / И. И. Алпацкий ; И.И. Алпацкий, Е.И. Григорьева ; Министерство образования и науки РФ, Тамбов. гос. ун-т им. Г.Р. Державина. – Тамбов: [б. и.], 2009. - 111 с. - Прил.: с. 75-111. - Библиогр.: с. 64-74
9. Кошман С. Н. Сущность и основные характеристики реабилитационно-воспитательного пространства // Мир образования - образование в мире. – 2009. - N 1. - С. 199-208.
10. Дерюжева, И.Т. Куклотерапия в реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов [Текст] / И. Т. Дерюжева // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. — 2014. — №1. — с. 22-30.
11. Буйлова Т.В. Социокультурная реабилитация инвалидов
12. Маллер А.Р. Социальное воспитание и обучение детей с отклонениями в развитии Москва: Аркти, 2005. — 176 с. — (Методическая библиотека) — ISBN 5-89415-087-6.
13. Петрушин В.И. Музыкальная психотерапия :теория и практика.- М.:ВЛАДОС, 2000.
14. Гребенщикова Л.Г. Основы куклотерапии : галерея кукол.- СПб.:Речь, 2007.
15. Лэндрет Г.Л. Игровая терапия: искусство отношений. – М. 1994.
16. Сельченков К.В. Методы эффективной психокоррекции: Хрестоматия.– Мн.: Харвест, 2003.
17. Осипова А.А. Общая психокоррекция. Учебное пособие. Сфера, 2002-510
18. Спиваковская А.С. Нарушения игровой деятельности. МГУ, 1980.



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ»



Ресурсный центр развития добровольчества (волонтерства)
в сфере социальной защиты и социального обслуживания



ТЕХНОЛОГИЯ
«АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

(телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан
пожилого возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону)

г. Сургут, 2019

Содержание

Паспорт технологии	3
1. Пояснительная записка	5
1.1. Актуальность технологии	5
1.2. Целевая группа	6
1.3. Цель технологии	6
1.4. Задачи технологии	6
1.5. Формы и методы работы	6
2. Содержание технологии	6
2.1. Этапы и сроки реализации мероприятий.....	6
3. Ресурсы	9
3.1. Кадровые ресурсы	9
3.2. Материально-технические ресурсы	10
3.3. Информационные ресурсы	10
4. Эффективность реализации технологии	10
Список литературы.....	12
Приложение 1. Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста.....	13
Приложение 2. Анкета оценки удовлетворенности граждан пожилого возраста услугой телефонной помощи «Забота о пожилых».....	14

Паспорт технологии

1.	Наименование учреждения	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
2.	Направленность технологии	Успешная социализация граждан пожилого возраста, формирование эмоционального отношения ко всем проявлениям в его жизни посредством организации телефонного общения с волонтерами
3.	Ф.И.О. составителя с указанием должностей	Андрон Ольга Викторовна, методист бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»; Григорьева Яна Владимировна, методист бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»
4.	Ф.И.О. работников, реализующих программу, с указанием должностей	Социальный работник/специалист по социальной работе, куратор волонтеров
5.	Должностное лицо, утвердившее технологию	Иосифова Элевтерия Константиновна, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»; к.м.н.
6.	Практическая значимость	Коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации телефонного общения позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни
7.	Цель технологии	Оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.
8.	Задачи технологии	1. Привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых». 2. Определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых». 3. Оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения

		<p>телефонной беседы с гражданами пожилого возраста.</p> <p>4. Оказать психоэмоциональную помощь и поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей.</p> <p>5. Сформировать чувство социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.</p> <p>6. Оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».</p>
9.	Целевая группа	Граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие
10.	Сроки реализации	Бессрочная
11.	Ожидаемый результат	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество привлеченных волонтеров. 2. Количество граждан целевой группы, обратившихся за телефонной услугой в текущем периоде. 3. Количество волонтеров (добровольцев), обученных определенным навыкам ведения телефонной беседы с целевой группой. 4. Количество оказанных телефонных звонков в текущем периоде. 5. Улучшение психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста. 6. Удовлетворенность получателя социальных услуг компетентностью оказания услуги. 7. Доля положительных отзывов о работе волонтера.

1. Пояснительная записка

1.1. Актуальность технологии

В настоящее время в современном обществе растет доля людей пожилого возраста. Так, по данным Федеральной службы государственной статистики в 2014 г. доля численности населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в возрасте старше трудоспособного (мужчины в возрасте 60 лет и более, женщины – 55 лет и более) во всем населении составляла 12,4 %, а в 2018 г. данный показатель составил 15,6 %¹. Рост численности пожилых людей обеспечивается за счет повышения качества медицинской помощи, социального обеспечения, тем самым увеличивая продолжительность жизни лиц, относящихся к данной возрастной группе.

Однако, несмотря на повышение качества жизни граждан пожилого возраста, пожилые люди сталкиваются с рядом проблем. Одной из наиболее острых проблем в современном мире является проблема одиночества. Одиночество возникает не только у одиноко проживающих граждан пожилого возраста при потере родственников, детей, внуков, супругов, но и у пожилых, проживающих в семье. Зачастую это связано со сложными взаимоотношениями с членами семьи, с их высокой занятостью трудовой деятельностью и домашними делами.

Изменение социального статуса человека в пожилом возрасте, обусловленное физиологическими особенностями, изменением образа жизни, прекращением профессиональной деятельности, нарушением социальных связей и контактов требует выработки новых подходов, форм, методов и технологий социальной работы с пожилыми людьми.

Преодоление одиночества в современном информационном мире возможно посредством использования телекоммуникационных технологий, которые занимают все большее место в жизни человека. Граждане пожилого возраста не являются исключением. Общение по телефону приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Оказать данную поддержку гражданам пожилого возраста призвана технология «Алло, волонтер!» (организация телефонной службы «Забота о пожилых»).

Волонтерами, реализующими данную технологию, будут являться серебряные добровольцы – активные пожилые люди, которые успешно реализуют социальные проекты в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. Предлагать услугу телефонной службы социальные работники будут пожилым людям, которые, чувствуют потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей. Гражданам пожилого возраста будут звонить волонтеры 3-4 раза в неделю, расспрашивать о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов.

¹ Федеральная служба государственной статистики. Старшее поколение. Демографические показатели. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/#

– Загл. с экрана.

Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия волонтеров (добровольцев), вовлеченных в деятельность телефонной службы «Забота о пожилых».

Технология «Алло, волонтер!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

1.2. Целевая группа: граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие.

1.3. Цель: оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

1.4. Задачи:

привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;

определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;

оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы с гражданами пожилого возраста;

оказать психозмоциональную поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей;

сформировать чувства социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами;

оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».

1.5. Формы и методы работы

Формы работы: информационное собрание, консультационный инструктаж, лекция, семинар, вебинар, практические занятия (индивидуальные и групповые).

Методы работы:

организационные (планирование, консультирование, интервьюирование);

практические (обсуждение, объяснение, метод ориентирующих ситуаций, методы стимулирования деятельности и поведения);

аналитические (опрос, тестирование, анализ).

2. Содержание технологии

2.1. Этапы реализации технологии

Организационный этап.

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки, эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста. Волонтерам даются общие рекомендации по выстраиванию конструктивного диалога и ведению беседы, намечаются формы и способы координации телефонного разговора (приложение 1).

Содержание организационного этапа

№ п/п	Наименование мероприятия	Содержание мероприятия	Ответственные
1.	Поиск и набор волонтеров	Осуществляется интервьюирование потенциальных волонтеров, их отбор и привлечение к оказанию услуги телефонной службы	Куратор волонтеров
2.	Выявление граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы	Выявление граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы «Забота о пожилых» осуществляется посредством индивидуальной потребности и выявляется социальным работником/специалистом по социальной работе. Информация передается куратору волонтерской группы. Куратором (ответственным специалистом учреждения социального обслуживания) создается реестр граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы «Забота о пожилых». Подготовленные списки, содержащие все необходимые данные о гражданах пожилого возраста (ФИО, возраст, контактные данные) передаются волонтерам для работы	Социальный работник, специалист по социальной работе
3.	Проведение инструктажа	Куратор волонтерской группы проводит инструктаж для волонтеров. Совместно с волонтерами разрабатывается примерный план с целями, главными моментами, структурой предстоящей беседы и способами разрешения проблем, которые могут возникнуть в ходе разговора. Определяется оптимальное время продолжительности беседы	Куратор волонтеров

Практический этап.

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятишаговую модель общения (таблица 2).

Главной целью на данном этапе является установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста, выстраивание конструктивного диалога, который будет способствовать созданию психологического комфорта в процессе общения, а также поможет пожилому человеку ощутить свою значимость, активизировать его личностные ресурсы.

Таблица 2

Пятишаговая модель общения

№ п/п	Основные шаги	Содержание	Методы
1.	Начало беседы. Установление отношений	– приветствие гражданина пожилого возраста; – представление волонтера (имя, отчество); – обозначение цели телефонного звонка; – осведомление о наличии у собеседника свободного времени и желания на телефонный разговор	Объяснение
2.	Определение направления беседы	– определение направления беседы с учетом эмоционального состояния собеседника; – при необходимости доведение срочной информации об эмоциональном состоянии гражданина пожилого возраста до компетентных специалистов	Метод ориентирующих ситуаций
3.	Осуществление беседы	– озвучивание вопросов и выслушивание гражданина пожилого возраста, используя разнообразные техники раппорта и психотехнические приемы (воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, «аффинити», дистанция, активность участия); – взаимная поддержка граждан	Методы стимулирования деятельности и поведения; обсуждения; консультирование

		пожилого возраста и волонтеров, создание позитивной атмосферы общения	
4.	Завершение беседы	– выражение благодарности за уделенное время для беседы, прощание	Методы стимулирования деятельности и поведения
5.	Подведение итогов, рефлексия	– самоанализ о проделанной работе волонтера; – обсуждение с куратором волонтеров вопросов, касающихся дальнейшего взаимодействия с гражданами пожилого возраста	Обсуждения

Аналитический этап.

Аналитический этап представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста).

3. Ресурсы

3.1. Кадровые ресурсы:

Социальный работник/специалист по социальной работе:

- выявляет граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении телефонной помощи «Забота о пожилых»;
- информирует граждан пожилого возраста о предоставлении услуги телефонной помощи «Забота о пожилых»;
- передает информацию о гражданах пожилого возраста, нуждающихся в получении телефонной помощи «Забота о пожилых» куратору волонтеров (ответственному специалисту).

Куратор волонтеров (ответственный специалист):

- проводит набор волонтеров, собеседования с потенциальными волонтерами;
- проводит обучение волонтеров, дает практические рекомендации по ведению телефонной беседы с гражданами пожилого возраста;
- ведет базу данных волонтеров/граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной помощи, фиксирует часы работы волонтеров по каждому телефонному звонку;
- осуществляет контроль, обеспечивает условия для комфортной и безопасной работы волонтеров;
- проводит анализ оценки эффективности технологии.

Волонтеры:

- осуществляют коммуникативную связь с гражданами пожилого возраста посредством телефонной беседы;
- формируют у граждан пожилого возраста чувство социальной значимости, признания.

– активизируют мотивационную сферу граждан пожилого возраста.

3.2. Материально-технические ресурсы:

– оборудование для стационарной или сотовой телефонной связи, компьютерное оборудование, оргтехника, видео-, аудиоаппаратура, расходные материалы и др. в рамках текущего финансирования.

3.3. Информационные ресурсы:

– официальные сайты органов местного самоуправления, учреждений социального обслуживания, волонтерских (добровольческих) объединений;

– информационные памятки, брошюры, листовки.

4. Эффективность реализации технологии

Критерий эффективности реализации технологии характеризуется качественными (позволяющими выявить феномен эффективности и осуществить качественный его анализ) и количественными показателями. Он определяется, как отношение величины изменения показателя за отчетный период к величине показателя в предыдущем периоде и может быть выражен как в абсолютных величинах, так и в процентах (таблица 3).

Таблица 3

Эффективность технологии «Алло, волонтер!»

№ п/п	Показатель результативности	Индекс
Количественный показатель (чел.)		
1.	Количество привлеченных волонтеров	
2.	Количество граждан целевой группы, обратившихся за телефонной услугой в текущем периоде	
3.	Количество волонтеров (добровольцев), обученных определенным навыкам ведения телефонной беседы с целевой группой	
4.	Количество оказанных телефонных звонков в текущем периоде	
Качественный показатель (%)		
1.	Улучшение психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста	
2.	Удовлетворенность получателя социальных услуг компетентностью оказания услуги	
3.	Сформированность активной жизненной позиции граждан пожилого возраста (чувства социальной значимости)	
4.	Доля положительных отзывов о работе волонтера	

Показателями критерия *эффективности умений и навыков* служат: правильность выполняемых действий; рациональность организации труда; самостоятельность; скорость выполнения.

Эффективность реализации технологии можно рассчитать другим способом, используя формулу:

$R = I/V * 100\%$, где:

I – численность людей целевой группы из общего охвата, у которых есть результаты реализации технологии (наличие динамики в улучшении психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста);

V - охват (численность) людей целевой группы технологией.

Реализация технологии считается эффективной если фактически достигнутое его значение составляет не менее 50%.

Список литературы

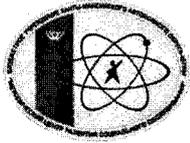
1. Бершадская Л. Интернет и пожилые: включенность старших возрастных групп и внимание к их проблемам / Л. Бершадская, А. Биккулов, Д. Жук, Б. Низомутдинов // Информационные ресурсы России. – 2014. – № 5. – С. 12-17.
2. Кибальник, А. В. Технология волонтерской деятельности: от теории к практике. Учебно-методическое пособие / А. В. Кибальник. – Иркутск. – 2014.
3. Методические рекомендации по организации и использованию добровольного труда в государственных учреждениях социальной сферы, ч. 2 / В. А. Лукьянов, С. Р. Михайлова. – СПб.– 2012.
4. Методические рекомендации по работе с волонтерами (добровольцами) для руководителя организации / Авт.-сост. А. В. Ковтун, А. А. Соколов, А. П. Метелев / Под ред. Т. Н. Арсеньевой. – Москва. – 2017.
5. Методические рекомендации Специфика коммуникации в медицинском добровольчестве. – Москва. – 2018.
6. Письмо Минэкономразвития России от 29.11.2016 № 36550-ОФ/Д01и «О методических материалах по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями».
7. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ. ред. В. А. Лукьянова, С. Р. Михайловой. – СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис». – 2012.
8. Слабжанин, Н. Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Н. Ю. Слабжанин. – 2-е изд. – Новосибирск: Ин-квартио. – 2002.
9. Холостова, Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: Учебное пособие / Е. И. Холостова. – 2-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2003.
Электронные ресурсы:
10. Мякушин, Д. Е. Искусство разговора по телефону. – Режим доступа : <http://myakushkin.ru/ru/publikaczii/21/iskusstvo-razgovora-po-telefonu.html>. – Загл. с экрана.

**Рекомендации по ведению телефонного разговора
с гражданами пожилого возраста**

1. Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.
2. Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
3. Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
4. Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, умейте принять точку зрения партнера.
5. Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.
6. Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.
7. Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора.
8. Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
9. Используйте технику обратной связи и рефлексии.

**Анкета оценки удовлетворенности граждан пожилого возраста
услугой телефонной помощи «Забота о пожилых»**

1. Интересно ли Вам было общаться со мной?
2. Улучшилось ли Ваше настроение после нашего общения?
3. Появились ли у Вас какие-то планы после нашего общения?
4. Испытываете ли Вы положительные эмоции в процессе нашего общения?
5. Есть ли у вас интерес к продолжению общения?



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ»



Ресурсный центр развития добровольчества (волонтерства)
в сфере социальной защиты и социального обслуживания



ТЕХНОЛОГИЯ «ДОБРОСОСЕД»
(технология вовлечения волонтеров (добровольцев)
в оказание помощи гражданам пожилого возраста)

г. Сургут, 2019

Содержание

Паспорт технологии	3
1. Пояснительная записка	5
1.1. Актуальность технологии	5
1.2. Целевая группа	6
1.3. Цель технологии	6
1.4. Задачи технологии	6
1.5. Формы и методы работы	7
2. Содержание технологии	7
2.1. Этапы и сроки реализации мероприятий	8
3. Ресурсы	10
3.1. Кадровые ресурсы	10
3.2. Материально-технические ресурсы	11
3.3. Информационно-методические ресурсы	11
4. Эффективность реализации технологии	11
Список литературы	14
Приложение 1. Опросник граждан пожилого возраста	15
Приложение 2. Опросник Волонтеров	16
Приложение 3. Меры поощрения волонтеров	17

Паспорт технологии

1.	Наименование учреждения	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
2.	Направленность технологии	Вовлечение волонтеров (добровольцев) из числа соседей в оказание помощи гражданам пожилого возраста
3.	Ф.И.О. составителя с указанием должностей	Пикинская Марина Викторовна, методист бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»; Батынова Гульсылу Хатиповна, методист бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»
4.	Ф.И.О. работников, реализующих программу, с указанием должностей	Сотрудники учреждения социального обслуживания (в т.ч. социальный работник, специалист по социальной работе, методист, заведующий отделением и др.)
5.	Должностное лицо, утвердившее технологию	Иосифова Элевтерия Константиновна, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», к.м.н.
6.	Практическая значимость	Расширение возможностей привлечения волонтеров по территориальной принадлежности (вблизи места проживания) для оказания всесторонней помощи гражданам пожилого возраста
7.	Цель технологии	Вовлечение граждан из числа соседей (далее – Волонтеры) к участию в благотворительной деятельности, направленной на оказание помощи гражданам пожилого возраста и развитие соседского сообщества.
8.	Задачи технологии	1. Провести информационно-разъяснительную кампанию по вовлечению граждан из числа соседей в добровольческую деятельность для оказания помощи и поддержки гражданам пожилого возраста (по территориальной принадлежности). 2. Выявить граждан из числа соседей для участия в благотворительной деятельности, направленной на оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста (по территориальной принадлежности).

		<p>3. Изучить нуждаемость граждан пожилого возраста в помощи Волонтеров (по территориальной принадлежности).</p> <p>4. Разработать план мероприятий по организации и проведению благотворительных мероприятий с учетом выявленных потребностей и запросов граждан пожилого возраста и специфики добровольческой деятельности Волонтеров (по территориальной принадлежности).</p> <p>5. Провести обучающие мероприятия для Волонтеров с учетом их потенциала, умений и знаний, необходимых для взаимодействия с пожилыми людьми.</p> <p>6. Оказать содействие Волонтерам в вопросах проведения патронажа граждан пожилого возраста;</p> <p>7. Провести мониторинг целевой группы (на организационно-подготовительном и заключительном этапах).</p> <p>8. Распространить практический опыт Волонтеров, привлеченных к оказанию помощи гражданам пожилого возраста (по территориальной принадлежности).</p>
8.	Целевая группа	<p>- граждане пожилого возраста, нуждающиеся в помощи волонтеров;</p> <p>- граждане из числа соседей, желающие быть Волонтерами</p>
9.	Сроки реализации	Бессрочная
10	Ожидаемый результат	<p>1. Количество социальной рекламы, размещенной и распространенной на территории работы Волонтера (в т.ч. буклетов и памяток).</p> <p>2. Количество Волонтеров, привлеченных к оказанию помощи гражданам пожилого возраста по территориальной принадлежности (район, дом, подъезд);</p> <p>3. Количество граждан пожилого возраста, нуждающихся в посторонней помощи и поддержке.</p> <p>4. Увеличение охвата пожилых людей, нуждающихся в помощи Волонтеров по территориальной принадлежности (район, дом, подъезд).</p> <p>5. Улучшение психического и физического состояния здоровья граждан пожилого возраста; формирование познавательного интереса и творческой активности граждан пожилого возраста;</p>

		<p>развитие коммуникативных и познавательных навыков граждан пожилого возраста; повышение гражданской активности граждан старшего поколения; удовлетворение потребностей Волонтера в оказании помощи нуждающимся;</p> <p>6. Расширение спектра и увеличение масштаба проводимых благотворительных мероприятий с гражданами пожилого возраста.</p> <p>7. Распространение положительного опыта добровольческой деятельности.</p>
--	--	--

1. Пояснительная записка

1.1. Актуальность технологии

В последнее время уделяется огромное внимание практике и развитию благотворительной деятельности граждан и организаций как на федеральном, так и на региональном уровнях¹.

Год добровольца (волонтера) в Российской Федерации поставил задачу популяризировать благотворительность, повысить общественную активность граждан. Перед государственными органами стоит задача преобразовать добровольчество в социальное динамичное явление. Ханты-Мансийский автономный округ – Югра вошел в число пилотных регионов по созданию региональных ресурсных центров развития добровольчества, среди которых учреждения социального обслуживания.

В Югре существует разветвленная сеть государственных учреждений социального обслуживания, предоставляющих услуги различным категориям населения, которая в настоящее время служит крепким фундаментом для организации волонтерского движения, направленного на оказание помощи гражданам пожилого возраста.

В настоящее время учреждения социального обслуживания обладают достаточными ресурсами для выстраивания организованной, взаимосвязанной системы организации работы с гражданами пожилого возраста, включающей подготовку материально-технического обеспечения, обучения граждан пожилого возраста, профориентацию, профильную подготовку, координацию. Несмотря на это волонтеры являются дополнительным ресурсом в предоставлении услуг гражданам и увеличением охвата граждан данными услугами.

Пожилой человек, находящийся в трудной жизненной ситуации, не всегда может довериться со своими проблемами и трудностями государственным структурам. В этом смысле очень хорошим помощником в оказании помощи нуждающимся гражданам следует рассматривать волонтеров, проживающих рядом с гражданином. Хорошие соседи – это

¹ Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»; Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»; Распоряжение Правительств РФ от 30.07.2009 № 1054-р «О Концепции содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в РФ»; Распоряжение Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 20 октября 2017 года № 612-рп « Концепция развития добровольчества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» и др.

лучший человеческий ресурс доверия, понимания, отзывчивости, сострадания и практической помощи.

Актуальность разработки технологии «Добрососед» обусловлена возрастающим количеством граждан пожилого возраста, которые нуждаются в получении постоянной и «быстрой» бесплатной помощи от лиц, которые проживают рядом. Такими добровольцами являются соседи. Значительная часть соседей чувствует в себе большой потенциал и возможность быть полезным другому человеку. В свою очередь у большинства пожилых людей есть потребность не только получить своевременную помощь, но и стать частью соседского сообщества, общаться с соседями, участвовать в жизни жильцов подъезда, дома, взаимодействовать по вопросам принятия коллективных решений. Для таких граждан знакомый сосед, которому можно довериться и быть всегда на связи – незаменим.

В связи с этим в учреждениях социального обслуживания, ресурсных центрах волонтерства Югры имеется необходимость в расширении форм занятости волонтеров из числа соседей, которые бы хотели заниматься добровольчеством по отношению к пожилым людям, проживающим рядом.

В технологии «Добрососед» определены цель, задачи, основные направления и ожидаемые результаты. Реализация мероприятий технологии проводится поэтапно в соответствии с задачами.

1.2. Целевая группа

Целевая группа включает граждан, проживающих на одной близлежащей территории (подъезд, дом, район):

- граждане пожилого возраста, нуждающиеся в помощи соседей (далее – Волонтеров);
- граждане из числа соседей, желающие быть Волонтерами.

1.3. Цель технологии

Вовлечение Волонтеров к участию в благотворительной деятельности, направленной на оказание помощи гражданам пожилого возраста и развитие соседского сообщества.

1.4. Задачи технологии

Для достижения цели определены задачи:

провести информационно-разъяснительную кампанию по вовлечению граждан из числа соседей в добровольческую деятельность для оказания помощи и поддержки гражданам пожилого возраста (по территориальной принадлежности);

выявить граждан из числа соседей для участия в благотворительной деятельности, направленной на оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста (по территориальной принадлежности);

изучить нуждаемость граждан пожилого возраста в помощи Волонтеров (по территориальной принадлежности);

разработать план мероприятий по организации и проведению благотворительных мероприятий с учетом выявленных потребностей и запросов граждан пожилого возраста и специфики добровольческой деятельности Волонтеров (по территориальной принадлежности);

провести обучающие мероприятия для Волонтеров с учетом их потенциала, умений и знаний, необходимых для взаимодействия с пожилыми людьми;

оказать содействие Волонтерам в вопросах проведения патронажа граждан пожилого возраста;

провести мониторинг целевой группы (на организационно-подготовительном и заключительном этапах);

распространить практический опыт Волонтеров, привлеченных к оказанию помощи гражданам пожилого возраста (по территориальной принадлежности).

1.5. Формы и методы работы

Формы работы:

индивидуальные формы работы: практическое занятие, консультирование, беседа, опрос, информирование;

групповые формы работы: семинар-практикум, семинар, тематическая лекция, досуговое мероприятие, дискуссия, стажировочные площадки, вебинар, информирование.

Методы работы:

организационные (планирование, координирование, контроль);

исследовательские (анализ, наблюдение (прямое и косвенное), беседа, анкетирование, тестирование, опрос);

практические (методы активного социально-психологического обучения волонтеров, практические индивидуальные и групповые занятия);

аналитические (анализ, мониторинги, обобщение, публикации и выступления по результатам проведенной работы).

2. Содержание технологии

Содержание технологии включает основные направления деятельности, этапы и сроки реализации. К основным направлениям относятся:

1) исследовательское направление:

- опрос группы граждан пожилого возраста для выявления нужды, периодичности и масштабы оказания помощи Волонтерами (приложение 1).

- диагностика Волонтеров, направленная на выявление и анализ их индивидуальных и личностных, психологических особенностей и педагогических качеств для оказания помощи пожилым гражданам (проводит тестирование психолог по своему инструментарию); опрос Волонтеров (проводит опрос специалист по социальной работе) (приложение 2);

- разработка способов и методов мотивации Волонтера (приложение 3).

2) организационно-методическое направление:

- разработка плана мероприятий по добровольческой деятельности;

- обучение Волонтеров по вопросам психопрофилактики по уходу за пожилыми людьми и влияния возрастных особенностей на межпоколенные взаимоотношения;

- подготовка и обеспечение Волонтеров инструкциями, листовками, памятками по оказанию благотворительной помощи гражданам пожилого возраста;

- проведение консультаций по основным вопросам социального обслуживания граждан, информирования Волонтеров в вопросах организации взаимодействия с пожилыми людьми;

3) практико-ориентированное направление:

- оказание содействия Волонтерам в проведении патронажа граждан пожилого возраста;
- оказание социально-педагогической помощи и психологической поддержки пожилым людям (по запросу/необходимости) и Волонтерам;
- привлечение к благотворительной помощи Волонтеров (акции, рекламные мероприятия, развлекательные или оздоровительные мероприятия с пожилыми людьми и др.) иных заинтересованных лиц/организаций (по запросу/необходимости);
- информирование Волонтеров о предоставляемых услугах поставщиков социальных услуг и льготах/мерах социальной поддержки для граждан пожилого возраста (периодически);
- участие в составлении индивидуального плана работы Волонтера с пожилыми людьми, в т.ч. включающим повестку собраний соседского сообщества и принятия коллективных решений, проведение различных мероприятий с гражданами пожилого возраста и др.

4) *аналитическое направление:*

- проведение мониторингов; составление отчетной документации (периодически);
- проведение опросов, тестирования Волонтеров и граждан пожилого возраста, направленных на определение эффективности реализации технологии;
- подготовка информационно-аналитической справки по результатам внедрения технологии.

2.1. Этапы реализации

Организационно-подготовительный этап (от 1 до 2-х месяцев).

На данном этапе учреждениями социального обслуживания исследуется рынок добровольческих услуг, охваченный добровольцами на определенной территории города, района, дома (в т. ч. по данным вышестоящих организаций, которые аккумулируют обобщенные результаты деятельности волонтеров города, района, округа). По результатам анализа рынка добровольческих услуг организуются мероприятия, направленные на больший охват Волонтеров, готовых оказывать помощь на безвозмездной основе нуждающимся гражданам пожилого возраста в районе своего дома и/или на близлежащей территории.

Технология носит гибкий характер, в ее реализации могут принимать участие разные сотрудники учреждения социального обслуживания (по желанию): социальный работник, специалист по социальной работе, психолог, заведующий отделением, водитель, программист и др. Ответственным за выполнение плана мероприятий назначается любой сотрудник-куратор, психолог и заведующий отделением.

На официальном сайте учреждения социального обслуживания создается информационная база (вкладка, ссылка), где находится информация о потенциальных соседях, готовых работать в качестве добровольцев с гражданами пожилого возраста, нуждающимися в посторонней помощи: база данных, реестр, справочник.

На протяжении всего этапа специалисты учреждения социального обслуживания сопровождают Волонтеров и оказывают им содействие в вопросах патронажа пожилых людей.

В начале организационно-подготовительного этапа проводится мониторинг выполнения плана мероприятий. По результатам организационно-подготовительного этапа

проводится мониторинг выполнения плана мероприятий, анализ и подготавливается информационно-аналитическая справка.

Практический этап (3-4 месяца).

На данном этапе проводятся обучающие мероприятия с Волонтерами, даются им рекомендации и определяется фронт работы, осуществляется знакомство с пожилым человеком (или семьей, состоящей из пожилых людей).

Волонтер:

проходит обучение навыкам коммуникации;

получает и изучает инструкции по оказанию посильной помощи гражданину пожилого возраста;

знакомится с пожилым человеком и осуществляет обмен контактами (совместно со специалистом учреждения);

составляет индивидуальный план работы с данным гражданином;

знакомится с мотивационными составляющими Волонтера;

получает книжку Волонтера (по результатам прохождения обучения).

Мероприятия практического этапа направлены на оказание разносторонней помощи пожилому человеку (по запросу и/или необходимости), в том числе: на психологическую поддержку, сохранение нравственного и физического здоровья, оказание информационной помощи, создание благоприятного социального климата и добрососедского отношения, выявление и предупреждение роста социальной изоляции и напряженности, смягчение чувства одиночества, содействие в оказании экстренной помощи в чрезвычайных ситуациях, вовлечение в коллективные действия при решении жилищных проблем и др.

Мероприятия патронажа граждан пожилого возраста также могут включать бытовые, культурно-досуговые, спортивно-оздоровительные услуги, а также содействие в оказании иной помощи (медицинской, психолого-педагогической и др.).

Ответственный специалист учреждения социального обслуживания сопровождает волонтера в течение всего практического этапа. По результатам практического этапа специалистами проводится анализ выполнения плана.

Аналитический этап (1 месяц).

На данном этапе проводится мониторинг выполненных мероприятий, анализ результативности технологии в соответствии с качественными и количественными показателями, разработанными ответственным специалистом учреждения социального обслуживания.

Мониторинг результатов реализации технологии включает оценку следующих основных позиций:

количество граждан пожилого возраста, которым оказана волонтерская помощь;

количество Волонтеров, задействованных в оказании помощи гражданам пожилого возраста;

уровень выполнения индивидуального плана Волонтера;

количество позитивных/негативных отзывов граждан пожилого возраста (от общего числа обслуженных граждан);

количество позитивных/негативных отзывов Волонтера (по взаимодействию со специалистами учреждений социального обслуживания и гражданами пожилого возраста);

оценка потенциала Волонтера (сильных и слабых сторон в разрезе личностных качеств, коммуникативных навыков, профессиональных умений и др.);

количество мотивированных Волонтеров.

Психолог учреждения социального обслуживания на стадии завершения аналитического этапа проводит диагностические мероприятия с волонтерами и гражданами пожилого возраста и подготавливает анализ по результатам диагностики.

Результаты реализации технологии оформляются в аналитический отчет; данные по Волонтерам и гражданам пожилого возраста вносятся в базу данных (справочник, реестр, банк данных).

С целью тиражирования добровольческого опыта информация о результатах реализации технологии «Добрососед» целесообразно представлять на информационных ресурсах, в том числе на официальном сайте учреждения, а также на мастер-классах, стажировочных площадках, семинарах, освещать в СМИ, публицистических и научных изданиях.

Сроки реализации технологии.

Сроки реализации технологии «Добрососед» могут устанавливаться самостоятельно в зависимости от специфики учреждения, заявленной территории, на которой работает Волонтер, временных условий и плана мероприятий. Помощь гражданам пожилого возраста оказывается Волонтерами в любой период года в соответствии с индивидуальным планом, который разрабатывает Волонтер при содействии ответственного специалиста учреждения социального обслуживания.

3. Ресурсы

3.1. Кадровые ресурсы:

1) *Ответственный специалист* учреждения социального обслуживания (куратор) сопровождает Волонтера и оказывает ему содействие на всех этапах реализации технологии:

разрабатывает план мероприятий с указанием мероприятий, сроков исполнения, ответственных лиц, ресурсов и результатов исполнения;

разрабатывает для Волонтеров памятки, инструкции, брошюры по оказанию помощи пожилым гражданам;

проводит беседу с Волонтерами на предмет установки/определения норм общения с гражданами пожилого возраста и их возрастных особенностей;

заключает договор с Волонтерами об условиях и порядке оказания помощи пожилым людям (соседям);

проводит тестирование граждан пожилого возраста для выявления их нуждаемости в благотворительной помощи Волонтеров;

заключает соглашения/договор согласия с гражданами пожилого возраста на получение помощи со стороны Волонтеров.

2) *Психолог* учреждения социального обслуживания проводит диагностику Волонтеров для анализа их индивидуальных особенностей с целью определения грамотного построения взаимодействия с гражданами пожилого возраста и способов их мотивации.

3) *Заведующий отделением* осуществляет контроль и координацию работы ответственного специалиста и психолога, а также взаимодействует с Волонтером.

4) *Волонтер*: осуществляет благотворительную деятельность в части оказания помощи гражданам пожилого возраста на своей территории (район, дом, подъезд) согласно индивидуальному плану в соответствии с планом мероприятия учреждения социального обслуживания.

5) *Иные сотрудники учреждения* оказывают содействие в проведении мероприятий по реализации технологии (по запросу и необходимости).

3.2. Материально-технические ресурсы:

обеспечение Волонтера бумажными носителями, пишущими принадлежностями, оплатой проезда, аксессуарами и иными сопутствующими товарами (при необходимости и по запросу).

3.3. Информационно-методические ресурсы:

- обеспечение Волонтера раздаточными материалами (буклетами, памятками и др.), электронными носителями (флешкой, телефоном – при необходимости и по запросу Волонтера), а также ознакомление Волонтера с нормативными правовыми документами в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и стандартами (ГОСТ); выдача книжки волонтера;

- открытие странички Волонтера в социальных сетях для осуществления взаимодействия соседского сообщества и освещения результатов своей деятельности (по необходимости – оказать содействие со стороны куратора);

- представление информации на официальном сайте учреждения социального обслуживания (со стороны куратора), в СМИ и на иных информационных ресурсах о результатах реализации технологии «Добрососед»;

- разработка долгосрочной программы на основе полученных результатов технологии с целью расширения сети Волонтеров и большего охвата граждан.

4. Эффективность реализации технологии

Эффективность реализации технологии определяется уровнем социального результата, полученным при наименьших издержках и в оптимальные сроки, а также востребованностью данной технологии для использования в работе учреждений социального обслуживания и в иных заинтересованных организациях.

Показатели эффективности технологии представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Эффективность технологии «Добрососед»

№ п/п	Задачи	Ожидаемые результаты	
		Качественные показатели	Количественные показатели
1.	Провести информационно-разъяснительную кампанию по вовлечению граждан из числа соседей в	Расширение информационно-разъяснительного пространства (в т. ч. консультации, беседы, реклама в домах,	Количество социальной рекламы (в т.ч. буклетов и памяток), размещенных и распространенных на территории работы Волонтера

	добровольческую деятельность по территориальной принадлежности, для оказания помощи и поддержки гражданам пожилого возраста	подъездах, в социальных сетях и др.)	Количество домов, подъездов, районов, в которых размещены реклама
		Формирование и актуализация банка данных, включающего Волонтеров и граждан пожилого возраста, нуждающихся в благотворительной помощи, по территориальной принадлежности (район, дом, подъезд)	Количество Волонтеров и граждан пожилого возраста, принявших участие в реализации технологии
2.	Выявить граждан из числа соседей для участия в благотворительной деятельности, направленной на оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста	Расширение числа Волонтеров путем привлечения соседей к оказанию помощи гражданам пожилого возраста по территориальной принадлежности (район, дом, подъезд)	Количество привлеченных граждан из числа соседей, желающих заниматься добровольческой деятельностью
2.	Изучить нуждаемость граждан пожилого возраста в помощи Волонтеров по территориальной принадлежности (район, дом, подъезд)	Формирование группы граждан пожилого возраста, нуждающихся в посторонней помощи (о территориальной принадлежности: район, дом, подъезд)	Количество охваченных районов, домов, подъездов, в которых проживают граждане пожилого возраста Количество выявленных граждан пожилого возраста, нуждающихся в помощи
3.	Разработать план мероприятий по организации и проведению благотворительных мероприятий с учетом выявленных потребностей и запросов граждан пожилого возраста и специфики добровольческой деятельности Волонтеров по территориальной принадлежности	Выполнение плана мероприятий по реализации технологии Разработка новых форм и методов работы по вовлечению Волонтеров в оказание помощи пожилым людям по территориальной принадлежности	Количество мероприятий, проведенных Волонтерами с гражданами пожилого возраста Количество мероприятий, проведенных специалистами учреждений социального обслуживания Количество инновационных форм и методов работы, используемых для вовлечения граждан из числа соседей в благотворительную деятельность

4.	Провести обучающие мероприятия для Волонтеров с учетом их потенциала, умений и знаний, необходимых для взаимодействия с пожилыми людьми	Формирование и развитие профессиональных компетенций у Волонтеров для оказания качественной адресной помощи пожилым людям	Количество проведенных обучающих занятий с Волонтерами
5.	Оказать содействие Волонтерам в вопросах проведения патронажа граждан пожилого возраста	Увеличение охвата пожилых людей, нуждающихся в помощи Волонтеров по территориальной принадлежности (район, дом, подъезд)	Количество граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении помощи Волонтеров, проживающих рядом (на близлежащей территории)
6.	Провести мониторинг целевой группы (на организационно-подготовительном и заключительном этапах)	Улучшение показателей психического и физического состояния здоровья граждан пожилого возраста, их познавательного интереса, творческой активности, коммуникативных и социальных навыков	Количество граждан пожилого возраста, у которых отмечено улучшение психического и физического состояния здоровья Количество граждан пожилого возраста, удовлетворенных оказанием помощи Волонтеров
		Оценка удовлетворение потребностей Волонтера (наличие материальных и нематериальных поощрений; развитие карьерного и личностного роста и др.)	Количество Волонтеров, получивших нематериальные и материальные поощрения
			Количество Волонтеров, удовлетворенных добровольческой деятельностью
7.	Распространить опыт Волонтеров, привлеченных к оказанию помощи гражданам пожилого возраста посредством проведения мероприятий с участием подопечных граждан пожилого возраста	Расширение спектра и увеличение масштаба проводимых благотворительных мероприятий с гражданами пожилого возраста (в т.ч. собрания жильцов, совместные посиделки, выезды на природу, на дачу и др.)	Количество участников благотворительных мероприятий Количество разработанных изданий (методик, брошюр и др.) Количество проведенных благотворительных мероприятий с гражданами пожилого возраста
		Повышение гражданской активности граждан старшего поколения	Количество граждан пожилого возраста, вовлеченных в мероприятия соседского сообщества
		Распространение положительного опыта добровольчества	

Список литературы

1. Добровольчество – технология созидательной инициативы и социального творчества. VII научно-практическая интернет-конференция (Сургут, 14–15 марта 2018 года) : материалы / сост. : Е. Р. Комлева, М. И. Пономарева ; под общ. ред. А. В. Бодак, И. А. Медведевой. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2018. – 200 с.
2. Методика обучения геронтоволонтеров оказанию помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, имеющим тяжелые ограничения жизнедеятельности, персональными помощниками : учебно-метод. пособие / авт.-сост. : Е. Г. Чумак, Е. Р. Комлева, М. И. Пономарева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 40 с. – (Обучение геронтоволонтеров).
3. Методика обучения геронтоволонтеров оказанию помощи семьям, испытывающим трудности в воспитании детей : учебно-метод. пособие / авт.-сост. : Е. Г. Чумак, Е. Р. Комлева, М. И. Пономарева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 36 с. – (Обучение геронтоволонтеров).
4. Методика обучения геронтоволонтеров деятельности общественных помощников участковых уполномоченных полиции: учебно-метод. пособие / авт.-сост. : Е. Г. Чумак, Е. Р. Комлева, М. И. Пономарева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 36 с. – (Обучение геронтоволонтеров).
5. Методика обучения геронтоволонтеров оказанию помощи несовершеннолетним, состоящим на учете в органах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних : учебно-метод. пособие / авт.-сост. : Е. Г. Чумак, Е. Р. Комлева, М. И. Пономарева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016.
6. Мы добрые соседи. Добрососедство: для соседей – вместе с соседями : авторы : Е. С. Шомина, С. А. Кузнецов, А. М. Козлов, С. В. Кочнев ; под общ. ред. профессора НИУ-ВШЭ Шоминой Е. С. – Москва, 2016. – 67 с.
7. Основы волонтерской деятельности : учебно-метод. пособие / авт.-сост. : Е. Г. Чумак, Е. Р. Комлева, М. И. Пономарева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 60 с. – (Обучение геронтоволонтеров).
8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.02.2016 № 164-р «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2015 года».
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года».
10. Распоряжение Правительств Российской Федерации от 30.07.2009 № 1054-р «О Концепции содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в РФ».
11. Федеральный закон Российской Федерации от 11.08.1995 № 135-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

Опросник граждан пожилого возраста

1. Активная старость – это:
 - Путешествие, изучение языков, овладение разными видами творчества
 - Участие в активных, интересных мероприятиях (в т.ч. спортивно-оздоровительных, культурно-досуговых)
 - Времяпровождение дома за телевизором
 - Работа/отдых на даче
 - Другое (перечислить) _____
2. Наиболее часто встречающиеся проблемы у пожилых людей
 - Бытовые
 - Психологические (одиночество, грусть, разные зависимости)
 - Медицинские (плохое здоровье)
 - Финансовые (отсутствие достатка)
 - Информационные (недостаточность связи, общения и др.)
 - Другое (перечислить) _____
3. Какую помощь Вы бы хотели получать от Волонтеров-соседей
 - Поход в магазин за продуктами, лекарством
 - Уборка жилого помещения
 - Сопровождение в больницу, на дачу, в кино и т.п.
 - Приготовление обеда
 - Вовлечение в мероприятия соседского сообщества
 - Участие в культурно-досуговых мероприятиях (праздники, памятные даты)
 - Посиделки с соседями (на улице, дома у соседа, на даче и др.)
 - Другую (перечислить) _____
4. Как часто Вы хотите, чтобы Волонтер-сосед оказывал помощь (заходил, звонил)
 - Несколько раз в день
 - 1 раз в день
 - 1 раз в неделю
 - Иногда, по моему запросу (звонку)
5. Какие дополнительные навыки Вы бы хотели получить при содействии Волонтеров?
 - Научиться печатать на компьютере
 - Пользоваться социальными сетями
 - Приобрести навыки поведения в быту, в общественных местах
 - Прикладное творчество
 - Навыки самообслуживания
 - Другое (перечислить) _____

Опросник Волонтеров

1. Знаете ли Вы, что такое добровольческая деятельность?
 - Да
 - Нет
 - Затрудняюсь ответить
2. Занимались ли Вы когда-нибудь добровольческой деятельностью?
 - Да
 - Нет
 - Затрудняюсь ответить
3. Каким должен быть волонтер, на Ваш взгляд?
 - Дружелюбным
 - Внимательным
 - Коммуникабельным
 - Ответственным
 - Неравнодушным
 - Требовательным
 - Умным
 - Другое (перечислить) _____
4. Как Вы думаете, что должно мотивировать волонтера?
 - Свободный график работы (в т.ч. отгулы)
 - Значимость и социальное одобрение (грамоты, благодарности, доска почета)
 - Продвижение по работе (в учебе)
 - Содействие в учебе (принятие на работу)
 - Получение грантов по реализации социально-значимых проектов
 - Другое (перечислить) _____
5. Какой именно добровольческой деятельностью Вы бы хотели заниматься?
 - Помощь пожилым людям
 - Помощь детям (в т. ч. детям-инвалидам)
 - Помощь семьям
 - Другое (перечислить)
6. Какую именно помощь Вы хотите оказывать гражданам пожилого возраста?
 - Бытовую (уборка квартиры, стирка белья, приготовление пищи, доставка продуктов, лекарств и др.)
 - Уход за тяжелобольным пожилым гражданином (обтирание тела, купание, обработка пролежней, кормление и др.)
 - Выездные прогулки (на природу, на дачу, посиделки с соседями и др.)
 - Просветительские мероприятия на дому гражданина (беседа, просмотр фильмов, чтение литературы и др.)
 - Культурно-досуговые мероприятия в кругу соседей (чаепитие, вечера, танцы и др.)
 - Другое (перечислить) _____

Меры поощрения Волонтеров

№ п/п	Меры поощрения	Результат
1.	Предоставление рекомендательных писем добровольцам для трудоустройства, поступления в учебное заведение	Приоритетное право при зачислении добровольцев в учебное заведение, поступлении на работу
2.	Оказания содействия добровольцам в получении региональных и федеральных грантов и реализации социально-значимых проектов на льготных условиях	Повышение мотивации добровольцев. Реализация (применение) своих знаний и умений в решении социально значимых задач общества
4.	Предоставление добровольцам возможности обучения, участия на стажировочных площадках, мастер-классах и др.	Получение дополнительных знаний, полезных социальных и практических навыков, профессионального и жизненного опыта, профессионального ориентирования
5.	Оказание содействия добровольческим организациям, объединениям, добровольцам в посещении доступных досуговых мероприятий, медицинских и спортивно-оздоровительных организаций	Обеспечение возможности получения товаров и услуг от третьих лиц на льготных условиях (в т.ч дисконтные карты)
6.	Привлечение добровольцев в статусе организатора/помощника организатора в крупномасштабных мероприятиях (конференциях, форумах, слетах и др.)	Расширение круга общения, налаживание контактов. Формирование личного и карьерного роста. Приобретение опыта ответственного лидерства и социального взаимодействия
7.	Выражение общественного признания заслуг, публичная благодарность, поощрения, вознаграждения и иной поддержки волонтеров, внесших значительный вклад в социальную и общественную жизнь. Ведение летописи, истории учреждения, фотовыставки, альбомов памяти и др.	Появление стимула на самовыражение, самоопределение и саморазвитие добровольцев. Определение персонального места в системе общественных отношений. Повышение статуса волонтера
8.	Оказание содействия добровольцам в размещении публикаций в СМИ, печатных изданиях профессионального сообщества и иных информационно-коммуникационных сетях о проектах, лучших практиках волонтерской деятельности, о достижениях и заслугах добровольцев	Тиражирование опыта добровольческого движения в Югре. Повышение мотивации добровольцев в развитии добровольческого движения.