**Анализ деятельности**

**ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям»**

**за 2014 год**

Миссия Центра – развитие и укрепление семьи с детьми через оказание комплексной социальной, психологической, социально-правовой помощи семьям Калининградской области, профилактика социального сиротства.

Для достижения главной цели – реализации основополагающего права каждого ребенка жить и воспитываться в семье – в 2013 году Министерством социальной политики разработана Стратегия развития органов социальной защиты населения и служб помощи семье и детям Калининградской области, в рамках которой в 2014 году продолжила осуществляться модернизация деятельности Центра. С начала отчетного периода расширилось количество целевых категорий граждан, обслуживаемых в рамках Государственного задания Центра. В число новых клиентов вошли замещающие семьи, выпускники учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями.

Вследствие передачи полномочий по опеке и попечительству над несовершеннолетними от Министерства образования Министерству социальной политики в Центре сформирована единая структура, призванная оказывать своевременную помощь семье с детьми по выводу из трудной жизненной ситуации и социально опасного положения, в комплексе решать проблемы социального сиротства, находить для детей-сирот любящих приемных родителей. В связи с этим расширился спектр целевых групп, на обслуживание которых направлена деятельность специалистов Центра, разрабатываются и внедряются инновационные технологии по работе с замещающими семьями, семьями с детьми с ограниченными возможностями здоровья, беременными женщинами, в том числе несовершеннолетними, оказавшимися в сложной жизненной ситуации.

Одним из новых направлений деятельности специалистов Центра в 2014 году стало социальное сопровождение замещающих семей.

С этой целью разработаны программы:

* по подготовке граждан, изъявивших намерение принять ребенка в семью на воспитание, к роли приемных родителей;
* социально-психолого-педагогического сопровождения замещающих семей в период адаптации к новым членам семьи.

 Кроме этого разработаны программы клубов для замещающих семей, в основе которых - психолого-педагогическая помощь замещающим семьям в решении возникших вопросов воспитания приемных детей. Семинары для руководителей клубов проведены в январе 2014 года.

С 01.01.2014 года отделение психолого-педагогической помощи (г. Калининград) переименовано в отделение психолого-педагогической помощи и работы с замещающими семьями с возложением обязанностей по организации сопровождения замещающих семей в отделениях муниципальных образований.

С целью социальной поддержки молодых матерей и беременных женщин, в том числе и несовершеннолетних, продолжена работа по межведомственному взаимодействию с учреждениями здравоохранения в целях профилактики отказов от новорожденных детей. Разработан алгоритм действий специалистов и психологов Центра по оказанию услуги «Профилактика отказов от новорождённых детей», прошла обучение в Благотворительном Фонде профилактики социального сиротства (г. Москва) специалист по социальной работе Чижова Т.М.

 Полномочия по организации работы с беременными и молодыми матерями возложены на консультационное отделение (г. Калининград), переименованное с 01.01.2014 года в отделение профилактике социального сиротства.

Отделение социальной службы (ул. Коперника, 2) специализируется на оказании комплексной поддержки семьям с детьми, находящимся в социально опасном положении. Спецификой деятельности отделения дневного пребывания несовершеннолетних (ул. Тихорецкая, 43) продолжает быть такая форма работы с клиентами, как дневное пребывание детей, в том числе молодых матерей с детьми до трех лет по типу «Мать и дитя».

В июне было открыто новое отделение постинтернатного сопровождения и социальной адаптации выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (ул. Левитана, 58). Оно расположено в новом микрорайоне, где данной категории граждан выделяется жилье.

Отделение помощи семье, женщинам и детям в МО «Пионерский городской округ» ведет работу с семьями, воспитывающими детей с ограниченными возможностями здоровья.

В МО «Гусевский городской округ» отделение изменило место расположение и размещается в здании бывшего ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Ковчег»». Новые возможности позволили расширить спектр услуг населению, в частности в отделении было открыто четыре группы дневного пребывания несовершеннолетних, в том числе «Мать и дитя». Появилась возможность привлечь специалистов «узкой» квалификации: дефектолога-логопеда.

 В 2014 году во всех отделениях оказывались услуги отдельным категориям семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья, по развитию детей и их психологической поддержке.

 Сохраняются в прежнем объеме услуги, оказываемые специалистами Центра семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении:

* раннее выявление семей с детьми и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении;
* проведение коррекционно-реабилитационной работы по созданию благоприятных условий для воспитания и развития ребенка в кровной (родной) семье, оптимизации выполнения семьей своих функций;
* оказание комплексной социальной помощи семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении;

Эта работа осуществляется в тесном взаимодействии с социальными партнерами: органами социальной защиты населения, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, учреждениями здравоохранения, образования.

По-прежнему особое внимание уделяется организации профилактики социального сиротства, безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних.

1. **Основные показатели деятельности ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| КЛИЕНТЫ  | 2012г. | 2013 | 2014 |
| В муниципалитетах | В Калининграде | Всего |
| Всего, в т. ч. | 49058 | 26800 | 19299 | 10525 | 29824 |
| женщины |  |  | 6661 | 5672 | 12333 |
| мужчины |  |  | 2399 | 1184 | 3583 |
| НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ, в т. ч. | 27730 | 14535 | 10239 | 3669 | 13908 |
| девочки |  |  | 5358 | 1976 | 7334 |
| мальчики |  |  | 4881 | 1693 | 6574 |
| В т. ч. |  |  |  |  |  |
| несовершеннолетние беременные и матери |  |  | 50 | 42 | 92 |
| дети с ограниченными возможностями здоровья |  |  | 303 | 53 | 356 |
| лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей |  |  | 79 | 121 | 200 |
| СЕМЬИ, в т. ч. | 16901 | 9453 | 6896 | 3372 | 10268 |
|  в ТЖС |  | 8399 | 5224 | 2519 | 7743 |
| в СОП |  | 546 | 410 | 143 | 553 |
| замещающие |  | 163 | 292 | 170 | 462 |

По сравнению с 2013 годом:

Увеличилось:

* Количество клиентов на 11.3% (3024 чел.);
* Семей – увеличилось на 8,6% (815 семей);
* Семей в СОП – на 1,3% (7 семей);
* Замещающих семей – в 2,8 раза (299);

**Сократилось:**

* Несовершеннолетних – на 4,6% (445 чел.)
* Семей в ТЖС – на 7,9% (656 семей)

От общего количества семей, состоящих на учёте в муниципальных образованиях, социальным патронажем и другими государственными услугами охвачено:

Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации:

|  |  |
| --- | --- |
| В муниципалитетах | 33,4 |
| В Калининграде | 26,9 |
| Всего | 31,0 |

Семьи, находящиеся в социально опасном положении:

|  |  |
| --- | --- |
| В муниципалитетах | 43,41 |
| В Калининграде | 60,84 |
| Всего | 47,92 |

1. **Анализ деятельности по направлениям.**

**2.1. Организация работы с замещающей семьёй.**

Целью работы Центра в данном направлении является создание условий для успешного функционирования замещающей семьи и реализации права ребенка жить и воспитываться в семье, профилактика повторного «отказа» от детей.

В процессе сопровождения замещающих семей решались следующие задачи:

• обеспечение защиты прав и законных интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

• развитие личностного потенциала приемных детей;

• гармонизация детско-родительских отношений;

• повышение уровня компетенции замещающих родителей в вопросах воспитания, физического, психического, духовного и нравственного развития приемного ребенка;

• своевременное оказание профессиональной правовой, психолого-педагогической поддержки и помощи замещающим родителям по вопросам воспитания, развития детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в замещающих семьях;

• профилактика эмоционального выгорания замещающих родителей.

В 2014 году специалисты Центра освоили новую социальную технологию – социальное сопровождение замещающих семей, направленное на создание условий для успешного их функционирования, обеспечивающих право ребенка жить и воспитываться в семье, и профилактику повторного «отказа» от детей, основанную на решении конфликта неоправданных ожиданий.

На территории, обслуживаемой Центром, по информации, представленной отделами опеки и попечительства над несовершеннолетними, на учёте состоит 899 замещающих семей, из них 385 семей проживают в сельской местности. В них воспитываются 1255 приёмных детей и 136 кровных.

Особенностьсоциального сопровождения замещающих семей состоит в том, что услуги им предоставляются только на основании их личного обращения в Центр или по направлению отдела опеки и попечительства над несовершеннолетними.

Всего в отчётный период в отделениях Центра было обслужено 462 семьи, что составляет 51% от общего числа замещающих семей. По информации отделений 171 семье оказаны услуги в рамках срочного социального обслуживания, 610 семьям – в условиях учреждения и 22 семьи состояли на социальном патронаже, дети из 3-х семей посещали группу дневного пребывания несовершеннолетних и 1 клиентка – группу «Молодая мама». На основании этих данных можно сделать вывод о том, что на каждую семью приходится в среднем 1,7 государственных услуг.

Анализ данных о замещающих семьях показывает, что среди приёмных родителей, обратившихся в Центр, женщин в три раза больше, чем мужчин. Среди детей, воспитывающихся в замещающих семьях, преобладают подростки в возрасте от 11 до 14 лет.

Работа в отделениях ведётся со всеми членами замещающей семьи (родителями, приёмными и кровными детьми, другими членами семьи, от которых зависит семейная ситуация) по 3-м направлениям:

1) Социально-психолого-педагогическое и социально-правовое сопровождение;

2) Просветительская работа;

3) Организация досуговых мероприятий.

Социально-психолого-педагогическое и социально-правовое сопровождение предусматривалодиагностику проблем, препятствующих нормальному функционированию, проведение консультаций (индивидуальных, он-лайн, по телефону), индивидуальные и групповые коррекционные мероприятия с детьми и их приёмными родителями.

Анализ причин обращения клиентов из данной категории граждан показало, что чаще всего дестабилизируют психологическую атмосферу трудности взаимодействия, связанные с возрастным развитием ребёнка (477); взаимоотношениями между членами семьи (340); поведением детей (223); адаптацией ребёнка в семье (91) и адаптацией родителей к новой ситуации (59).

Социально-педагогические проблемы проявляются в негативном отношении детей к учёбе, наличии вредных привычек, несформированности общежитейских навыков и др. На решение этих проблем направлялись услуги психологов и специалистов по социальной работе.

Особенно востребованы и родителями, и детьми индивидуальные консультации психолога, юриста (проведено 1002 консультации). Дети из замещающих семей бесплатно пользуются услугами социальной парикмахерской Центра. Подростки с удовольствием посещали групповые коррекционные мероприятия «Мастерской общения» и тренинг личностного роста (отделение психолого-педагогической помощи и работы с замещающими семьями, г. Калининград), группы «Подросток» в отделениях Центра. Всего с января 2014 реабилитационные группы посещали 156 детей, с 369 детьми из семей, обратившихся в Центр, проведены индивидуальные коррекционные занятия.

Особое внимание уделялось 4 семьям, воспитывающим приёмных детей с ОВЗ (гг. Калининград, Правдинск). Родители получали необходимые им консультации об особенностях психологического состояния и развития детей, а три ребёнка посещали индивидуальные занятия психолога, направленные на их социализацию.

В 22 семьях (Калининград, Гурьевск, Озёрск, Неман, Полесск, Светлогорск, Черняховск), выявленные проблемы требовали предоставления комплекса социальных услуг в рамках социального патронажа. К каждой семье осуществлялся индивидуальный подход. Коррекционно-реабилитационная работа проводилась одновременно с опекуном и опекаемым, а также с кровными детьми и ближайшими родственниками. Семейная ситуация в 97% семей заметно улучшилась, в остальных – работа продолжается.

Для решения задачи по профилактике профессионального выгорания и повышения профессиональной компетенции замещающих родителей в рамках региональной программы «Дети-сироты» проведено две смены в Летней школе «Семейный очаг» на базе санатория «Отрадное». Программа предусматривала тренинги, игры, соревнования, направленные на сближение членов семьи, повышение родительской компетенции. Всего за две смены мероприятиями Летней школы охвачено 80 человек.

Учитывая заявительный принцип предоставления услуг, в Центре придаётся большое внимание просветительской работе с замещающей семьей. С целью повышения их информированности выпущено 4 вида информационных буклетов, листовок, рассказывающих об услугах и приглашающих замещающие семьи к сотрудничеству.

Важное место в просвещении замещающих родителей, повышении их компетентности занимает клуб приёмных родителей «Тёплый дом», организованный в 16 отделениях Центра. Разработано Положение и программа клуба. При содействии отдела опеки и попечительства над несовершеннолетними проведена работа по привлечению замещающих родителей к участию в его работе. Посещение клуба предоставило 143 родителям возможность для общения, обмена информацией и опытом о сложившейся в семье ситуации, возникшей с появлением приёмного ребенка, путях решения, имеющихся в семье трудностей в воспитании подопечного. Встречи в клубе позволяют им ощутить, что они не одиноки, что рядом есть не только специалисты Центра, готовые их поддержать, но и семьи со схожими ситуациями.

Большое значение придаётся организации досуговых мероприятий для замещающих семей: проведение творческих мастерских, совместных праздников, тематических вечеров отдыха, викторин, конкурсов и других мероприятий, способствующих созданию сообщества замещающих семей. Примеры таких мероприятий: в г. Калининграде 24 апреля в отделении проведён семейный пасхальный вечер «Поговорим по душам», который посетили 25 человек (родители и дети). Участники не только обогатились духовно, узнав из презентации и сообщения ведущего о традициях христианской культуры, но и на примерах из жизни увидели уникальность каждого человека, поняли значение бережного отношения друг к другу, проследили зависимость эмоционального состояния семьи от уровня доверия между родителями и ребенком.

В мае при участии АНО христианский Центр «Жизнь» организован однодневный туристический поход на Голубые озёра для одиннадцати детей в возрасте 12-15 лет из замещающих семей г. Калининград. В результате похода дети сплотились, нашли новых друзей и активно отдохнули.

01 июня несовершеннолетние из приёмных семей приняли участие в празднике в честь Международного Дня защиты детей.

Свыше 20 детей из приёмных семей были охвачены различными формами летнего отдыха, организованного на базе наших отделений.

Всего в 2014 г. проведено 161 анимационное мероприятие. Участие в акциях, вечерах отдыха, конкурсах повысило активность детей и родителей.

С 01 августа 2014 года по 01 мая 2015 года ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» реализует проект «Счастливая семья», направленный на психологическое сопровождение замещающих семей, находящихся в состоянии кризиса в связи с трудностями воспитания, при финансировании Фонда поддержки и развития филантропии «КАФ» и ООО «Амвэй». С целью выведения восемнадцати замещающих семей из кризисного состояния, предотвращения возврата детей в детские дома из замещающих семей проводится комплексная психологическая работа со всеми членами семей согласно разработанной технологии решения конфликта неоправданных ожиданий в замещающих семьях. За период с 01 августа по 01 ноября прошел первый этап реализации проекта, в трех муниципальных образованиях Калининградской области: г. Калининграде, Правдинском и Озерском районах реабилитацию прошло 9 семей. Характеризуя социальный портрет семей, можно сказать, все семьи имеют средний достаток. 5 семей полные, 4 неполные. В каждой семье воспитывается по одному приемному ребенку, только в одной – две девочки одинакового возраста. Если говорить о среднем возрасте приемных родителей, то в проекте участвовали родители в возрасте от 49 до 63 лет, лишь одна мама была в возрасте 33 лет. Дети были в основном подросткового возраста от 11 до 17 лет: 11 лет – 2 ребенка, 12 лет – 1, 14 лет – 4 ребенка, 15 лет – 2 ребенка, 17 лет – 1 несовершеннолетний. В этом возрасте чаще всего и возникают проблемы во взаимоотношениях у родителей с детьми. Среди основных проблем, которые были выявлены в ходе диагностики – это неадекватный стиль воспитания (авторитарный – 3, гиперопека – 4), нарушенная самооценка и девиантное поведение у детей. Одна семья из Правдинского района несколько отличалась по проблематике. Она находится на стадии адаптации к приемному ребенку, а ребенок – к новой семье. Девочка была принята на воспитание за два месяца до участия в проекте. Проблемы, которые были выявлены в семье, были обусловлены именно адаптационным процессом. Однако данная семья почти разуверилась в своем решении и высказывала намерение отказаться от ребенка. Установлено, что во всех семьях наблюдался низкий уровень межличностной коммуникации и кооперации, т.е. умения договариваться и уступать друг другу. За счет невысказанных ожиданий друг от друга, родители и дети разочаровывались в поступках один другого. Это и явилось основной причиной межличностных конфликтов. В первой группе семей поставленной цели удалось достичь – все дети остались в семьях, приемные родители не высказывают намерений вернуть детей в государственные учреждения.

В результате реализации первого этапа программы были достигнуты следующие результаты:

- 9 замещающих семей в состоянии кризиса изменили свое решение вернуть приемного ребенка в учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- в 9 замещающих семьях был диагностирован и решен конфликт неоправданных ожиданий, являющийся причиной нарушения детско-родительских отношений;

- в 9 семьях достигнуто максимально возможное принятие личности приемного ребенка замещающими родителями;

- в 9 замещающих семьях установлены семейные роли, скорректированы дисфункциональные паттерны взаимодействия;

- в 9 замещающих семьях достигнуто осознание ответственности за воспитание приемного ребенка, как родного;

- проведена информационная кампания по формированию общественного мнения в отношении института замещающей семьи (27 ноября прошла пресс-конференция, направленная на популяризацию положительного опыта семей-участниц проекта).

Данные показатели полностью соответствуют запланированным критериям, что свидетельствует о достаточной успешности проведенной работы.

Стоит отметить особую значимость проекта с точки зрения проведения научных исследований. На протяжении всего периода реализации проекта психологами проводится изучение закономерностей нарушения взаимоотношений в замещающих семьях, недочетов в их родительской компетенции. Данные подобных исследований позволят повысить качество подготовки замещающих родителей и использовать в разработке программ для проведения курсов повышения родительской компетенции замещающих родителей, что, несомненно, отразится на сокращении числа возвратов детей в государственные учреждения.

Огромное значение в повышении социальной активности замещающих семей имело участие Центра в подготовке и проведении Форума замещающих семей Калининградской области «Замещающая семья – территория заботы и любви!». На Форуме рассмотрены актуальные вопросы поддержки замещающих семей, развития форм семейного устройства детей-сирот и пути повышения эффективности реализации программ подготовки кандидатов в замещающие родители и последующего их сопровождения.

Работа с замещающей семьёй проводилась на основе межведомственного взаимодействия. К решению проблем семьи привлекаются управление социальной поддержки населения (130), отдел опеки и попечительства над несовершеннолетними (101), КДН и ЗП (73), волонтеры (60), учреждения образования (26).

Мероприятия, проведённые специалистами Центра, позволили повысить психолого-педагогическую компетентность замещающих родителей, содействовали укреплению взаимоотношений между её членами, предоставили возможность обмениваться опытом и получать необходимые консультации по обучению и воспитанию детей, усилить семейные связи через совместный досуг детей и родителей. Главный итог нашей деятельности – отсутствие повторных отказов от детей в семьях, с которыми работали специалисты Центра.

В соответствии с госзаданием с августа 2014 года начала осуществляться подготовка лиц, желающих взять ребёнка на воспитание в свою семью. Занятия проводились в отделении психолого-педагогической помощи и работы с замещающими семьями г. Калининград, в отделениях помощи семье, женщинам и детям в г.г. Нестеров, Озёрск, Светлогорск, Пионерский, Краснознаменск, Полесск. По направлению отделов опеки и попечительства над несовершеннолетними на базе Центра прошли подготовку в Школе по подготовке кандидатов в замещающие родители 31 кандидат. Двое из них уже приняли в свою семью 2-х детей.

* 1. **Анализ работы по профилактике отказов от новорожденных детей за 2014 год.**

Предупреждая ситуации отказа от новорожденных и жестокого обращения в отношении детей, специалистами Центра помощи семье и детям и учреждений здравоохранения организуется профилактическая работа с беременными женщинами, в том числе несовершеннолетними.

Совместным приказом региональных Министерств социальной политики и здравоохранения разработан и утвержден регламент взаимодействия по профилактике отказов от новорожденных детей, определен единый региональный оператор, который принимает все сведения о женщинах, выразивших намерение отказаться от новорожденного, выработан алгоритм взаимодействия Центра и учреждений здравоохранения по сопровождению женщин, изъявивших намерение отказаться от новорожденного ребенка.

Согласно приказа «О порядке взаимодействия Министерства социальной политики и Министерства здравоохранения и подведомственных учреждений по профилактике отказов от новорожденных» №152/251 от 02.07.2013 г. ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» осуществляет межведомственное взаимодействие с учреждениями родовспоможения г. Калининграда и области. В настоящий момент в соответствии с вышеуказанным приказом заключены договоры между ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям», родильными домами и городской женской консультации г. Калининграда, Региональным перинатальным центром, родильными отделениями ЦРБ области (г. Черняховск, г. Гусев). С принятием данного регламента на новую ступень поднялось взаимодействие Центра с родильными домами и перинатальным центром. В результате данной работы в 2013 году число отказов матерей от новорожденных детей по сравнению с 2012 годом уменьшилось почти в 2 раза, а в 2014 году оно уменьшилось более, чем в три раза по отношению к 2013 году (Таблица 1).

Таблица 1

Число отказов от новорожденных детей в учреждениях родовспоможения в Калининградской области (чел.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2012 | 2011 | 2013 | 2014 |
| Число отказов от новорожденных | 56 | 51 | 29 | 9 |

За 2014 г. из Родильных домов №1, 3, 4, г. Гусева, г. Черняховска и городской женской консультации получена информация о 221 семье с новорожденными детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации. Из них: 48 многодетных семей; 150 одиноких матерей; 10 несовершеннолетних матерей.

По заключению специалистов по социальной работе и психологов, 34 из них ведут асоциальный образ жизни. Условия проживания всех семей были незамедлительно обследованы, по итогам составлены акты обследования социально-бытовых условий соответствующего образца.

По состоянию на 24.12.2014 г., согласно информации роддомов № 1, 3, 4, г. Гусева и г. Черняховска, 37 матерей выразили намерение отказаться от новорожденных детей. Специалистами Центра незамедлительно принимались меры по выявлению мотивов отказа, проводилась социально-педагогическая диагностика родительского ресурса матери, социально-правовое консультирование.

С целью информирования населения о последствиях принятого решения отказаться от новорожденного ребенка женщинам предоставлялась информация о вероятности правовых последствий в связи с принятым решением, распространялись буклеты: «Мой ребёнок: принять или отказаться». Параллельно специалисты Центра осуществляли ряд мероприятий с членами семьи и окружением потенциальной отказницы, направленных на поиск дополнительных ресурсов в преодолении трудной жизненной ситуации и изменении своего решения.

В результате работы специалистов Центра 28 детей из 37 остались воспитываться в кровных семьях. В каждом муниципальном образовании Калининградской области проводился мониторинг семей с новорожденными детьми. В результате анализа полученных данных были выявлены объективные и субъективные причины отказов. Анализ причин отказов показал, что в результате наличия алкогольной или наркотической зависимости намерение оставить ребенка в учреждении родовспоможения высказало 10 женщин. По 2 роженицы решились на отказ от своего ребенка по причине отсутствия жилищных условий, отсутствия постоянного источника дохода, болезни ребенка, отсутствия необходимых навыков по уходу и воспитанию новорожденного (матери – из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей); 1 роженица высказала намерение в связи с собственным состоянием здоровья, 1 молодая мама – в связи с несформированностью мотивации на ответственное материнство по причине несовершеннолетия. 17 матерей причину указать отказались. Для решения субъективных причин требуется длительное психологическое, правовое и социальное сопровождение. С целью дальнейшей ресоциализации роженицы получали приглашение в группы «Мать и дитя», где они были обучены навыкам ухода, заботы и взаимодействия с ребенком.

91 семье была оказана государственная услуга «Социальный патронаж», 130-ти семьям предоставлены иные формы социальных услуг Центра, в том числе оказано содействие в оформлении гражданско-правовых документов, социальных выплат по рождению ребёнка и т.д.

В рамках межведомственного взаимодействия в 2014 году проведено 47 медико-социальных консилиумов с социальными партнёрами, где рассмотрены ситуации в 159 семьях с детьми, вопросы по организации комплексных мер по обеспечению благоприятных условий проживания новорожденного в семье, а также мероприятия, направленные на защиту его прав.

Совместно с отделом опеки и попечительства над несовершеннолетними администрации г. Калининграда, представителями учреждений здравоохранения организован Круглый стол, посвященный вопросам совершенствования механизмов взаимодействия учреждений по профилактике отказов от новорождённых в рамках реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы. Были рассмотрены проблемы обеспечения правовыми документами новорожденных детей, женщин особо уязвимых групп, выразивших намерение отказаться от новорождённого ребенка в учреждении родовспоможения.

Несмотря на резкое сокращение в 2014 году числа отказов от новорожденных по сравнению с предыдущими годами, стоит отметить, что имеет место проблема неосознанного материнства среди женщин, готовящихся стать матерью. С целью профилактики данного феномена в Центре функционируют реабилитационные группы по работе с беременными женщинами, направленные на формирование осознанного материнства, профилактику страхов беременности и подготовку всех членов семьи к появлению новорожденного. В отделении профилактики социального сиротства работает группа «Счастливое материнство: Территория добра». Руководителем группы является перинатальный психолог, которая проводит занятия, выезжая по всей области в составе мобильной бригады (отделение постинтернатного сопровождения и социальной адаптации выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по ул. Левитана, г. Калининград, отделения в гг. Черняховск, Гусев). Это позволяет охватить наибольшее количество клиентов по всему региону. Всего за 2014 год программу клуба подготовки к родам прошли 8 женщин. В других отделениях Центра (Гусев, Черняховск) также проводятся занятия с беременными женщинами, в том числе несовершеннолетними.

**2.3. Сопровождение семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья.**

*Цель:* организация комплексной помощи семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями здоровья, для расширения спектра оказываемых услуг, повышения качества и уровня доступности предоставляемых государственных услуг.

В организации поддержки семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья, выделяются следующие задачи:

• оказание своевременной социально-психолого-педагогической помощи семьям, воспитывающим особого ребенка;

• обучение родителей коррекционно-развивающему взаимодействию с ребенком;

• раскрытие имеющихся у ребенка личностных, творческих и социальных ресурсов;

• содействие формированию благоприятного микроклимата в семейных отношениях;

• формирование интереса родителей к личностному развитию ребенка;

• формирование позитивного образа ребенка, его будущего через снижения уровня притязаний родителей.

Дети-инвалиды – это одна из наиболее уязвимых категорий населения.

В МО Калининградской области состоит на учете 1036 детей с ОВЗ.

В УСЗН состоит на учете – 477 человек, из них в сельской местности проживает 274 человека, из которых обслужено 157 (32,9%).

За 2014 год специалистами отделений проведена работа с 338 семьями, в которых проживает 347 детей, имеющих ограничения в здоровье.

Несовершеннолетних матерей с ограниченными возможностями здоровья в отчетном периоде выявлено специалистами не было, и только в отделении социальной помощи семье, женщинам и детям в Нестеровском районе проводилась работа с 1 несовершеннолетней беременной с ОВЗ.

14 матерям, имеющим инвалидность, оказывались различные социальные услуги.

В течение всего 2014 года была оказана следующая помощь:

- проведено 1400 консультаций для родителей, имеющих инвалидность или воспитывающих ребенка-инвалида;

- оказано содействие в оформлении инвалидности 30 детям;

- выделена гуманитарная и материальная помощь в виде предметов одежды и обуви 297 семьям;

- 65 семьям предоставлена государственная услуга «социальный патронаж»;

- 172 ребенка с ограничениями в здоровье посещали реабилитационные и развивающие занятия в группах по программам «Жемчужина», «Радуга» и др., направленным на развитие адаптивных способностей, моторики у детей с ОВЗ. Отделением помощи семье, женщинам и детям в МО «Пионерский городской округ» разработана, одобрена отделом образования местной администрации и реализуется программа «Радуга», направленная на содействие в социализации детей с ограниченными возможностями здоровья.

Также весь отчетный период для данной категории граждан и в соответствии с планами отделений 330 человек участвовали в анимационных мероприятиях различной тематической направленности. 12 детям предоставлялась государственная услуга «дневное пребывание несовершеннолетних». 430 детей посещали в течение 2014 года индивидуальные коррекционные занятия.

Таким образом, за 2014 год во всех отделениях Центра удалось оказать содействие в адаптации и социализации данной категории граждан. Работа в этом направлении будет развиваться.

**2.4. Сопровождение семей с детьми, находящихся в социально опасном положении.**

Целью данного направления является содействие семьям в преодолении ситуации, представляющей угрозу для жизни и здоровья ребёнка, оказание социально-психолого-педагогической помощи несовершеннолетним и их семьям по решению конкретных проблем, профилактика социального сиротства.

Основные задачи это:

• оказание помощи семье в активизации внутренних ресурсов и мобилизации внутреннего потенциала всех членов семьи;

• содействие в повышении социального статуса семьи;

• оказание психолого-педагогической поддержки родителям и семье.

Анализ причин социального неблагополучия и социального сиротства показал, что основным фактором, влияющим на возникновение кризисной ситуации в семье, является алкогольная, наркотическая или иная зависимость родителей (Таблица 2).

Таблица 2

Количество семей с детьми, находящимися в социально опасном положении или в «группе риска», где один или оба родителя страдают синдромом алкогольной или наркотической зависимости

(выборка по 17 муниципалитетам Калининградской области)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014 |
| Количество человек из семей с детьми, находящихся в социально опасном положении или в «группе риска», гдеодин или оба родителя страдают синдромом алкогольной или наркотической зависимости | 1191 | 413 | 355 | 237 |

Учитывая это, на межведомственном уровне налажено взаимодействие между учреждениями, подведомственными Министерству социальной политики, и учреждениями здравоохранения. В работе с неблагополучной семьей с такого рода проблемой основное внимание сотрудниками Центра социальной помощи семье и детям уделяется подготовке и содействию в преодолении различного рода зависимостей. Проведя мотивацию и психологическую подготовку, специалисты по социальной работе направляют клиента (при необходимости сопровождают) в учреждение здравоохранения для прохождения терапии. Параллельно проводится работа с остальными членами семьи, где проживает алко-, наркозависимый, то есть с «созависимыми». В постреабилитационный период семья продолжает находиться на контроле у специалистов для закрепления результата и продолжения работы по восстановлению социально приемлемого быта.

В 2014 году активизировалась работа по данному направлению между ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» и ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области». Разработаны алгоритмы и механизмы работы, которые нуждаются во внедрении и развитии. Намечен план повышения квалификации сотрудников, задействованных по данному направлению.

 В течение отчётного периода оказано содействие в кодировании от алкогольной зависимости 187 клиентамЦентра(в 2011 г. – 39, в 2012 г. – 136 в 2013 г. – 99 клиентам), из них по методу психострессорной терапии А.Р. Довженко в клинике Лазаревой закодировано 143 клиента, в ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области» – 41 человек, в медицинском центре ООО «Возрождение» – 3 человека.

Среди алкозависимых клиентов большинство составляют женщины 63% (117 человек), мужчины – 37 % (70 человек).

По возрастным показателям преобладают клиенты в возрасте от 20 до 35 лет – 100 человек (53%), старше 35 лет – 87 человек (47%).

Из 159 семей клиентов, прошедших лечение от алкозависимости, к категории полных относятся – 53 семьи (33%), из них в 7 семьях кодировались оба родителя; остальные 106 семей (67%) – неполные, в том числе 16% (26 семей) – одинокие матери; 15% (24 семьи) – в разводе по причине алкоголизма одного или обоих супругов; 13% (20) – овдовевшие семьи, 23% (34 семьи) – мужчины и женщины, состоящие в незарегистрированных отношениях. Из числа последних процедуру «кодирования» прошли 11 семей, лечение получили оба партнёра. Из общего числа семей – 26 являются многодетными, 8 семей – с детьми-инвалидами, 2 семьи – переселенцы и 1 семья – замещающая. Все выше перечисленные семьи малообеспеченные, с низким уровнем дохода, в которых постоянно ощущается нехватка денежных средств, одежды, питания, а алкогольная зависимость и отсутствие работы только усугубляют тяжёлое материальное положение семей.

Семьям с алкозависимыми членами присущи определенные психологические проблемы: нарушение детско-родительских отношений, отсутствие взаимопонимания между взрослыми и детьми выявлено в 54 семьях; в 57 семьях отмечаются конфликты между супругами, нарушение межличностных отношений; недостаточный уровень родительской компетенции характерен для 117 семей. Наряду с психологическими проблемами в 107 семьях зафиксировано отсутствие работы у 113 клиентов, не оформлены социальные выплаты, пособия на детей в 56 семьях (у 7 клиентов), долг по оплате жилья, коммунальных услуг выявлен в 44 семьях (73 клиента), долг по оплате за содержание детей в ДОУ – в 5 семьях. К тому же неудовлетворительное состояние жилья, антисанитария присущи 53 семьям (87 клиентам).

К сожалению, проблемы взрослых, в первую очередь, касаются детей. Выходы специалистов Центра в семьи, диагностика личности ребёнка подтверждает тот факт, что из 255 детей (120 мальчиков, 135 девочек) проживающих в этих семьях, испытывают страхи, тревожность более 80% детей, занижена самооценка у 72 несовершеннолетних. Не обеспечены в полной мере одеждой, обувью по сезонам – 104 ребёнка из 55 семей, полноценным питанием – 69 детей из 38 семей. Школьная дезадаптация выявлена у 15 детей школьного возраста, нуждаются в устройстве в дошкольные учреждения – 26 малышей.

С целью сохранения для детей кровной семьи, создания условий для их воспитания и развития всем семьям была предоставлена государственная услуга «Социальный патронаж».

В ходе социального патронажа все клиенты, которым оказано содействие в лечении алкоголя, были охвачены психологическим сопровождением (консультации, профилактические беседы, индивидуальные и групповые занятия, тренинги), способствующим мотивации на ведение трезвого образа жизни, прошли психотерапевтическую подготовку к кодированию.

В результатев 47 семьяхотмечена положительная динамикав развитии детско-родительских отношений, в 17 семьях стиль воспитания стал более адекватным; 89 родителей из 65 семей стали больше внимания и заботы уделять своим детям, вникать в их нужды и проблемы; в 34 семьяху 47 клиентов налажены межличностные отношения. Стабилизировалось материальное положение, повысился уровень дохода в 74 семьях в связи с устройством на работу 80 клиентов; оформлены и получают социальные выплаты и пособия 66 клиентов из 45 семей; выделена гуманитарная помощь в виде детской и взрослой одежды, обуви, постельных принадлежностей, продуктов питания 141 семье. Наряду с улучшением ситуации в семьях устранены причины страха, снижен порог тревожности, стала адекватной самооценка у 63% детей и подростков (161 человек). Сократились пропуски уроков в школе, успешнее стало обучение, наладились взаимоотношения с учителями и сверстниками у 15 детей из 12 семей. Устранены вредные привычки у 17 детей из 9 семей, 22 ребёнка (17 семей) устроены в дошкольные учреждения.Практически во всех семьях улучшилось питание детей, появилась возможность приобретения для детей необходимой одежды и обуви по сезонам.

В результате, из 148 семей, поставленных на социальный патронаж, 115 семей сняты с патронажа в связи с решением проблем, с 33-мя семьями работа над решением семейных проблем продолжается.

Из 187 клиентов, закодированных в течение года, рецидив отмечен у35 клиентов (19%).

Несмотря на усилия специалистов, 9 родителей в течение года были ограничены в родительских правах и 1 мама лишена родительских прав в связи с ненадлежащим воспитанием и уходом за детьми. После кодирования к концу года восстановились в родительских правах только 2 клиента.

Несколько изменилась ситуация и с несовершеннолетними, находящимися на попечении в государственных учреждениях, семьях родственников.

Эффективность кодирования подтверждена еще некоторыми показателями:

* 87% несовершеннолетних после кодирования родителей проживают в кровных семьях;
* Из 48 несовершеннолетних, воспитывающихся в государственных учреждениях, семьях родственников, после кодирования родителей в родную семью вернулись 14 человек;
* Из 187 закодированных клиентов ведут трезвый образ жизни, работают, содержат свои семьи и занимаются воспитанием детей 152 клиента. Эффективность кодирования составляет 81%.

**2.5. Анализ деятельности**

**в рамках ФЗ № 120 от 24 июня 1999 года «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»**

*Цель:* профилактика социально негативных явлений путем оказания социально-психолого-педагогической поддержки семьям и несовершеннолетним, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

*Задачи:*

• выявление и пресечение фактов вовлечения несовершеннолетних в совершение преступлений и антиобщественных действий;

• организация и проведение индивидуальной профилактической работы с семьями с детьми и несовершеннолетними, нуждающимися в особом педагогическом внимании; определение нужд, потребностей этих семей, их проблем;

• обеспечение системного подхода к созданию здоровьесберегающей среды, способствующей формированию личностных ориентиров и социально приемлемых норм поведения, обеспечивающих сохранение и укрепление физического и психического здоровья несовершеннолетних, пропаганда здорового образа жизни;

• правовое просвещение подростков.

В соответствии с Федеральным законом № 120-ФЗ от 24 июня 1999 г. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (гл.1, ст.4, п.2; гл. 2, ст. 12, п. 2) деятельность ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» по профилактике правонарушений и безнадзорности среди несовершеннолетних проводилась в следующих направлениях:

- участие в индивидуальной профилактической работе с семьёй и детьми, направленной на преодоление нарушений в сфере семейных отношений и профилактику правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних;

- коррекционно-реабилитационная работа с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

При этом внутреннее содержание и внешний контекст работы с семьёй и несовершеннолетним в этом направлении постоянно совершенствовался, что позволило повысить результативность деятельности специалистов Центра в рамках единой системы планомерной работы с семьёй всех субъектов профилактики. В отчетном периоде работа ведется на основании действующих 188 договоров о взаимном сотрудничестве в интересах несовершеннолетних и семей с детьми (в 2012 году – 152 договора, в 2013 году - 192).

В муниципальных образованиях профилактическая работа с несовершеннолетними и их семьями осуществлялась комплексно, с привлечением специалистов различных структур и ведомств в рамках их компетенции.

На основании договоров, в пределах компетенции каждого учреждения **межведомственное взаимодействие** осуществлялось по следующим направлениям:

1) выявление семей с детьми, женщин, несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, нуждающихся в социальной поддержке со стороны государства;

2) проведение профилактической работы с несовершеннолетними, в том числе, путем организации их досуга, развития творческих способностей в кружках, клубах по интересам, функционирующих в отделениях Центра, а также содействие в организации их оздоровления и отдыха.

3) предоставление необходимой комплексной социальной помощи семьям с детьми, женщинам и несовершеннолетним в соответствии с индивидуальными программами социальной коррекции и реабилитации.

Работа по профилактике безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних, формированию семейных ценностей и здорового образа жизни была организована через клубные мероприятия: в 17 отделениях работали клубы по программе «Подросток», в Светлогорском муниципальном районе – по программе «Гражданин». Всего индивидуальную и групповую помощь получили 692 подростков (в 2013 году – 586) в возрасте от 12 до 15 лет, в том числе, - 99 состоящих на учете в КДН и ЗП (в 2013 г. – 49). Списки участников клубов утверждались приказом директора Центра, программы адаптировались в соответствии с выявленными в ходе первичной диагностики проблемами.

 Как и в 2013 году, основными проблемами данной категории подростков являлись низкая учебная мотивация, агрессивность, неадекватное поведение, социальная дезадаптация, нарушение детско-родительских отношений, низкая самооценка, неуверенность в себе, несформированность семейных ценностей, низкий уровень правовой грамотности и ответственности за свое поведение.

 Тренинги и индивидуальные консультации были направлены на формирование у несовершеннолетних правовой культуры, воспитание толерантного отношения к окружающему миру, социальную адаптацию в обществе, развитие личности.

 Должное внимание было уделено мотивации ответственного отношения к своему здоровью, в том числе репродуктивному, подготовке подростков к ответственному супружеству и родительству.

В занятиях и тренингах участвовали психологи Центра, социальные партнеры – работники медицинских учреждений, школ, библиотек, общественных организаций, что позволило качественно улучшить социально-психологическую помощь подросткам, оказать им эффективную комплексную социально-правовую, психолого-педагогическую поддержку.

Параллельно проводилась работа с родителями, направленная на повышение родительской компетентности в вопросах ответственности за воспитание детей, создание условий для развития творческого потенциала подростков.

Результативность проведенных занятий оценивалась в форме проведения опроса, анкетирования несовершеннолетних после завершения курса всех занятий.

Ни один подросток, посещавший занятия клубов, не был поставлен на учет в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, и его поведение не обсуждалось на заседаниях комиссии.

Кроме этого, проводилось анкетирование среди педагогов школы. В анкетах педагоги высказали мнение, что произошли положительные изменения в поведении детей каждой целевой группы. Увеличилось количество запросов родителей, социальных педагогов на продолжение работы по данным программам.

Регулярно использовались такие формы работы, как рейды и акции. За отчётный период специалисты Центра совместно с представителями органов исполнительной власти провели 354 межведомственный рейд (в 2013 г. – 401, в 2012 г. – 318), в результате которых было посещено 1240 семей (в 2013 г. – 1608, в 2012 г. – 1047).

Коллегиально, на основе решения социально-психолого-педагогических консилиумов, на которых присутствовали социальные партнёры, принимались решения об оказании государственных услуг или об их окончании. За отчетный период в отделениях Центра проведен 169 консилиумов.

С целью повышения результативности межведомственного взаимодействия в решении проблем семей с детьми активно осуществлялся обмен информацией. Наиболее активно велась переписка с КДН и ЗП, ПДН и учреждениями социальной защиты как в вопросах выявления семей, нуждающихся в социальной реабилитации, так и в решении проблем семей с детьми.

Особенно тесное взаимодействие осуществлялось с комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав при администрации муниципальных образований (далее – КДН и ЗП), как с координирующим органом системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Начальники отделений, входящие в состав комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав при администрациях муниципалитетов, приняли участие в 360 заседаниях КДН и ЗП (в 2013 г. – 345, в 2012 г. - 207), на которых каждому субъекту системы профилактики были даны поручения в соответствии с Законом.

В частности, специалисты Центра получили информацию о сложившемся социально опасном положении в 553 семьях (2013 г. – 765,2012 г. – 493) с 944 детьми (2013 г. – 1326, 2012 г. – 798), а также о социально опасном положении 684 несовершеннолетних (2013 г. – 857).

В свою очередь, специалистами Центра в КДН и ЗП муниципальных образований направлено 112 писем о принятии мер к родителям, уклоняющимся от воспитания своих детей.

За отчетный период по поручению и во взаимодействии с КДН и ЗП специалистами Центра проведена следующая работа:

- поставлены на социальный патронаж – 265 семей (2013 г. – 405, 2012 г. – 293) с проживающими в них 511 (2013 г. – 755, 2012 г. – 493) несовершеннолетними, в том числе: 87 с 138 детьми – Калининград (2013 г. - 127).

Доля семей, состоявших на учете в КДН и ЗП и получивших государственную услугу «социальный патронаж» (265) (2013 г. - 405), от общего числа состоявших на учете в КДН (553) (2013 г. - 785), составила 47,92% (2013 г. – 51,8 %, 2012 г. – 52,5%).

227 семей (2013 г. – 333) были сняты с социального патронажа в связи с полным решением проблем. Всем им оказан комплекс различных видов социальных услуг.

Направлено 68 ходатайств (2013 г. – 130) о снятии с учета в КДН и ЗП несовершеннолетних и их семей.

Причинами частичного решения проблем в основном являются отказ родителей от лечения алкогольной зависимости и нежелание сотрудничать со специалистами Центра.

Реабилитация несовершеннолетних и их семей строилась на основе разработанных индивидуальных планов. Продолжение коррекционно-реабилитационной работы с несовершеннолетними осуществлялось в 65 клубах (2013 г. – 58). В целях профилактики безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних, формирования семейных ценностей и здорового образа жизни в 2014 году работали клубы «Подросток» - в 19 отделениях и «Гражданин» – в Светлогорском городском округе. Охвачено **692** подростка.

Для решения поставленных задач в рамках данного направления в 2014 году на основании государственного задания предоставлялась государственная услуга «Дневного пребывания несовершеннолетних».

В ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» в 12 отделениях Центра в городе и области работало 43 детские воспитательные группы ДВГ и группы дневного пребывания несовершеннолетних, которые посещало 517 ребёнка из 426 семей. Проанализировав социальных портрет семей, получены следующие данные о семьях: малообеспеченные – 326; неполные – 203; полные – 215; многодетные – 86; семьи переселенцев – 7; молодые – 194; с детьми инвалидами – 8; замещающие – 7; в трудной жизненной ситуации – 292, в том числе в социально опасном положении – 21 семья.

В работе с детьми из общей характеристики *возрастного развития* у большинства детей сформировались общежитейские, культурно-гигиенические навыки и умения. Научились организовывать свою деятельность более 80 % детей, посещающих ГДПН. Традиционно высокий результат работы показан по критерию «Навыки самообслуживания».

*В эмоционально-личностном развитии* детей преобладает наличие неадекватной самооценки у 112 человек из 172 (65%). На втором месте остаётся повышенная тревожность, которая решена у 119 детей из 170 выявленных, результат - 70%. Нарушение эмоционального фона, из 155 выявленных детей восстановилось у 98, что составляет 63%. Активность детей составляет 82% - проблема решена у 90 из 110 детей. Уровень агрессии выявлен у 72 детей и решен у 44, результативность 61%.

В работе с детьми над развитием *коммуникационной сферы* выявлены проблемы: культуры поведения в общественных местах у 197, которая решена у 161 ребёнка (82%); общения со взрослыми и сверстниками из 174 выявленных детей проблема решена у 124, что составляет 71% результативности. Значительно снизилась проблема нарушения ДРО - из 145 выявленных несовершеннолетних эта проблема решена у 109 человек. Результативность – 75%.

Работая с детьми по развитию *познавательной деятельности,* специалисты проводили занятия на формирование приёмов умственных действий (анализа, сравнения, обобщения), логического мышления, развития памяти, мышления, речи, внимания.

 Кроме того, что специалисты групп работают с несовершеннолетними, они также проводят диагностические и просветительские мероприятия для родителей. Результативность работы с родителями показывает, что:

- повысился уровень родительской компетенции;

- сформировались семейные ценности;

- повысился уровень общежитейских навыков;

- наладились детско-родительские отношения;

- в 74 % семей наладились супружеские отношения у родителей. Случаев жестокого обращения с детьми, посещающими группы дневного пребывания, выявлено не было.

**Совместно с родителями дети принимали участие в анимационных мероприятиях различной тематики:**

- спортивно-познавательное мероприятия;

- мероприятия, посвященные Дню защитника Отечества;

- развлекательные мероприятия, посвященные Международному женскому дню;

- развлекательные мероприятия, посвященные «День защиты детей»;

- музыкально – развлекательные мероприятия, посвященные началу летних каникул и их завершению;

- праздничные мероприятия, посвященные Дню матери, День семьи;

- тематические мероприятия «День безопасности дорожного движения»

- новогодние мероприятия.

В летний период все воспитательные группы работали как городские детские оздоровительные лагеря, где в течение 3-х летних смен оздоровилось более 500 детей. Работа с детьми в каникулярное летнее время велась по специально разработанной программе «Отдыхаем вместе», целью которой являлась профилактика безнадзорности и беспризорности в детско-подростковой среде, а также предупреждение семейного неблагополучия и жестокого обращения в отношении несовершеннолетних.

**2.6. Профилактика социального неблагополучия семей.**

Цель данного направления – раннее выявление и профилактика семейного неблагополучия.

Задачи:

• формирование нравственного и ответственного отношения детей к выполнению важнейших социальных функций в их будущей семейной жизни;

• развитие социальной компетентности подростков с целью формирования ценностных ориентаций на здоровый образ жизни;

• организация просветительской работы по овладению родителями психолого-педагогическими знаниями в области семейного воспитания, навыками сотрудничества и эффективного родительско-детского взаимодействия.

Для оптимизации системы профилактики социального сиротства Министерством социальной политики разработан и утвержден Регламент работы органов социальной защиты населения, органов опеки и попечительства, центров (отделений) помощи семье и детям по профилактике социального сиротства.

Основа регламента – алгоритм действий объединенного органа социальной защиты населения, опеки и попечительства по профилактике социального сиротства на каждом этапе работы со случаем неблагополучия в семье, с указанием четких действий, сроков и ответственных лиц. Немаловажную роль в реализации данного регламента играет Центр социальной помощи семье и детям.

Каждый случай изъятия ребенка из семьи в настоящее время рассматривается специальной комиссией при Министерстве социальной политики.

Изменения в подходах деятельности и объединение усилий органов социальной защиты, опеки и попечительства, внедрение регламентов межведомственного взаимодействия в 2014 уже дали свои положительные результаты, о чем свидетельствует позитивная динамика основных показателей деятельности социальных служб и Центра социальной помощи семье и детям в частности. Таким образом, количество семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации в 2013 году (31334) сократилось на 4114 семей по сравнению с 2012 годом (35448), то есть на 11,6%, а в 2014 году (28484) - на 2850 (на 9,1%) семей по сравнению с 2013 г.

Количество семей, находящихся в социально опасном положении в 2013 г. (475), в отношении к 2012 году (783) уменьшилось на 308 или 39%, а в 2014 году – на 80 (всего 395) семей, или на 16,8%. (Таблица 3).

Таблица 3

Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации,

социально опасном положении, проживающие в Калининградской области (на конец соответствующего периода)

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | Годы |
| 2011 г. | 2012 г. | 2013 г. | 2014 г. |
| Учтено семей, оказавшихся в **трудной жизненной ситуации**, | 36989 | 35448 | 31334 | 28484 |
| в них детей, | 56705 | 54978 | 50718 | 49172 |
| в том числе семей, находящихся в **социально опасном положении**, | 745 | 783 | 475 | 395 |
| в них детей | 1346 | 1368 | 838 | 709 |
| Доля семей, находящихся в социально опасном положении, от числа семей в трудной жизненной ситуации | 2,0% | 2,2% | 1,5% | 1,4% |

**На период решения проблем по заявлению родителей 51 (2013 г. – 49)** несовершеннолетних временно определены в социальные приюты для детей и подростков: 15 – из Калининграда, 7 – из Багратионовского муниципального района, по 6 – из Краснознаменского и Правдинского муниципальных районов, 5 – из Гурьевского городского округа, по 4 – из Гусевского и Ладушкинского городского округа, 3 – из Нестеровского района, 1 – из Янтарного городского округа. 23 несовершеннолетних определены в Дом ребенка (2013 г. – 10): (7 – в Калининграде, по 3 – Багратионовске и Черняховск, по 2 – Нестеров, Краснознаменск, Гусев, Правдинск, по 1 – Гвардейск и Гурьевск).

В сравнении с 2013 годом снизилось количество родителей, ограниченных в родительских правах: 25 (2013 г. – 33) родителей ограничены в родительских правах в отношении 31 ребенка (2013 г. – 45).

Проводимая комплексная работа с несовершеннолетними и их родителями позволила уменьшить число лишений родителей родительских прав практически в три раза: 9 родителей лишены родительских прав в отношении 10 детей (2013 г. – 29 родителей в отношении 44 детей; 2012 г. – 56 родителей в отношении 77 детей).

Таблица 4

Динамика лишения (ограничения) родителей в родительских правах (чел.).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Родители лишены прав | 270 | 275 | 228 | 9 |
| Родители ограничены в правах | 61 | 82 | 80 | 25 |
| Всего | 331 | 357 | 308 | 34 |

Основной формой работы с семьями можно назвать **социальный патронаж**. Именно комплексное сопровождение семьи позволяет наиболее эффективно решить основные проблемы всех членов семьи.

Так, на социальном патронаже в 2014 году состояло 1727 семей, находящихся в трудной жизненной ситуации (Таблица 5).

Таблица 5

Количество семей, получивших услугу социальный патронаж, по категориям

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | В МО | % от общего числа семей, состоящих на СП | В Калининграде | % от общего числа семей, состоящих на СП | Всего | % от общего числа семей, состоящих на СП |
| Семей (всего) | 1228 |  | 499 |  | 1727 |  |
| снято с патронажа | 881 | 71,74% | 356 | 71,34% | 1237 | 71,63% |
| снято в связи с решением проблем | 809 | 65,88% | 332 | 66,53% | 1141 | 66,07% |
| Поставлены повторно | 31 | 2,52% | 9 | 1,80% | 40 | 2,32% |
| ТЖС | 984 | 458 | 1442 |
| СОП | 254 | 79 | 333 |

По сравнению с 2013г. количество снятых с патронажа, в связи с решением проблем увеличилось на 0,4%. На 2015 год переходят 490 семей.

**РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА**

**жизнедеятельности семей с детьми, снятых с патронажа**

**в декабре 2013 – сентябре 2014 года.**

В 2014 году проведён мониторинг жизнедеятельности семей с детьми, патронаж которых был завершён в 4-ом квартале 2013 г. и 1-3 ом кварталах 2014 г. Цель мониторинга – отслеживание результативности и устойчивости социальных услуг, оказанных в ходе социального патронажа, через анализ показателей дезадаптированности этих семей. Всего мониторингом было охвачено 1041 семей с детьми, из 1193 снятых с патронажа, что составило 87,3% от числа семей, патронаж которых был завершён в указанный период.По сравнению с аналогичным периодом прошлого года этот показатель увеличился на 3%, что отражает повысившийся профессиональный уровень начальников отделений и специалистов.

Информация, полученная в ходе мониторинга, позволяет провести анализ изменения основных показателей дезадаптации семей, снятых с патронажа по трём основным этапам:

* При постановке на патронаж;
* При снятии с патронажа;
* При проведении мониторинга через три месяца после снятия с патронажа.

При постановке на патронаж у указанных семей основные признаки дезадаптации находились в сфере материально-экономической (Таблица 6).

Таблица 6

Показатели дезадаптации семей при постановке на патронаж

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Недостаточность денежных средств | 872 | 73,1% |
| Отсутствие пособий | 468 | 39,2% |
| Отсутствие работы | 455 | 38,1% |
| Задолженность по жилищно-коммунальным услугам | 422 | 35,4% |

По степени остроты остальные проблемы распределились следующим образом (Таблица 7).

Таблица 7

Остальные проблемы при постановке на патронаж

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Алкогольная зависимость | 307 | 25,7% |
| Конфликты с ребенком | 290 | 24,3% |
| Отсутствие регистрации | 278 | 23,3% |
| Отсутствие места в детском саду | 247 | 20,7% |
| Конфликты с супругом | 182 | 15,3% |
| Проблемы с обучением в школе | 150 | 12,6% |
| Отсутствие разрешительных документов на официальное пребывание на территории РФ (РВП, вид на жительство) | 53 | 4,4% |
| Правонарушения ребенка | 40 | 3,4% |
| Прочие проблемы | 32 | 2,7% |

Оценка показателей дезадаптации при снятии с патронажа позволяет оценить степень решения проблем в ходе патронажа.

Рисунок 1. Изменение динамики основных показателей дезадаптации семей при снятии с патронажа.

При снятии с патронажа степень дезадаптации семей существенно снизилась. В 2013г. **проблему трудоустройства** решили при участии наших специалистов - 87%, в 2014 году – 81%. (в МО, обслуживаемых Центром - 80%, В Калининграде - 83%). **Алкогольная зависимость.** Наши сотрудники оказали содействие в избавлении от алкогольной зависимости 87% клиентов от заявивших её (в 2013 г. - 80%). В муниципалитетах, обслуживаемых Центром - 84%, в Калининграде – 93%. Сотрудники Центра устойчиво на протяжении 4-х лет достигают высокой результативности при оказании услуг по содействию в оформлении гражданства, пособий и выплат на детей. **Отсутствие пособий.** 95% клиентов Центра решили проблему (в 2013 году – 91,2%), в муниципалитетах – 92%, в Калининграде – 99%. **Задолженность по жилищно-коммунальным услугам.** Проблема решена у 82% клиентов (в 2013 году – 74%). В муниципалитетах – 78%, в Калининграде – 86%. **Недостаточность денежных средств.** 48% клиентов решили проблему с помощью специалистов Центра (в муниципалитетах – 41%, в Калининграде – 63%). По сравнению с 2013 годом успешнее решается в отделениях проблема, связанная с **выделением для детей места в дошкольных учреждениях**. При постановке на патронаж нуждались в устройстве детей в МДОУ **247 клиентов (20,7%,** в 2013 г. - 32%). Помогли в ходе патронажа 86% (В 2013г. - 74% семей, в 2012 г. – 54%).В муниципалитетах – 75%, в Калининграде – 96%. Оценить результативность психологических услуг позволяет анализ решения таких проблем, как конфликты между супругами, родителей с ребёнком, проблемы адаптации ребёнка к школе. По результатам мониторинга, услуги, предоставленные в отделениях, значительно снизили остроту этих проблем. **Конфликты с супругом** прекратились по заявлению респондентов в 88% семей (В 2013г – 87%). В Калининграде этот показатель – 84%, в муниципалитетах – 90%. **Наладили отношения с детьми** родители в 88 % семей, что соответствует показателю 2013 г. В муниципалитетах – 88%, в Калининграде – 91%. **Проблемы с обучением в школе** разрешены у 84% семей (В муниципалитетах – 85%, в Калининграде – 83%). В 2013 году проблемы адаптации к школе решены у 69% клиентов.

**Изменения основных показателей дезадаптации семей при проведении мониторинга через три месяца после снятия с патронажа.**

Рисунок 2. Изменение основных показателей дезадаптации семей при проведении мониторинга

На всех этапах мониторинга основными факторами дезадаптации являются недостаточность денежных средств, отсутствие работы и мест в детском саду, что видится в непосредственной связи. С четвёртого на третье место переместились проблемы, связанные с задолженностью по оплате услуг ЖКХ, сократившись с 46,9 до 2,9%. Существенно сократилась в семьях алкогольная зависимость (с 33,8 до 2,2%), конфликты с супругом (24,3 до 2,2%), конфликты с детьми 21,9 – 1,0%).

Существенным признаком стабильности семей, снятых с патронажа является динамика изменения количества клиентов, заявивших о проблемах.

Результаты мониторинга жизнедеятельности семей с детьми, прошедших реабилитацию в отделениях ГБУСО КО «ЦСПСиД» свидетельствуют о том, что в основном услуги в рамках социального патронажа оказываются качественно и обеспечивают устойчивый результат в постпатронажный период жизнедеятельности клиентов.

При этом в отделениях разная степень эффективности решения проблем клиентов в ходе патронажа. В муниципалитетах степень решения проблем – 75%, в Калининграде – 86%, в Центре – 79%.

 «**Срочное социальное обслуживание семей, находящихся в социально опасном положении, в т.ч. профилактика отказов от новорожденных**» оказано:

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Муниципалитеты** | **Калининград** | **Всего** |
| **Семьям, в т.ч.** | 1534 | 1562 | 3096 |
| **ТЖС** | 1324 | 1383 | 2707 |
| **СОП** | 387 | 138 | 525 |
| **Замещающим** | 45 | 126 | 171 |
| **Клиентам, в т.ч.** | 4910 | 3767 | 8677 |
| **Несовершеннолетним** | 2496 | 1723 | 4219 |

Государственная услуга «**Предоставление социальных услуг в учреждении**» оказана:

Таблица 9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Муниципалитеты** | **Калининград** | **Всего** |
| **Семьям, в т.ч.** | 9919 | 4040 | 13959 |
| **ТЖС** | 7913 | 2983 | 10896 |
| **СОП** | 375 | 133 | 508 |
| **Замещающие** | 319 | 291 | 610 |
| **Клиентам, в т.ч.** | 24125 | 10894 | 35019 |
| **Несовершеннолетним** | 13329 | 4669 | 17998 |

**2.7. Постинтернатное сопровождение лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.**

*Цель:* организация и обеспечение социальной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, оказание им социальной помощи в реализации их прав и законных интересов.

*Задачи:*

- проведение всесторонней оценки потребностей лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с точки зрения возраста, пола, языка общения, национальности, культурной принадлежности, отношения к религии, убеждений, происхождения, состояния здоровья и личностных особенностей;

- осуществление комплексной диагностики, реабилитации и социальной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с целью преодоления ими трудной жизненной ситуации;

- разработка и реализация индивидуальных программ постинтернатной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, направленных на преодоление трудной жизненной ситуации;

- участие в работе по профессиональной ориентации и трудоустройству лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, совместно с органами службы занятости;

- обеспечение временного пребывания в стационарном отделении для временного пребывания на период оказания экстренной помощи лицу из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации;

- налаживание психологического контакта лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с кандидатом в воспитатели, деятельность которого осуществляется на основании договора о социальной адаптации (далее - воспитатель);

- оказание координирующей, психолого-педагогической, медико-социальной и правовой помощи воспитателям;

- проведение мониторинга жизнеустройства лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и оценка эффективности деятельности воспитателя;

- взаимодействие с государственными, муниципальными органами и иными органами и организациями по вопросам постинтернатного сопровождения.

По состоянию на начало 2014 года в Калининградской области проживает более 3000 лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. 850 из них – выпускники учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Государственные меры поддержки позволяют дать этим ребятам хороший старт в их новой жизни за пределами учреждения. Однако практика показала, что такие граждане зачастую к жизни в социуме просто не приспособлены. У таких ребят нередко отсутствуют элементарные бытовые, коммуникативные, профессиональные и т.д. навыки, что повышает риск развития социального неблагополучия в семьях этой категории лиц. Центр социальной помощи семье и детям с начала 2014 года также проводит работу в данном направлении.

Социальное сопровождение граждан данной категории имеет большое значение не только в связи с отсутствием у молодых людей этой категории навыков семейного воспитания, но и с потребностью предоставить лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, возможность гармонично развиваться в соответствии с новыми условиями, предъявляемыми социумом.

По решению Министерства социальной политики в июне в 2014 г. в г. Калининграде открыто новое отделение Центра – постинтернатного сопровождения и социальной адаптации лиц, из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с целью оказания им необходимой помощи, направленной на создание условий для успешной интеграции в социум. Появление нового направления работы позволило Центру полнее осуществить принципы преемственности и непрерывности в сопровождении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей до периода устойчивой постинтернатной адаптации (до 23 лет).

За отчётный период за услугами в Центр обратилось 200 человек, из них 106 (53%) – в специализированном отделении, которое осуществляло комплексное социальное сопровождение лих данной категории граждан, получивших квартиры по ул. Левитана. Именно деятельность этого отделения продемонстрировала особенности социального сопровождения клиентов данной категории, высветила их проблемы. Услуги направлялись на развитие социальной компетентности, житейских умений и навыков, оказание помощи в профессиональном самоопределении и трудоустройстве, подготовку к семейной жизни, профилактику вредных привычек, формирование адаптивных механизмов, позволяющих им приспособиться к новым условиям жизни. С клиентами работали психолог, специалист по социальной работе, юрист, парикмахер, в обязанности которого входило не только оказание парикмахерских услуг, но и обучение молодых людей, желающих получить профессию парикмахера.

Для установления контакта с потенциальными клиентами, изучения состояния их жизнедеятельности специалисты отделения обошли все квартиры, выделенные выпускникам, познакомили с услугами, которые сможет предоставить им отделение.

У всех 106 клиентов выявлено трудное материальное положение. Во многом с этим связано наличие задолженности за услуги ЖКХ у 70 человек (66%). У 39 (37%) человек явно проявлялся низкий уровень общежитейских навыков, а 48 (45%) человек, получив квартиру, не зарегистрировались по месту проживания. Во всех 43 семьях с детьми, из которых только 7 (16%) полных, выявлен недостаточный уровень родительской компетенции.

Большинство выпускников получали необходимые им консультации. Более 80% клиентам выделялась гуманитарная помощь в виде одежды и обуви. Для решения проблем 17 семьям (всего по Центру – 52), ситуация в которых носила наиболее острый характер, были предоставлены услуги в рамках социального патронажа.

На привитие житейских умений и навыков, оказание помощи в ведении домашнего хозяйства, профилактику вредных привычек и сохранение здоровья направлена деятельность реабилитационной группы «Начало пути». 13 девушек два раза в месяц посещали занятия, на которых учились готовить, поддерживать чистоту и порядок в квартире, познавали секреты семейного благополучия.

Особым спросом пользовались у клиентов тематические встречи с врачами из Центра женского здоровья «Гинея», занятия психолога для беременных в группе «Мой малыш: счастливое рождение». В рамках акций «Красная лента», «Белая лента» прошли мероприятия, по профилактике насилия, венерических заболеваний.

Учитывая, что из 43 детей один школьник, 19 - в возрасте до 3-х лет, 23 – дошкольники, воспитывающиеся родителями с низким уровнем родительской компетенции, при отделении открыта Группа развития для детей от 3 до 5 лет. С августа по декабрь занятия в группе посетили 20 детей.

Обслуживание выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществлялось на основе межведомственного взаимодействия. Активное участие в решении проблем клиентов принимали специалисты отделов администрации, учреждений здравоохранения и образования, общественных организаций. Например, во взаимодействии с Региональным Общественным Фондом гуманитарной помощи «Пчёлка» организованы тематические встречи «Навыки жизни», мастер классы по изготовлению сувениров, мероприятия по профессиональной ориентации.

По итогам года можно отметить, что значительно вырос интерес выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, к деятельности отделения. Даже те из них, кто ранее неохотно шёл на сотрудничество, в настоящее время сами обращаются за помощью. Квалифицированные специалисты помогли им выйти из трудной жизненной ситуации. Патронаж 11 (65%) семей завершён в связи с решением проблем. Семи клиентам оказано содействие в оформлении недостающих документов, 6-ти – в регистрации по месту жительства и 6-ти в оформлении пособий и выплат, 14 (28%) клиентов погасили имеющуюся задолженность, остальные начали её погашать, 6 получили возможность оформить субсидию. Востребованность отделения подтверждается 100% удовлетворённостью клиентов его деятельностью.

**3. Психологическая служба.**

Абсолютно все направления деятельности Центра социальной помощи семье и детям сопровождаются психологической службой. Работа психологов в отделениях в 2014 году строилась в соответствии с планом Центра, планами отделений, а также в соответствии со стратегией развития психологической службы Центра и на основании личных планов специалистов.

По итогам составленного реестра можно отметить следующее: в Центре, по состоянию на 25 декабря 2014 года, принято на работу 22 психолога. Из них работает на 0,5 и 0, 25 ставки – 12 человек, являющиеся совместителями; для остальных 10-ти человек Центр является основным местом работы.

Уровень образования специалистов, занятых в психологической службе Центра позволяет добиваться высокой результативности при оказании психологической помощи населению Калининградской области.

Психологами проводилась работа по основным направлениям психологической службы:

* консультативная деятельность,
* психологическая диагностика,
* психологическое просвещение,
* психологическая коррекция,
* психологическая профилактика.

Психологи работают со всеми возрастными категориями населения, обращающимися в отделения Центра.

На консультативном приеме в течение 2014 года принято:

**Клиентов** – 7513, из них: **женщин** – 3312, **мужчин** – 895.

**Несовершеннолетних** – **3347** (девочек – 1902, мальчиков – 1498), в том числе беременных и н/летних матерей – 49, детей с ОВЗ было принято – 95 человек.

**По возрастным категориям: д**ошкольники – 1086; младшие школьники – 927; подростки – 1399; молодежь до 35 лет – 1977; люди среднего возраста (36 -55 л.) – 1475; старше 55 лет - 293.

Проведено консультаций с семьями - 2877: многодетными – 448, неполными – 1403, малообеспеченными – 2633, с детьми-инвалидами – 198, молодые – 792, беженцев и переселенцев – 98, в ТЖС – 1691, в СОП – 344, замещающими семьями – 345, выпускников учрежедний для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, – 72. Разработана программа реабилитационной группы «Семейная гостиная» для родителей, имеющих трудности в воспитании. Всего сформировано 5 групп, которые посещали 27 родителей. Проведено 25 занятий. По итогам работы семейной гостиной отмечается повышение родительской компетенции у более, чем 60% родителей. Кроме того, родители отмечают снижение конфликтности в семьях, улучшение отношений с детьми.

Работа с замещающей семьёй проводилась со всеми членами замещающих семей: взрослыми и детьми, в т.ч. кровными и принятыми на воспитание. За истекший период психологами проведена работа с 341 замещающей семьей, в которых проживает 576 несовершеннолетних детей. Также проводилось срочное социальное обслуживание 30 несовершеннолетних матерей и беременных и 47 детей с ОВЗ. Обслужено 1033 ребенка с ОВЗ в условиях учреждения. На основе договоров о взаимном сотрудничестве с ОУ «Особый ребенок», НП "Конноспортивный клуб "Каприоль", Центр содействовал прохождению на их базе индивидуальных реабилитационных занятий для 5 детей с ОВЗ.

Весь отчетный период психологи проводили работу по профилактике противоправных явлений в детской и подростковой среде, в форме:

* Индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению появления вредных привычек и избавления от них с 244 н/летними.
* Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения с 558 несовершеннолетними,
* Психологическая коррекция с 511 несовершеннолетними.

**Использование психотерапевтических методик**

(инновационные направления работы)

Психологами некоторых отделений проводятся занятия с клиентами с использованием арт-терапевтических методик, таких как: сказкотерапия, игротерапия, песочная терапия, символдрама, гештальт-терапия.

Из 22 психологов 11 специалистов активно используют в своей работе такие психотерапевтические методики, как: арт-терапия, семейная терапия, символдрама, гештальт-терапия и другие.

Наибольшее распространение среди психологов Центра получила арт-терапевтическая методика «Saund-play» (песочная терапия), во многом благодаря своей малой временной затратности и возможности совмещения 2-х направлений работы психолога: диагностической и консультационной. В поддержку психологов, работающих по «песочной терапии» были проведены 3 мастер-класса «Saund-play».

**Психологическое просвещение.**

Одно из важнейших направлений работы психолога, основной задачей которого является сохранения психического здоровья и формирование психологической грамотности у населения и клиентов.

В 2014 году психологами опубликовано 37 статей на сайте Центра по проблемам, волнующим клиентов, в основном в рубрику «советы родителям».

Крайне небольшое количество статей говорит о том, что на каждого психолога Центра приходится не более 2-х статей в год, что в свою очередь свидетельствует о недостаточной работе по данному направлению.

Проведено 70 мероприятий с целью психологического просвещения среди населения: это и родительские собрания в образовательных учреждениях, участие в конференциях, заседаниях круглого стола, выставках, различных обучающих семинарах.

Были выпущены серия буклетов «Советы родителям»; «Советы замещающим родителям», «Подростковая агрессивность», «Мир без жестокости к детям» и др.

На основе договоров о взаимном сотрудничестве представители ОО «Мир женщины», ООО Центр женского здоровья «Гинея», ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области», поликлиник МО провели 62 лекции для родителей по профилактике здорового образа жизни и их роли в воспитании у детей чувства ответственности за своё здоровье.

Весь отчетный период психологи активно участвовали в различных обучающих семинарах, а их было 87, с целью повышения уровня квалификации. Семинары носили практическую направленность (мастер-классы), отражали запрос специалистов, вследствие чего, эффективно внедрялись в повседневную жизнь специалистов.

19.03.2014 г. проведен круглый стол с руководителями, ведущими специалистами Центра и наркологического диспансера. Определены направления совместной деятельности, обсуждены вопросы оказания специализированной помощи подросткам и родителям, имеющим несовершеннолетних детей, страдающих алкогольной и наркотической зависимостью.

 На основе соглашения об обучении психологов Центра на базе ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области» проведён семинар для 20 психологов Центра и 8 представителей учреждений социального обслуживания семей с детьми Калининградской области по вопросу о мотивации на лечение клиентов от нарко- и алкозависимости.

В течение года работали 2 группы «Возрождение»: отделениях помощи семье женщинам и детям г. Правдинск, г. Мамоново.

С целью повышения уровня профессиональной компетентности психологов, работающих в отделении Центра, за отчетный период было проведено свыше 150 индивидуальных консультаций по практическим вопросам, возникающим в процессе предоставления психологических услуг населению.

Для повышения профессиональной компетенции психологов методическое объединение Центра использовало ресурсы, как Центра, так и привлечённых специалистов. Проведено 3 семинара по различным вопросам организации психолого-коррекционной работы с клиентами. Продолжилось участие наших психологов в работе методического объединения психологов учреждений социального обслуживания Калининградской области, что дало возможность посетить ещё 2 семинара на базе ГАУКО «Областной кризисный центр помощи женщинам». 18 психологов Центра посетили двухдневный семинар на тему «Чуткий родитель – счастливый ребёнок», организованный ОО «Открытый мир».

**Мобильная бригада «Срочная социальная помощь»**

В 2014 годубыла разработанаСтратегия развития психологической службы, которая предусматривает повышение эффективности и качества социально-психологического сопровождения клиентов, направленного на повышение личностного потенциала семьи с детьми, улучшение их психологического здоровья, создание оптимальных условий для комплексного развития детей, попавших в трудную жизненную ситуацию через повышение квалификации психологов и психологическое просвещение сотрудников, участвующих в социальном сопровождении клиентов Центра на основе внедрения и использования инновационных видов и форм работы. В рамках этой стратегии была создана мобильная бригада «Скорой социальной службы». Цель: профилактика безнадзорности, социального сиротства несовершеннолетних, снижение/сокращение количества ситуаций в семье, угрожающих жизни и здоровью несовершеннолетних путём оказания экстренной помощи клиентам, пострадавшим от насилия, и формирования негативного отношения общества к проблеме насилия в отношении женщин и детей. За отчетный период было совершено 12 выездов.

**Работа с детьми, пострадавшими от жестокого обращения,**

**в 2014 г.**

В 2014 году в ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» поступила информация о случаях жестокого обращения с 14-ю детьми из отделений г. Калининград, Пионерского городского округа, Краснознаменского, Нестеровского, Озёрского, Правдинского муниципальных районов.

Информация о случаях насилия поступала из ОВД России по Калининградской области, КДН и ЗП, самообращения, а также выявлена сотрудниками и передана в УСЗН (отдел опеки и попечительства над несовершеннолетними), КДН и ЗП, ОВД России по Калининградской области.

Установлено, что все случаи жестокого обращения с детьми происходили в семье со стороны родителей, сожителей, а также знакомых. Всего таких семей 11.

Выявлены следующие виды жестокого обращения:

- пренебрежение основными нуждами ребенка – 3-ое детей из 2 семей;

- физическое – 7 детей из 7 семей;

- психологическое – 14 детей из 11 семей;

- сексуальное – 3 детей из 3 семей.

По муниципальным образованиям случаи жестокого обращения с детьми проявились следующим образом:

Таблица 10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Муниципальное образование | Выявлено случаев | Вид насилия, количество детей |
| семья | дети |
|  | Калининград | 4 | 5 | 4 – физическое |
| 1 - сексуальное |
|  | Краснознаменск | 1 | 1 | 1- сексуальное  |
|  | Нестеров | 2 | 3 | 1- сексуальное |
| 2 – пренебрежение нуждами |
|  | Озёрск | 1 | 1 | 1 - физическое |
|  | Правдинск | 2 | 3 | 1– физическое1- пренебрежение нуждами |
|  | Пионерский | 1 | 1 | 1 – физическое |
|  | **ИТОГО** | **11** | 14 |  |

Все дети в этих семьях подвергались психологическому насилию, прежде всего постоянному обесцениванию: оскорблению, угрозам, запугиваниям, со стороны родителей.

Характеристика семей детей, пострадавших от жестокого обращения:

- полная – 3;

- неполная – 7;

- замещающая -1;

- малообеспеченная – 11;

- молодые – 3;

- СОП – 4.

Почти все семьи уже находились в поле зрения сотрудников Центра. Именно благодаря нашим сотрудникам из отделения г. Нестеров своевременно выявлен случай пренебрежения основными нуждами малолетних детей в одной семье, были предприняты необходимые меры по защите их прав.

 Семья из г. Краснознаменска состояла на патронаже, мама за неделю до случая насилия была закодирована, однако перестала соблюдать режим трезвости, а распитие алкоголя с друзьями в квартире закончилось изнасилованием 8-летней дочери.

После выявления случаев жестокого обращения всем семьям и детям были оказаны необходимые социальные услуги. Семи семьям предоставлены социальные услуги в рамках государственной услуги «социальный патронаж». Родители 4-х семей, где дети пострадали от психологического и физического насилия, получали консультации психологов, специалистов и юристов в рамках государственной услуги «Срочное социальное обслуживание». Молодые мамы из 3-х семей повышали родительскую компетенцию и постигали навыки общения с детьми в группе «Мать и дитя».

Работа с детьми и семьями осуществлялась на междисциплинарном и межведомственном уровнях с привлечением высококвалифицированных специалистов. Это, прежде всего, сотрудники Центра: специалисты по социальной работе, психологи, юрист. К работе со случаями жестокого обращения с детьми привлекались специалисты УСЗН, КДН и ЗП, отделов образования администраций муниципальных районов, УВД, УФМС, детских поликлиник и больниц, школ и дошкольных учреждений, а также общественные организации. Проблемы 9-ти семей решались при участии Министерства социальной политики.

В отчётный период новым в работе со случаями насилия стало создание службы Социальной Скорой Помощи. После получения сообщения в семью для оказания экстренной психологической помощи детям и родителям выезжал опытный психолог. Проводился анализ семейной ситуации, приведший к насилию над детьми, намечались конкретные мероприятия по устранению его причин. В Озёрском районе ребёнок вместе с матерью были направлены в ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам». В Правдинском районе в настоящее время 1 ребёнок обучается в интернате, а 1 находится в приюте для детей и подростков.

По итогам работы с семьями прекращено насилие в отношении 14 детей из 11 семей. Одна семья снята с учёта в КДН и ЗП (г. Правдинск). Восстановились семейные отношения в семье из Озёрска, ребёнок проживает и воспитывается в социально приемлемых условиях. В связи с лишением обоих родителей родительских прав (г. Нестеров), двое малолетних детей изъяты из семьи и воспитываются в замещающей семье. В отношении 4-х взрослых возбуждено уголовное дело, 4 родителя привлечены к административной ответственности.

**4. Проектная деятельность.**

**Взаимодействие с некоммерческими организациями.**

Наряду с услугами, определенными государственным заданием, Центр расширяет возможности оказания поддержки целевым категориям граждан через участие в конкурсной и грантовой деятельности. Так, при сотрудничестве с Региональным Общественным Фондом гуманитарной помощи «Пчёлка» в 2014 году было реализовано несколько проектов:

1. Оборудование социальной парикмахерской;
2. Установка охранной сигнализации в отделении постинтернатного сопровождения и социальной адаптации лиц, из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
3. Совместно с КРБОФ «Милость к ближнему» начал реализовываться социальный проект «Социальный пункт проката: Пункт выдачи вещей».

 При активной поддержке представителя от Калининградской областной Думы в Совете Федерации РФ Власенко Н.В. с декабря 2014 г. начал реализовываться проект «Из дома в дом», призванный помочь нуждающимся приобрести необходимые для молодых людей, начинающих жить, вещи, посуду, мебель, бытовую технику, переданную жителями города и области. С начала осуществления проекта такой возможностью воспользовались 3 семьи.

 19 апреля 2014 года совместно с РОО «Ассоциация ветеранов военной контрразведки» организован выезд по памятным боевым местам Калининградской области с участием подростков, состоящих на учете в органах профилактики, направленный на воспитание патриотических ценностей.

С 01 августа 2014 года в рамках благотворительной программы «С любовью к детям!» ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» реализует проект «Счастливая семья», направленный на психологическое сопровождение замещающих семей, находящихся в состоянии кризиса в связи с трудностями воспитания, при финансировании Фонда поддержки и развития филантропии «КАФ» и ООО «Амвэй».

На волонтерских началах совместно с гроссмейстером А.Федоровым осуществляется социальный проект «Шахматная школа» на базе отделения психолого-педагогической помощи и работы с замещающими семьями для детей из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

При поддержке Фонда «Анна» Центр расширяет свои возможности в сопровождении молодых матерей с детьми на базе отделения дневного пребывания несовершеннолетних.

В рамках региональной целевой программы «Дети-сироты» при участии Центра были организованы следующие мероприятия:

1. Популяризация в средствах массовой информации лучшего опыта замещающих семей по воспитанию детей, оставшихся без попечения родителей.
2. В рамках реализации региональной программы «Дети-сироты» ГБУСО КО «ЦСПС и Д» организовал «Летнюю школу «Семейный очаг» для замещающих семей, проходящих оздоровление в санатории «Отрадное» г. Светлогорск. Цель летней школы – повышение социальных компетенций членов замещающих семей для сокращения количества возврата детей в государственные учреждения. (80 чел.)
3. Создание и показ видеоматериалов о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в семейном устройстве.
4. Издание информационных и методических материалов по вопросам устройства и воспитания детей, оставшихся без попечения родителей.
5. Проведение областного форума замещающих семей «Счастливая семья – территория заботы и любви!».
6. Проведение курсов повышения квалификации специалистов организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, специалистов органов социальной защиты, органов опеки и попечительства над несовершеннолетними.
7. Организация и проведение обучающих семинаров для специалистов органов опеки и попечительства по вопросам устройства детей, оставшихся без попечения родителей, в замещающие семьи.
8. Развитие сети школ по подготовке кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители (школ приемных родителей).

 При финансовой поддержке АНО «Профко» в отделении помощи семье, женщинам и детям в МО «Багратионовский муниципальный район» были закуплены 5 кроватей с матрацами, 5 комплектов постельного белья, 10 комплектов посуды, дидактический и игровой материал для организации деятельности детской воспитательной группы. В отчетном же году была обустроена игровая площадка для прогулок детей, посещающих группу.

**5. Информирование населения, популяризация семейных ценностей и достижений Центра.**

Во всех отделениях Центра в соответствии с требованиями Административных регламентов и п. 4.1.6. Стандарта качества государственных услуг нестационарного социального обслуживания семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации в Калининградской области, обновлены информационные стенды и размещён материал на сайте Центра об условиях и перечне предоставляемых услуг о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги.

Регулярно обновляются и распространяются в учреждениях пребывания потенциальных клиентов буклеты о деятельности отделений Центра.

В числе постоянных материалов, на стендах всех отделений Центра размещена информация об уполномоченном по правам ребенка и его номер телефона, о составе попечительского Совета.

На созданном в 2014 году новом официальном Интернет - сайте Центра регулярно размещается информация о мероприятиях, проведенных в центре. Всего в 2014 году размещено 117 информаций о мероприятиях и 27 статей рекомендательного характера для клиентов.

В течение отчетного периода регулярно размещалась информация о событиях из жизни отделений Центра на страничках Facebook. Из 20 отделений свои странички создали и регулярно обновляют 18.

В муниципальных печатных изданиях размещено 38 статей, подготовленных сотрудниками Центра.

Для размещения на сайте Министерства социальной политики Калининградской области отправлено 46 статей.

Продолжается регулярный выпуск тематического сборника статей: **«Социальное содействие»** Опыт без границ». В 2014 году выпущено 2 номера, где размещены статьи, отражающие междисциплинарность проблем социального содействия личности. В редакционную коллегию входит директор ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» - Левинская Н.Б.

**1)** 22-24 мая 2014 г. участвовали в региональной выставке **«Мир семьи»**, где представляли основные и инновационные направления деятельности Центра**.** Экспозицию Центра посетили 1915 человек. Распространено около 800 экземпляров буклетов по различной тематике.

За время работы выставки экспозицию Центра посетили 1734 человека из них 826 женщин, 142 мужчины, 766 несовершеннолетних (в том числе 342 подростка).

Были представлены следующие направления работы Центра:

1. **Психодиагностика:** за время работы выставки психодиагностическая лаборатория обслужила **108** клиентов: женщин – 70, мужчин – 10, н/летних – 28 чел.
2. **Психотерапевтическое направление.** Занятия с психологами – специалистами по арт – и песочной терапии («Арт-терапия», «песочная терапия», «семейная акварелька») посетили **1032** человека, в том числе:

женщин – 419, мужчин – 78, несовершеннолетних – 535 человек.

1. **Мастер-классы для взрослых и детей** по изготовлению сувениров, поделок, оберегов посетили **335** человек, из них женщин – 155, мужчин – 29, несовершеннолетних 151 человек.
2. **Презентации программ, реализующихся в отделениях Центра,** посетили **207** человек: женщин – 125, мужчин – 20, несовершеннолетних – 62.

**Сотрудники информационно-методического отделения** знакомили посетителей выставки с издательской деятельностью Центра, представляли информационные материалы – брошюры, буклеты, книги, осуществляли методическое сопровождение клиентов по экспозиции.

**Всего** специалисты приняли **202** человека, из них: 137 женщин, 22 мужчин, 43 несовершеннолетних.

1. За время работы выставки в «книге отзывов» посетители оставили более **60** положительных записей о впечатлениях, оставшихся после посещения экспозиции Центра: больше всего понравилась работа психотерапевтической площадки и психодиагностической лаборатории.

2) Проведён конкурс профессионального мастерства среди сотрудников Центра, по итогам которого лучшие сотрудники отмечены грамотами Центра, а победитель рекомендован для награждения грамотой Министерства социальной политики.

3) Свыше 1500 детей и родителей приняли участие в областных и городских массовых мероприятиях, посвящённых Дню Победы, Международному Дню защиты детей, в рамках месячника «Моя семья» и др., проведённых в 17 муниципальных образованиях Калининградской области.

4) 6 сотрудников и клиентов Центра (Гвардейск, Мамоново, Неман, Озёрск, Калининград, Гусев) приняли участие в общероссийском конкурсе «Моя родословная», организованного Общероссийской общественной организацией «Национальная родительская ассоциация социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей» и по итогам рассмотрения конкурсных работ 5 человек стали призерами и лауреатами данного конкурса. Победители награждены призами, дипломами и сертификатами участия.

5) 06.09.2014 г. 7 специалистов Центра приняли участие в социальной акции, посвященной популяризации «Детского телефона доверия», организованному Министерством социальной политики в Центральном парке культуры и отдыха.

6) ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» принял участие в конкурсе «Лучшее учреждение социального обслуживания Калининградской области»

7) 16.07.2014 г. 30 специалистов Центра приняли участие в обучающем семинаре, проводимом совместно с ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области» на тему «Роль межведомственного взаимодействия при социально-психологическом сопровождении лиц, страдающих синдромом зависимости от психоактивных веществ».

8) 3 специалиста Центра приняли участие в обучающем семинаре «Организация трезвенного просвещения и помощи страждующим алкоголизмом. Опыт РПЦ», организованном ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области» и Калининградской Епархии.

9) 3 специалиста Центра приняли участие в обучающем семинаре (72 ч.) «Организация сопровождения, организованном ГАУ КО «Центр диагностики и консультирования детей и подростков»

10) Центр принял участие в организации и проведении Форума замещающих семей Калининградской области в рамках региональной целевой программы *«Дети-сироты».*

11) Центр традиционно принял участие в проведении *Международных* *акций «Белая лента», «Красная лента»*, в рамках которых прошли 45 мероприятий в отделениях Центра в г. Калининграде и Калининградской области. В акциях приняли участие 930 человек (взрослые, несовершеннолетние дети).

12) В отделениях Центра подготовлены и проведены 24 мероприятия, посвященные *Международному Дню инвалидов*, в которых приняли участие 496 человек, из них: 178 взрослых и 318 детей.

13) Центр инициировал участие Гиртас Никиты Альгимантовича, 24.05.1995 г.р., в конкурсе на награждение нагрудным знаком «Горячее сердце» за преодоление трудных жизненных ситуаций и готовность бескорыстно прийти на помощь. Н. Гиртас стал лауреатом инициативы и приглашен на торжественное вручение нагрудного знака «Горячее сердце».

14) В течение отчетного периода продолжилась работа по продвижению единого общероссийского телефона доверия 8 800 2000 122. В связи с чем, в отделениях Центра обновлена информация о телефоне доверия на стендах, проведены мероприятия под общим названием «Воспитывать трудно. Позвонить легко» (встречи с родителями, беседы, консультации, показ презентаций и др.) с целью популяризации службы экстренной психологической помощи по телефону в родительской среде.

15) В июне 2014 году открыто новое отделение Центра в г. Калининграде, по адресу: ул. Левитана, 58 *«отделение постинтернатного сопровождения и социальной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;*

16) В октябре 2014 г. Центр принял участие в подготовке и проведении торжественного мероприятия по случаю вручения Губернатором Калининградской области ключей от квартир в новом микрорайоне г. Калининграда, по ул. Левитана, выпускникам интернатных учреждений.

17) В ноябре 2014 г. подготовлена и проведена пресс-конференция, посвященная реализации проекта «Счастливая семья» на территории Калининградской области. В работе конференции приняли участие представители благотворительного фонда «Amway», представители Министерства социальной политики Калининградской области, представители СМИ.

18) В декабре 2014 г. открыты новые направления в работе отделения помощи, женщинам и детям ГБУСО КО "Центр социальной помощи семье и детям»" в МО "Гусевский городской округ" в связи с предоставлением отделению нового помещения по адресу: г. Гусев, ул. А. Невского, 40.

19) В декабре 2014 г. представители Центра приняли участие в работе *Саммита студенческих лидеров стран СНГ, Балтии, Кавказа,* который проводился на базе БФУ им. Канта*.*

20) В декабре 2014 г. рамках совместного проекта с КРБОФСВ «Милость к ближнему» и РОФГП «Пчелка» открыт «Пункт выдачи вещей» в отделении социальной службы Центра по адресу: г. Калининград, ул. Коперника, 2.

21) В декабре 2014 г. получен грант в рамках реализации социально значимого проекта «Из дома в дом», инициируемого Благотворительным фондом «Право на выбор». Средства гранта предназначены для организации оказания помощи лицам из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, получивших жилое помещение специализированного жилищного фонда Калининградской области.

22) В ноябре 2014 г. приняли участие в обучающем семинаре для социальных педагогов ОУ г. Калининграда организованном МАУ «Методический центр» на тему: «Технологии социального сопровождения несовершеннолетних правонарушителей». Присутствовало 25 человек.

Подготовлена презентация и доклад на тему «Организационно-правовые основы работы с несовершеннолетними группы риска. Система и полномочия органов власти в работе с несовершеннолетними группы риска».

23) Подготовлена встреча и презентация направлений работы Центра для 18 руководителей учреждений социального обслуживания г. Москвы.

В рамках встречи руководители подробно познакомились с опытом работы отделения дневного пребывания Центра, представлен опыт работы по организации методического обслуживания специалистов по социальной работе и издательской деятельности Центра.

В 2014 году вышла на новый уровень информационно-просветительская деятельность Центра. Открыт и постоянно обновляется сайт Центра. В 2014 году его посетили свыше 24000 пользователей Интернет. Наибольший интерес вызвали у посетителей материалы страниц «Новости» (8345), «О Центре» (2392), «Советы психолога родителям» (1639) (Таблица 10).

Таблица 11

Востребованность сайта Центра

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Страница сайта** | **Посетили** | **Рейтинг** |
|  | О Центре | 2392 | **2** |
|  | О сотрудниках | 1425 | 6 |
|  | Нормативная база  | 354 | 14 |
|  | Документы  | 1228 | 8 |
|  | История  | 591 | 12 |
|  | Направления работы | 1484 | 5 |
|  | Контакты  | 1318 | 7 |
|  | Вакансии  | 1003 | 9 |
|  | Услуги | 996 | 10 |
|  | Новости  | 8345 | **1** |
|  | Клубная деятельность | 155 | 16 |
|  | Советы специалиста  | 766 | 11 |
|  | Советы психолога родителям | 1639 | **3** |
|  | Фотогалерея | 1563 | 4 |
|  | Социальные партнёры | 436 | 13 |
|  | Социальное содействие: опыт без границ | 310 | 15 |
|  | Форум | 7 | 18 |
|  | Отзывы  | 44 | 17 |
|  | Всего посетителей | 24056 |  |

 Регулярно стала размещаться информация о деятельности Центра на сайте Министерства социальной политики Калининградской области.

Продолжилось обновление содержания буклетов, информационно-пропагандистской методической продукции, которая распространялась в отделениях Центра, среди социальных партнёров, клиентов. В 2014 г. разработано 7 новых тем для буклетов, адресованных детям, родителям, выпускникам интернатных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, замещающим родителям, родителям группы риска по отказу от новорождённых. Участие в выставке «Мир семьи» показал востребованность печатной продукции: за три дня распространено свыше 1500 экземпляров буклетов.

В методическом кабинете оформлены две стационарные выставки: «Издательская деятельность Центра» (представлены все изданные в Центре пособия) и выставка буклетов, разработанных методистами.

Продолжилось взаимодействие со СМИ. Несмотря на то, что по сравнению с 2013 г. в 2014 г. количество статей в СМИ сократилось с 59 до 35 (на 41%), возросло количество информаций о деятельности Центра на сайте. Отделения Центра информируют своих клиентов о мероприятиях на страничках facebook.

 В 2014 г. представители Центра дважды выступали в программе «Позиция» на телеканале ГТРК.

Встречи с клиентами Центра показывают, что по сравнению с предыдущим периодом значительно возросла информированность населения о его деятельности. Однако, в г. Калининграде она по-прежнему ниже, чем в муниципальных образованиях.

Основным критерием качества предоставления услуг населению является степень удовлетворенности клиента. В связи с этим Центр проводит регулярный мониторинг удовлетворенности клиентов. Данные выглядят следующим образом:

**Оценка удовлетворённости работой специалистов.**

99,7% анкетируемых полностью удовлетворены работой начальников отделений.

Затруднились с ответом 0,3% опрошенных

**Работа специалистов по социальной работе оценена:**

* Удовлетворены полностью – 99,9%
* Частично удовлетворены – 1 опрошенный в отделении Полесска (0,1%).

В оценке работы **психологов** участвовали 827 клиентов.

* Полностью удовлетворены – 820 (99,2%, что превышает показатель прошлого года).
* Затруднились ответить на вопрос – 3 клиента (0,4%)
* Удовлетворены частично 3 клиента (0,4%).

100% опрошенных клиентов полностью удовлетворены **работой воспитателей.**

**Работу юриста** оценили 20 клиентов, 100% удовлетворены полностью.

**Оценка качества предоставления услуг.**

В оценке качества предоставления услуг принимало участие 1173 клиента (100%).

***Информацией о работе отделения:***

* Полностью удовлетворены – 100%.

*Отношение сотрудников к клиентам* оценивали 100% участников опроса. При этом все участники оценили его как полностью удовлетворяющим.

*Сроки оказания услуг* удовлетворяют полностью 99,7% клиентов (в 2013 году – этот показатель составлял 99,00%), частичное удовлетворение высказали 3 клиента.

**Оценка условий оказания услуг.**

В оценке качества предоставления услуг принимало участие 1173 клиента (100%).

***Размещение сотрудников*** 864 клиента (99,08%) оценили полностью удовлетворяющими, 7 клиентов (0,6%) удовлетворены частично.

***Санитарное состояние*** всеми клиентами оценено полностью удовлетворительными. В первом полугодии 17 клиентов Отделения социальной службы высказали неудовольствие запахом канализации в помещении отделения. По результатам последнего опроса, после проведённых ремонтных работ, проблема решена.

***Комфортность оказания услуг*** оценили полностью удовлетворительными 1153 клиентов (98,3%), 15 клиентов (Гурьевск – 9, Правдинск – 5, Светлогорск - 1) т.е. 1,3% - как частично удовлетворяющими. 3 клиента в Гурьевске комфортом не удовлетворены (0,4%) При этом 3 клиента в Черняховске жалуются на то, что помещение находится на 3 этаже, что создаёт неудобства клиентам с ограниченными возможностями.

**Оценка удовлетворённостью результатами предоставленных услуг.**

Участие в оценке принимали 100% опрошенных клиентов. Все полностью удовлетворены.

**Наличие книг отзывов и предложений** подтверждают все участвующих в опросе отделения. В них размещены 466 отзывов, все положительные. При этом нет подтверждения, что все отзывы относятся к оценке социального патронажа.

Степень удовлетворённости клиентов работой специалистов полностью удовлетворяет предъявляемым требованиям.

Качество оказания услуг в части информирования, условий, комфорта и сроков удовлетворительные.

Удовлетворённость результатами услуги (100% - полностью) соответствует требованиям, и превосходит индикативный показатель государственного задания Центру на 2014 год по социальному патронажу: «Удельный вес граждан, удовлетворенных качеством и доступностью получения услуги от общего числа клиентов, обслуженных в учреждении (анкетирование, опрос – 91%)».

**6. Кадровый менеджмент.**

**6.1. Статистический анализ персонала учреждения и кадровая политика**

ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» на 100% укомплектован психологами и специалистами по социальной работе, которые непосредственно оказывают социальные услуги.

В 2014 году курсы повышения квалификации прошли 30 специалистов Центра.

По штатному расписанию на 01.01.2014 г. – 123 сотрудника, что на 2 больше, чем в 2013 году в связи с изменением структуры Центра. Непосредственно оказывают социальные услуги 115 человек (2013 г. – 112), что составляет 86%.

Среднесписочная численность сотрудников в отчётный период составила 103 человека (без совместителей).

 Кадровая политика направлена на формирование системы работы с кадрами, ориентирована на получение результата работы с клиентами и осуществлялась в соответствии с Конституцией РФ, федеральным и региональным законодательством, уставными документами учреждения и локальными нормативными актами, указанными в Трудовом кодексе РФ: Коллективным договором, Штатным расписанием, Правилами внутреннего трудового распорядка, Положением об оплате труда, Положением о порядке премирования, Графиком отпусков, Документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных работников, Договором о полной материальной ответственности.

 В соответствии с приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 04.12. 2013 г. № 328 «О внесении изменений в приказ от 29.01.2009 г. № 22 «Об утверждении примерного Положения об оплате труда работников областных государственных учреждений социального обслуживания» в документацию оплаты труда работников Центра были внесены изменения. Положение об оплате труда, Положение о премировании работников, штатное расписание были представлены и утверждены в новой редакции.

 Работу с кадрами осуществляет специалист, имеющий профессиональный опыт кадровой работы.

 В 2014 году, как и в 2013 году, сохранялась конфиденциальность при обработке и сохранении персональных данных работников и клиентов Центра, о чём с каждым работником заключено соглашение. Для обеспечения безопасности несовершеннолетних в группах дневного пребывания несовершеннолетних с каждого специалиста и психолога были затребованы справки об отсутствии судимости.

 В течение отчётного периода кадровая деятельность учреждения регламентировалась приказами по личному составу. Всего было издано 315 приказов (2013 г. – 288).

Из них:

* О приёме на работу – 147 (2013 г. – 136),
* О переводе работника на другую работу – 33 (2013 г. – 29),
* О совместительстве – 35 (2013 г. – 25),
* Об изменении нагрузки – 43 (2013 г. – 37),
* Об увольнении работников – 57 (в 2013 г. – 61),
* О применении дисциплинарного взыскания – 0 (в 2013 г. – 0).

 В течение отчётного периода было оформлено 95 листов временной нетрудоспособности (2013 г. – 122) и 13 больничных листов по беременности и родам (2013 г. – 5).

 Как и в 2013 году, продолжена работа с кадрами в учреждении по следующим направлениям:

* Повышение профессиональной компетентности;
* Улучшение условий труда;
* Материальное и моральное стимулирование сотрудников;
* Оптимизация структуры учреждения и деятельности специалистов.

Проведена работа по составлению основ технологии эффективного управления персоналом, учитывая специфику социально-психологической работы. Создана служба медиативного разрешения конфликтов.

Подготовлены и проведены **15** выездных консультаций (9- индивидуально, 6 - коллективно) с коллективами отделений Центра с целью сплочения коллектива (отделения: ОДПН, ОПСС, ОСС (г. Калининград) в гг. Гвардейск, Гурьевск, Светлогорск).

В марте, сентябрес целью профилактики межличностного напряжения в коллективе, отработки навыков психогигиены и развития стрессоустойчивости проведены тренинги «Профилактика профессионального выгорания» для специалистов, работающих в отделениях Центра. Приняло участие 38 человек.

* 1. **Объём финансирования и оказание платных услуг за 2014 год**

Анализ финансово-хозяйственной деятельности, представленный в таблице 12, позволяет определить пути экономии расходов, динамику роста или уменьшения расходов учреждения в 2014 году.

Таблица 12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование статей** | **2013 год** | **2014 год** | **%% финансирования** |
| Заработная плата | 19221752 | 22409703 | +16,6% |
| Прочие выплаты | 7600 | 6820 | -10,3% |
| Начисления на оплату труд | 5793197 | 6535162 | +12,8% |
| Услуги связи | 468300 | 496900 | +6,1% |
| Транспортные услуги | 146600 | 121600 | -17,1% |
| Коммунальные услуги | 939000 | 910000 | -3,1% |
| Арендная плата за пользование имуществом | 46020 | 48345 | +5% |
| Услуги по содержанию имущества | 310000 | 336700 | +8,6% |
| Прочие услуги | 479800 | 581120 | +21,1% |
| Прочие расходы | 93824 | 82000 | -12,6% |
| Увеличение стоимости основных средств | 48995 | 119631 | +144,1% |
| Увеличение стоимости материальных активов | 428400 | 558170 | +30,3% |
| ИТОГО | 27983488 | 32206151 | +15,1% |

Анализ структуры плановых показателей показал, что общий объем субсидий на выполнение государственного задания за счет областного бюджета по сравнению с 2013 годом увеличился на 15,1%, что позволило покрыть инфляционные ожидания на 2014 год, расходы на содержание Центра составили 2494665 рублей.

 Увеличение фонда оплаты труда составило 16,6%, его доля в бюджете 2013 года составляла 89,4%, в 2014году – 89,8%.

 Средняя заработная плата по Центру в 2013 году составляла 12145 рублей, в 2014 году – 13934 рубля, или на 13% выше в сравнении с 2013 годом. Средняя заработная плата специалистов по социальной работе составила в отчётный период 15924 рубля. Увеличена доля расходов на обеспечение деятельности Центра. Так, увеличились расходы на статью «Заработная плата», в связи с увеличением окладов, ст. «Прочие услуги» увеличена на 21,1%: установлена охранная сигнализация в отделении дневного пребывания несовершеннолетних, ст.310 «увеличение стоимости основных средств» - дополнительно приобретена компьютерная, бытовая техника, офисная мебель.

Анализ полноты использования бюджетных средств по статьям представлен в таблице № 13.

Таблица 13

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование статей** | **План****2014 г.** | **Кассовый расход** | **% вып.** |
| Заработная плата | 22409703 | 22409703 | 100% |
| Прочие выплаты | 6820 | 6820 | 100% |
| Начисления на оплату труд | 6535162 | 6535162 | 100% |
| Услуги связи | 496900 | 496900 | 100% |
| Транспортные услуги | 121600 | 121600 | 100% |
| Коммунальные услуги | 910000 | 910000 | 100% |
| Арендная плата за пользование имуществом | 48345 | 48345 | 100% |
| Услуги по содержанию имущества | 336700 | 336700 | 100% |
| Прочие услуги | 581120 | 581120 | 100% |
| Прочие расходы | 82000 | 82000 | 100% |
| Увеличение стоимости основных средств | 119631 | 119631 | 100% |
| Увеличение стоимости материальных активов  | 558170 | 558170 | 100% |
| ИТОГО | 32206151 | 32206151 | 100% |

 Все выделенные субсидии на выполнение государственного задания освоены в полном объеме.

 В таблице № 14 отражены расходы на обеспечение деятельности Центра.

Таблица 14

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 год** | **2014 год** | **динамика** |
| Расходы на обеспечение деятельности | 2397320 | 2494665 | +4,1% |
| Доля в бюджете | 8,6% | 9,1 | +0,5% |
| В расчете на одного клиента | 535,54 | 566,7 | 5,8% |

Доля расходов на обеспечение деятельности Центра в 2014 году составила 9,1% против 8,6% в 2013 году. Расходы в расчете на 1 клиента увеличились в связи с увеличением расходов на обеспечение деятельности.

 Для достижения более результативной поддержки семей с детьми, профилактики социального сиротства, совершенствования процесса по улучшению системы оказания помощи семье с детьми, администрация Центра изыскивала возможности повышения уровня финансового и материального обеспечения путем привлечения дополнительных средств.

В целях всестороннего удовлетворения потребности семей с детьми и отдельных граждан, а также расширения сферы социального обслуживания населения и повышения эффективности деятельности учреждения специалисты Центра предоставляли клиентам дополнительные платные социальные услуги. Наиболее востребованными у населения города и области были социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги. Общая сумма услуг от предпринимательской деятельности составляет 795000 рублей, против 519904 рублей в 2013 году. Средства от предпринимательской деятельности израсходованы на выплату заработной платы – 600000 рублей, приобретение оборудования для социальной парикмахерской на 28400 рублей, приобретены моющие средства и канцелярские товары.

 Администрацией Центра и отделений постоянно изыскивалась возможность привлечения спонсорских средств, выражаемых в денежных единицах, и в натуральном виде.

Так, значительная помощь оказана АНО «Профко» для отделения пребывания несовершеннолетних на питание детей, приобретение предметов гигиены и лекарственных препаратов для детей из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на общую сумму 160165 рублей. На питание детей из названного отделения привлечены средства в сумме 55800 рублей от Компании «Деловая Русь». АНО Профко в отделении Багратионовского района установило детскую площадку стоимостью 139100 рублей, приобретены детские кроватки, пастельное белье, посуда на сумму 39500 рублей.

В отделении постинтернатного сопровождения и социальной адаптации выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей при финансовом содействии РОФГП «Пчелка» установлена охранная сигнализация стоимостью 66128 рублей.

 Центр реализовал 1-ю часть проекта «Счастливая семья» в рамках благотворительной программы «С любовью к детям!» при финансировании Фонда развития и поддержки филантропии «КАФ», освоен грант в сумме 800000 рублей.

 На основании соглашения № 092/2014 от 20 мая 2014г Центр социальной помощи семье и детям реализовал целевую программу Калининградской области «Дети-сироты на 2012-2016 годы».

 Участие в программах позволяет значительно экономить средства Центра, укрепить материально-техническую базу Центра, увеличить заработную плату отдельным категориям работников.

* 1. **Выполнение государственного задания за 2014 год**

Основной источник финансирования деятельности ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» - бюджетные субсидии на основании государственного задания. Все группы дневного пребывания несовершеннолетних и Мать и дитя государственное задание выполнили, обеспечив 63 места в группах.

На социальном патронаже находилось 1727 семей, что составляет 100% государственного задания.

В 2014 году оказано 1060 услуг «Срочное социальное обслуживание семей, находящихся в социально опасном положении, в т.ч. профилактика отказов от новорожденных» (756 в муниципалитетах, 304 в Калининграде), что отвечает требованиям государственного задания.

В 2014 году оказано 11333 государственных услуг (7777 в муниципалитетах, 3556 в Калининграде, 100% от плана на год).

Государственное задание по услуге «Методическое сопровождение деятельности учреждений социального обслуживания и органов социальной защиты населения муниципальных образований» **п**о состоянию на 1.04.2014 года выполнено на 100%. При этом оказана 2371 услуга.

По состоянию на 31.12.2014 года оказана 31 услуга «Подготовка лиц, желающих принять на воспитание ребёнка, оставшегося без попечения родителей» (100% от годового задания).

**6.4. Повышение квалификации.**

**Состояние и результативность информационно-методического сопровождения деятельности Центра в 2014 г.**

Стратегическим направлением информационно–методической деятельности Центра на 2014 год было определено повышение эффективности и качества предоставления социальных услуг через обновление теоретических и практических знаний специалистов Центра в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации. Для этого предусматривалось совершенствование профессионального мастерства и культуры, творческого потенциала каждого сотрудника, внедрение в практику инновационных методов социального обслуживания клиентов Центра, повышение информированности социума о деятельности Центра.

Решению поставленных задач во многом способствовал сервисный подход к организации информационно-методической деятельности, результативность которого проверена на практике в течение двух лет. Его суть заключается в удовлетворении заявок на методические услуги, поступивших от сотрудников отделений, или от представителей администрации, что позволило наиболее полно и своевременно реагировать на возникающие проблемы.

Все запросы и пожелания, а также данные, полученные при осуществлении контроля о затруднениях специалистов, учитывались при составлении планов методической работы, программ обучающих семинаров и содержания консультаций.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» были внесены коррективы в график повышения квалификации сотрудников ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» на 2013-2020 гг., определена стратегия развития методической службы и разработана программа повышения квалификации, которые предусматривали использование как внутренних ресурсов Центра, так и возможностей курсовой переподготовки в специализированных учреждениях. Разработанная программа повышения квалификации должна была обеспечить сотрудникам возможность усвоения теоретической базы в сфере социального обслуживания семей с детьми, а также совершенствование разнообразных практических умений и навыков, влияющих на повышение их профессионального уровня, через систему методических мероприятий Центра. Для обеспечения условий непрерывного повышения профессионального уровня специалистов и создания единого методического пространства использовались возможности обучающих семинаров, мастер-классов для специалистов по социальной работе, начальников отделений и психологов, консультаций, супервизорских мероприятий (консилиумы, выезды в отделения).

В организации методических мероприятий в 2014 году отмечено применение инновационных форм, позволивших донести необходимый материал до всех сотрудников Центра, минимизируя финансовые затраты и потери рабочего времени. По сравнению с 2013 годом значительно больше стали использоваться возможности Интернет. Учитывая отдалённость отделений, регулярными стали онлайн-консультации. Если в 2013 году значительно преобладали консультации по телефону, то в 2014 г. они составили менее 65%. Впервые проведён веб-семинар, который позволил специалистам – руководителям реабилитационных групп получить необходимую информацию и методический материал не покидая отделения. Проведено пять единых методических дней по изучению документов, регулирующих деятельность Центра. Новое в их проведении то, что методисты обеспечивали подготовку необходимого материала (презентации, памятки, рекомендации) для начальников структурных подразделений, которые в назначенное время доносили его до сведения сотрудников отделений. Все инновации позволили значительно сократить потери рабочего времени, финансовые затраты, охватив при этом методическими услугами 100% сотрудников Центра.

Значительно больше внимания стало уделяться обобщению, распространению и внедрению в практику лучшего опыта работы наших сотрудников. Мастер-классы для психологов Центра и учреждений социального обслуживания Калининградской области по презентации методов песочной и арт-терапии провели психологи Макаренко Л.М. и Вакуленко Н.Г.

В отделении МО «Пионерский городской округ» начальники всех структурных подразделений познакомились с организацией работы по формированию системы качества как главного условия повышения качества социальных услуг.

В отделении МО «Правдинский муниципальный район» специалисты, работающие в ГДПН, изучили опыт своих коллег по обеспечению результативности коррекционных мероприятий с родителями и детьми.

Впервые в рамках семинара для специалистов по социальной работе проведена встреча с представителями УФМС, ПФР, УСЗН, которые осветили наиболее важные темы по решению вопросов гражданства, регистрации несовершеннолетних и их родителей, использованию материнского капитала и льготам семьям, имеющих детей-инвалидов, мерах по социальной поддержке семей с детьми, ответили на вопросы специалистов.

Всего в 2014 г. проведено 26 обучающих мероприятия для сотрудников Центра (в 2013 г.- 21):

- по 4 - для начальников отделений и специалистов по социальной работе (в том числе 2 - для работающих в ГДПН и 1 - в реабилитационных группах);

- 3 - для психологов;

- 15 мероприятий по общим вопросам социальной работы посещали представители всех специальностей, работающих в Центре (таблица 15).

Впервые различными формами обучающих методических мероприятий были охвачены 100 % сотрудников Центра. Главным в методических мероприятиях было обучение слушателей навыкам организации деятельности, направленной на повышение результативности социальных услуг, предоставляемых клиентам. По итогам всех занятий выдавался электронный пакет документов, необходимый для работы.

Широко использовались в отчётном периоде для повышения квалификации сотрудников Центра возможности других организаций. Продолжилось участие наших психологов в работе методического объединения психологов учреждений социального обслуживания, что дало возможность посетить ещё 2 семинара на базе ГАУКО «Областной кризисный центр помощи женщинам». 18 сотрудников

Центра посетил двухдневный семинар на тему «Счастливые родители – счастливый ребёнок», организованный НКО «Шанс», 17 психологов и специалистов по социальной работе стали участниками семинара по организации социального сопровождения клиентов, страдающих от алко- и наркозависимости, организованного ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области».

Стали обязательными занятия для вновь принятых специалистов. Введение в профессию осуществляют методисты, а практические занятия продолжают начальники отделений.

Больше внимания уделялось повышению квалификации путём прохождения курсовой переподготовки. Если в 2013 году процесс прохождения курсовой переподготовки не регулировался, то в 2014 г. он был под постоянным контролем администрации, методического совета, что позволило увеличить число получивших свидетельство о прохождении курсов с 24 человек в 2013 г. до 35 (+45%) в 2014 году. В результате процент высококвалифицированных сотрудников Центра повысился с 57% 2013 г. до 61% в 2014 г.

Традиционно услуги методической службы Центра востребованы и сотрудниками учреждений социального обслуживания семей с детьми, женщин, здравоохранения, образования, соцзащиты Калининградской области. Если в 2013 г. за услугами обратилось 211 человек, то в 2014 г. – 375 человек. Количественный рост потребителей услуг объясняется приглашением наших представителей для проведения занятий на курсах повышения квалификации, семинарах, участием в областных мероприятиях (выставка «Мир семьи», Форум для замещающих родителей, семинары для социальных педагогов школ и учреждений социальной сферы). В течение трёх лет проводятся занятия на базе Центра для студентов БФУ им. Канта. В этом году его посетили 15 будущих социальных работника – студенты 3 и 4 курсов.

Опыт работы Центра заинтересовал и руководителей учреждений социального обслуживания Москвы и Московской области: в декабре 2014 года 18 руководителей изучили опыт работы с семьёй и детьми отделения дневного пребывания несовершеннолетних.

По итогам семинаров регулярно проводилось анкетирование их участников. Анализ анкет показывает, что в целом методические услуги, предлагаемые Центром, востребованы, высоко оценивается их качество. Свыше 99% респондентов полностью ими удовлетворены. Во многих анкетах содержатся слова благодарности организаторам семинаров.

Обучающие мероприятия дополнялись рассмотрением на практике вопросов, вызывающих затруднение, в ходе консилиумов, выездов методистов и представителей администрации в отделения, которые наряду с контролирующей функцией выполняют также супервизорскую роль. Во время работы в отделениях, присутствия на консилиумах обращалось внимание на соответствие документации, содержания услуг и их результативности, организации информирования и социального обслуживания клиентов требованиям Национальных стандартов и Административных регламентов. Всего в 2014 году проведено 182 таких мероприятий, что на 27% выше показателей 2013 г. Непосредственное общение со специалистами способствовало охвату методическими услугами всех сотрудников Центра и позволило своевременно оказывать методическую помощь.

Ежемесячно на личных или интернет и телефонных консультациях получали ответы на вопросы свыше 40 сотрудников отделений Центра. Активно этими возможностями пользуются специалисты отделений дневного пребывания несовершеннолетних, социальной службы, отделений помощи семье, женщинам и детям г. Гурьевск, Гвардейск, Пионерский, Краснознаменск.

Всего проведено свыше 1500 мероприятий по оказанию методической помощи сотрудникам отделений.

В повышении профессионализма сотрудников немалую роль играют чёткие рекомендации по организации процесса предоставления услуг клиентам. Определение Центру новых целевых групп (замещающие семьи, лица, из числа выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, дети с ОВЗ) потребовало новых рекомендаций по социальному обслуживанию данных категорий клиентов. В 2014 году методической службой разработаны пакеты методических рекомендаций:

1. «Организация выполнения и учёт социальных услуг, предусмотренных государственным заданием»;
2. «Обеспечение результативности коррекционных мероприятий в ГДПН»;
3. Положение и организационные документы по работе реабилитационных групп;
4. Положение, программа, методические рекомендации, конспекты занятий для Школы подготовки замещающих родителей;
5. Методические рекомендации по организации работы с замещающими семьями, программа и конспекты мероприятий в клубе для замещающих родителей;
6. «Организация и осуществление контроля качества социальных услуг, предоставляемых клиентам Центра»;
7. Формы отчётов по основным направлениям деятельности.
8. Рекомендации по организации работы с женщинами группы риска по отказу от новорождённых.

В центре внимания методической службы – внедрение инновационных подходов к организации социального обслуживания клиентов. В 2014 г. продолжалось сопровождению женщин, выразивших желание отказаться от новорождённых детей, семей с детьми с ОВЗ. Участие в региональной программе «Дети-сироты», проекте «Счастливая семья» позволило апробировать на практике технологию сопровождения замещающих семей и разнообразные формы работы с ними.

В отчётный период регулярно проводился анализ выполнения госзадания, результативности коррекционно-реабилитационной работы в рамках реабилитационных групп и ГДПН, деятельности по предупреждению отказов от новорождённых, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, удовлетворённости клиентов предоставленными социальными услугами, мониторинг жизнедеятельности клиентов, получивших услугу «Социальный патронаж». На основе анализов делались организационные выводы, давались рекомендации, направленные на повышение результативности и качества социального обслуживания клиентов.

Аналитическая деятельность позволяет определить и результативность работы по повышению квалификации сотрудников. Учитывая, что приоритет в оценке качества социального обслуживания отдаётся нашим клиентам, можно сделать вывод о росте квалификации наших сотрудников, поскольку встречи с клиентами и анализ анкетирования по итогам услуг показывает достаточно высокий уровень оценки ими нашего труда (свыше 90%).

Значительно повысилось качество оформления документации. Если в 2013 году отмечались многочисленные нарушения в организации работы ГДПН, оформлении журналов учёта услуг, учетной карты семьи, то в 2014 году выявлены существенные недочёты в организации работы группы только в одном отделении. В основном все специалисты владеют навыками ведения документации по учёту услуг.

Деятельность и опыт работы сотрудников Центра были широко представлены и получили высокую оценку на выставке «Мир семьи». Экспозиции Центра привлекли внимание более 1500 человек. Проведённые в рамках выставки мастер-классы по инновационным психологическим коррекционным методикам и использованию в коррекционной работе с детьми занятий по изготовлению поделок из различного материала, презентации реабилитационных групп для родителей, замещающих родителей и будущих мам показали высокий профессионализм сотрудников Центра.

Оценивая итоги деятельности методического отделения в 2014 г. необходимо отметить, что несколько снизилось количество обращений за методическими услугами специалистов учреждений социального обслуживания семей с детьми Калининградской области, что показывает необходимость усиления рекламы методических услуг.

Таблица 15

Методическое сопровождение деятельности

ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям»

в 2011 – 2014 гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п\п** | **Направления методической деятельности** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
|  | Выездная социально-психолого-методическая служба *(количество выездов)* | 88 | 112 | 142 | 182 |
|  | Охват отделений | 19 (100%) | 20 (100%) | 20 (100%) | 21(100%) |
|  | Семинары в учреждении | 6 | 12 | 10 | 26 |
|  | Прошли обучение, в т.ч. | **83** | **68** | **76** | **89** |
| - Начальники отделения | 19 | 20 | 20 | 23 |
| - Специалисты по социальной работе | 50 | 30 | 40 | 43 |
| - Психологи | 14 | 18 | 16 | 20 |
|  | Участвовали в методических мероприятиях специалисты других учреждений | 64 | 62 | 211 | 375 |
|  | Получили свидетельство (удостоверение) о повышении квалификации |  |  | 24 | 35 |
|  | Методические рекомендации *(разработано)* | 5 | 8 | 6 | 8 |
|  | Внедрение в практику работы Центров инновационные подходов к социальному обслуживанию клиентов | 3 | 2 | 2 | 2 |
|  | ***% высококвалифицированных работников в общем количестве квалифицированных работников*** |
| План | - | - | **49** | 49 |
| Факт | - | **58** | **57** | 61 |

1. **Модернизация и оптимизация**

**ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», который вступает в силу с 01 января 2015 года, деятельность Центра претерпевает некоторые изменения.

Формируется автоматическая база данных о потребителях социальных услуг, в связи с этим оборудовано и введено в эксплуатацию специализированное рабочее место.

Разрабатываются инновационные подходы к обслуживанию граждан исключительно по заявительной системе.

На основе опыта работы разработаны следующие базисные основания для предоставления услуг:

а) определение круга лиц, которым в соответствии с новыми нормативными документами должны быть предоставлены услуги системы социального обслуживания;

б) определение перечня услуг, предоставляемых целевому клиенту как гарантированный социальный минимум;

в) мотивация целевого клиента на ответственность за решение проблем, вовлечение его в активную деятельность по выходу из трудной жизненной ситуации (на основе договора о взаимной ответственности);

г) определение оснований, в соответствии с которыми различные категории граждан могут получать услуги в системе социального обслуживания на платной основе.

Модернизация деятельности (изменение содержания деятельности, направленной на оказание адресной помощи) Центра осуществляется на основе внедрения инновационных моделей услуг с учётом специфики развития муниципалитета, его кадровой обеспеченности, индивидуального запроса целевого клиента.

Оптимизациядеятельности Центра осуществляется в рамках штатного расписания.

В 2015 году планируется развитие прежних направлений.

Исследование социальных и психолого-педагогических проблем замещающих семей и оказание им своевременной комплексной помощи, направленной на полноценное функционирование всех членов семьи, будет осуществляться в следующих направлениях**:**

* Подготовка к приёму ребёнка (Школа по подготовке кандидатов в замещающие родители);
* Повышение уровня профессиональной родительской компетентности (выездная Школа для замещающих родителей);
* Оказание психолого-педагогической помощи членам семьи в форме телефонных консультаций; приёма специалистов в учреждении (по установленным дням); выездов по месту жительства (выездные бригады);
* Оказание помощи в развитии личностного и творческого потенциала приёмного (опекаемого) ребёнка (в форме клубной работы по разработанной программе);
* Оказание помощи в адаптации и социализации детей, находящихся под опекой (путём заключения договоров о сотрудничестве с социокультурными учреждениями и вовлечения их в анимационные мероприятия).

Формирование позитивного отношения к семейным ценностям, рождению и воспитанию детей, а также предотвращение отказов от новорождённых детей будет реализовываться по следующим направлениям:

* Работа с девочками-подростками по формированию семейных ценностей, планированию семьи, построению брачно-семейных отношений, психологическая подготовка девушек к браку и деторождению (клубная работа, тренинги);
* Индивидуальная и групповая работа с несовершеннолетними матерями (по направлению женских консультаций, родильных домов) по принятию ситуации рождения ребёнка и развитию эмоциональной связи с ребёнком;
* Групповая работа с молодыми мамами - Школа молодой мамы, основная цель которой – позитивное отношение к материнству; формирование навыков ухода за малышом, общения с ним и воспитания;
* Социально-психологическое сопровождение одиноких матерей, находящихся в трудной жизненной ситуации в течение года: группа «Мать и дитя».

С целью оказания своевременной комплексной оперативной помощи семьям целевой группы, проживающим в отдалённых сельских поселениях, будет организована работа Службы оперативного реагирования (мобильные бригады):

* Формирование единой диспетчерской Службы по приёму заявок (в том числе через Интернет), сбор сведений о несовершеннолетнем, его родителях (лицах их замещающих) совместно с органами социальной защиты населения;
* Формирование состава мобильной бригады на основе заявок;
* Оказание комплексной помощи по преодолению трудной жизненной ситуации группой специалистов с выездом по месту жительства семьи;
* Формирование и ведение электронного банка данных о семьях и несовершеннолетних, в которые выезжала мобильная бригада.

На основе разработанных и апробированных программ комплексной реабилитации и адаптации женщин, профилактики появления у них кризисных ситуаций будет продолжена работа по сопровождению семей, страдающих алкогольной зависимостью.

Цель: мотивация на здоровый образ жизни и восстановление функций жизнедеятельности, адаптация и социализация членов семьи.

* Формирование электронного банка данных семей с детьми, родители в которых страдают алкогольной зависимостью;
* Оказание психологической помощи по мотивации на лечение и соблюдение здорового образа жизни (индивидуальное консультирование);
* Оказание помощи по восстановлению социально значимых связей (тренинги);
* Оказание помощи по восстановлению жизнедеятельности семей;
* Социально-психолого-педагогическое сопровождение семей;
* Оказание помощи (через клубы) в повышении стрессоустойчивости и психологической культуры в сфере межличностных, семейных, детско-родительских отношений.

Для отслеживания ситуации, учёта и оценки конкретной нуждаемости потребителя услуг продолжится работа по:

* Отслеживанию результативности деятельности и качества оказанных услуг семьям в социально опасном положении, замещающим семьям, несовершеннолетним (через 6 месяцев после оказания услуг);
* Определению нуждаемости оказания услуг и результативности деятельности специалистов (по итогам мониторинга).

Информационная кампания в 2015 году будет направлена на укрепление семьи*,* пропаганду семейных ценностей и благополучия семьи, воспитание нового потребителя социальных услуг, умеющего находить социальную информацию и оценивать предлагаемые социальные услуги.

* Взаимодействие со СМИ муниципальных образований;
* Размещение информационного материала в Интернет-сетях, социальных сетях, сайте Центра.
* Разработка и распространение буклетов и информационных листовок о деятельности отделений и специалистов.

Директор ГБУСО КО

«Центр социальной помощи семье и детям» Н.Б. Левинская