

Семейная диспетчерская



Казачинско-Ленский район является северной территорией с высокой потребностью социального обслуживания населения, что обусловлено затруднениями оперативности в межведомственном взаимодействии и, как следствие, невозможностью вовремя получить сигнал и экстренно на него отреагировать, что влияет на своевременность оказания помощи семьям. Посредством мониторинга по изучению проблем несовершеннолетних и семей с детьми, проведенного специалистами ОГКУСО « Центр социальной помощи семье и детьми Казачинско-Ленского района», были проанализированы актуальные проблемы семей, несовершеннолетних и обозначены представителям администрации района, с целью участия в конкурсе грантовых проектов, предлагающих современный подход в работе с семьями, попавшими в сложную ситуацию и не нашедшими сил, возможностей преодолеть ее самостоятельно.

В 2020 году «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско - Ленского района», получив поддержку от администрации района и субъектов профилактики, принял участие в конкурсе грантовых проектов Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации Марины Владимировны Гордеевой, с целью создания на базе учреждения специализированной социальной службы, по принципу «Единое окно».

Модель, созданной профессиональной социальной службы по принципу «Единое окно» Семейная диспетчерская, объединяет комплекс взаимосвязанных технологий, отработанных в течение ряда лет на стажировочных площадках Фонда, с применением положительных результатов опыта для реализации, в условиях северной сельской местности на территории БАМа, где последние годы наблюдается повышенная социальная напряженность и увеличение количества детей и семей с детьми находящихся в трудной жизненной ситуации.

При поддержке фонда, с апреля 2021 года в учреждении осуществляет деятельность социальная служба «Семейная диспетчерская» и реализуется социальный проект «Семейный Навигатор» задачами которого являются:

1. Повышение доступности и обеспечение непрерывности помощи детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации.
2. Совершенствование системы межведомственного взаимодействия и улучшение качества предоставляемой помощи и поддержки семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации.
3. Внедрение эффективных механизмов комплексного решения проблем детей и семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации.
4. Применение новых технологий социальной работы с детьми и семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, в том числе через

активизацию внутренних ресурсов семьи, включающими активные формы работы с детьми.

5. Объединение социальных ресурсов, с обучением специалистов, для развития системы поддержки детей и семей с детьми, нуждающихся в поддержке государства, в том числе на стажировочных площадках Фонда

Важным этапом реализации мероприятий проекта «Семейный навигатор», стало участие специалистов и руководителя «Цentra социальной помощи семье и детям Казачинско-Ленского района», представителей субъектов профилактики района: КДН и ЗП, образования, опеки, в мероприятиях стажировочной площадки Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации по теме «Комплексная поддержка семей и повышение доступности предоставления социальных услуг посредством организации социальной службы «Семейная диспетчерская». Место проведения стажировочной площадки - город Тюмень, «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья». По итогам обучения, специалисты, принявшие участие в стажировочной площадке, организовали и провели на территории Казачинско-Ленского района обучающие мероприятия для представителей учреждений и организаций, занятых в сфере профилактики социального сиротства, с целью внедрения успешного опыта, повышения профессиональных компетенций представителей субъектов профилактики и повышения эффективности межведомственного взаимодействия органов и служб.

Для организации работы службы, разработаны нормативные документы:

1. Положение о службе « Семейная диспетчерская».
2. График работы специалистов службы.
3. Соглашения с субъектами профилактики.
4. Информационные материалы.
5. Методические пособия (для специалистов).
6. Формы документов (заявление гражданина по упрощенной форме, договор с семьей о социальном сопровождении, индивидуальный план работы с семьей, заключение и рекомендации специалистов).
7. Диагностические материалы.
8. Анкета удовлетворенности граждан - для отслеживания результативности работы службы.

С целью привлечения внимания общественности и целевой аудитории, к вопросам профилактики семейного неблагополучия, были организованы мероприятия по информированию граждан о работе службы Семейная диспетчерская на территории Казачинско-Ленского района: на официальном сайте учреждения создана вкладка «Семейная диспетчерская», размещен баннер, разработаны и изготовлены (на бумажном носителе, а так же в электронном варианте) информационные буклеты о деятельности службы.

Работа Социальной службы организована в плановом и экстренном режиме. Для обращений и сообщений, поступающих от родителей, граждан, законных представителей выделен стационарный номер телефона и сотовый телефон с установленными мессенджерами Viber и WhatsApp. В специализированную социальную службу может обратиться как субъект системы профилактики Казачинско-Ленского муниципального района, так и любой гражданин, находящийся в данной местности.

При поступлении экстренного сообщения в социальную службу «Семейной диспетчерской», дежурный специалист принявший обращение, отрабатывает его и передает данные назначенному исполнителю, который в свою очередь, в зависимости от случая, осуществляет мероприятия по оказанию экстренной помощи семье, несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации, с привлечением представителей субъектов системы профилактики (инспектора группы по Делах несовершеннолетних, социальных педагогов образовательных учреждений, участковых врачей педиатров). Далее проводит анализ случая, организует предоставление комплексной помощи семье, находящейся в трудной жизненной ситуации: совместно с членами семьи определяет перечень мероприятий, необходимых, для решения возникшей проблемы; согласовывает с субъектами профилактики и привлеченными специалистами необходимые мероприятия для преодоления кризисной /трудной жизненной ситуации. Сопровождение семей с несовершеннолетними детьми проводится до выхода семьи из трудной жизненной ситуации.

Направление деятельности содержит комплекс мероприятий (мер) по выходу семьи из сложной жизненной ситуации, за который отвечает конкретный специалист из числа субъектов профилактики, работающих с семьей и несовершеннолетним, и устанавливает конкретные сроки их выполнения.

В результате, за период с апреля 2021 года по август 2022 года деятельностью социальной службы «Семейная диспетчерская» охвачены -174 семей в них 314 детей.

Неоценимым вкладом при реализации проекта «Семейный Навигатор» стала финансовая поддержка «Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации», благодаря которой на базе «Центра социальной помощи семье и детям Казачинско-Ленского района» оборудована и функционирует комната психологической разгрузки, оборудование которой используется при проведении тренингов, индивидуальных занятий с детьми, с родителями, законными представителями несовершеннолетних. Использование данного оборудования, позволяет не только снять эмоциональное напряжение, но и настроить на конструктивное взаимодействие членов семьи. Сенсорная комната представляет собой особый мир, в котором дети и взрослые испытывают необычные ощущения и чувства, эмоционально раскрепощаются, расслабляются и отдыхают от негативных воздействий внешней среды, что позволяет специалисту значительно ускорить

установление продуктивного контакта с ребенком или взрослым, а уникальная сенсорная среда обеспечивает положительный терапевтический эффект. Использование интерактивного пола, позволило педагогу- психологу качественно обновить процесс коррекционной работы с несовершеннолетними, создать комфортную обстановку для продуктивной деятельности, погружаясь в игру. Чувствуя себя «волшебниками» дети преодолевают застенчивость, неуверенность, страхи, учатся взаимодействовать друг с другом, улучшается двигательная активность, повышается уровень развития психических процессов.

В ходе реализации проекта разработаны и реализуются программы:

- «ТРЕНИНГ–ПРОГРАММА коррекция и восстановление детско–родительских отношений», для семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, имеющие проблемы в воспитании несовершеннолетних детей, как следствие наличие в семье конфликта в детско–родительских отношениях;
- Программа занятий в сенсорной комнате «Равновесие »- направлена на установление контакта с семьей, мотивирование на сотрудничество;
- Программа индивидуальных занятий с детьми в возрасте 11 -17 лет по восстановлению детско-родительских отношений социальной службы «Семейная диспетчерская»;

Так же в рамках социального проекта были проведены мероприятия с родителями и детьми по профилактике семейного неблагополучия по актуальным направлениям:

- правовое просвещение родителей и несовершеннолетних, в том числе предупреждение жестокого обращения с детьми и насилия в семьях;
- формирование навыков здорового образа жизни, профилактика вредных привычек, зависимостей;
- профессиональное самоопределение подростков, к непосредственному участию в мероприятиях по профориентации с несовершеннолетними привлекаются их родители. Для повышения эффективности работы в данном направлении, специалистами службы «Семейная диспетчерская» применяется диагностический комплекс методик «Профориентационная система профи-2».

Положительных результатов работы службы Семейная диспетчерская по комплексному сопровождению семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, удалось достичь по следующим направлениям:

- благотворительная помощь, позволила снизить негативные последствия трудной жизненной ситуации;
- помощь в трудоустройстве родителям, способствовала удовлетворению потребности в самореализации и повышению материального положения семьи;
- нормализация детско-родительских отношений, в результате чего, укреплялись не только внутрисемейные связи, но и разрешались школьные и поведенческие проблемы детей;

- формирование у родителей знаний о значении создания комфортной среды для проживания и развития детей;
- улучшение социально-бытовых условий и создание благоприятного микроклимата в семье;
- содействие в лечении родителей от алкоголизма, оказало общее положительное влияние на повышение социального статуса семьи.

Участие в грантовом проекте «Семейный Навигатор» способствовало расширению профессиональных возможностей и объединению специалистов, приобретению опыта работы в команде, повышению доступности своевременной помощи семьям. В ходе данного сотрудничества, семьи вместе со специалистом социальной службы «Семейная диспетчерская», прошли путь от осознания проблемы своей семьи и объективной оценки своих возможностей, до восстановления жизненно важных функций семьи. Мотивирование семьи к активному действию, позволило сплотить членов семьи, повысить самооценку и уверенность в себе и в том, что они не останутся один на один со своими проблемами.

Реализация проекта «Семейный Навигатор» в рамках социальной службы «Семейная диспетчерская» - это первый опыт реализации грантового проекта и уникальная практика оказания социальной помощи семьям, проживающим на территории Казачинско -Ленского района по принципу «Единое окно». Актуальность данного проекта бесспорна, так как в отдаленных территориях межведомственное взаимодействие недостаточно развито, в том числе в связи с неукомплектованностью и недостаточной компетентностью специалистов, поэтому необходимо активизировать, направлять и развивать работу по ранней профилактике неблагополучия семей.

Анализируя итоги реализации проекта «Семейный Навигатор», в рамках Социальной службы «семейная диспетчерская», участники проекта пришли к единому мнению, что результативность работы по профилактике семейного неблагополучия, напрямую зависит от качества межведомственного взаимодействия, профессионального потенциала специалистов, осуществляющих работу с семьей.

Таким образом, межведомственное взаимодействие, согласованность действий специалистов разных ведомств, объединённых общей целью, позволило закрепить положительные результаты профессиональной деятельности, подтвердило эффективность работы социальной службы «Семейная диспетчерская» и стало залогом успешной работы по профилактике десоциализации семей.