

ВВЕДЕНИЕ

В Карачаево-Черкесской Республике с 2004 года ежегодно отмечается естественный прирост населения. По данным статистики коэффициент рождаемости в 2012 году составил 13,5 на 1000 населения (в 2011 - 13,1%; в 2010 - 12,8 %).

Удельный вес детского населения от всей численности населения республики составляет 23 %. По данным государственной статистики, в 2012 году родилось 6499 детей. Общая численность детей в возрасте от 0 до 18 лет составляет -115177, из них 39697 детей дошкольного возраста.

В республике наблюдаются изменения в брачной структуре населения. По статистическим данным в сравнении 2000 и 2012 годов количество разводов от числа зарегистрированных браков увеличилось на 9%, что вызывает тревогу в части сохранения института семьи.

В трудные жизненные ситуации попадают неполные семьи, семьи беженцев, вынужденных переселенцев, малообеспеченные семьи, безработные, семьи с детьми-инвалидами, многодетные семьи, неблагополучные семьи. Для этих семей характерны проблемы: финансовые, трудоустройства, ограничения жизнедеятельности, медицинские, психологические, и др. У детей в таких семьях наблюдается низкая самооценка, неадекватное представление о значении собственной личности, что может отрицательно сказаться на их дальнейшей судьбе.

Проблема социального сиротства и появления семей группы риска – сложная социальная проблема, имеющая различные аспекты, связанные как с особенностями целевых аудиторий, так и особенностью оказываемых услуг.

На 1 января 2013 года в республике на учете состоят:

- 429 безнадзорных детей в.т.ч.:
- 286 безнадзорных детей состоят на учете в органах социальной защиты населения муниципальных образований республики ;
- 309 безнадзорных детей состоят на учете в ПДН республики;
- 271 безнадзорный ребенок состоит на учете в КДН республики;
- 454 семьи, находящиеся в социально опасном положении, в которых воспитывается 1049 детей;
- беспризорных детей нет.

Особая роль по профилактике семейного неблагополучия и социального сиротства отводится республиканскому государственному бюджетному учреждению «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних».

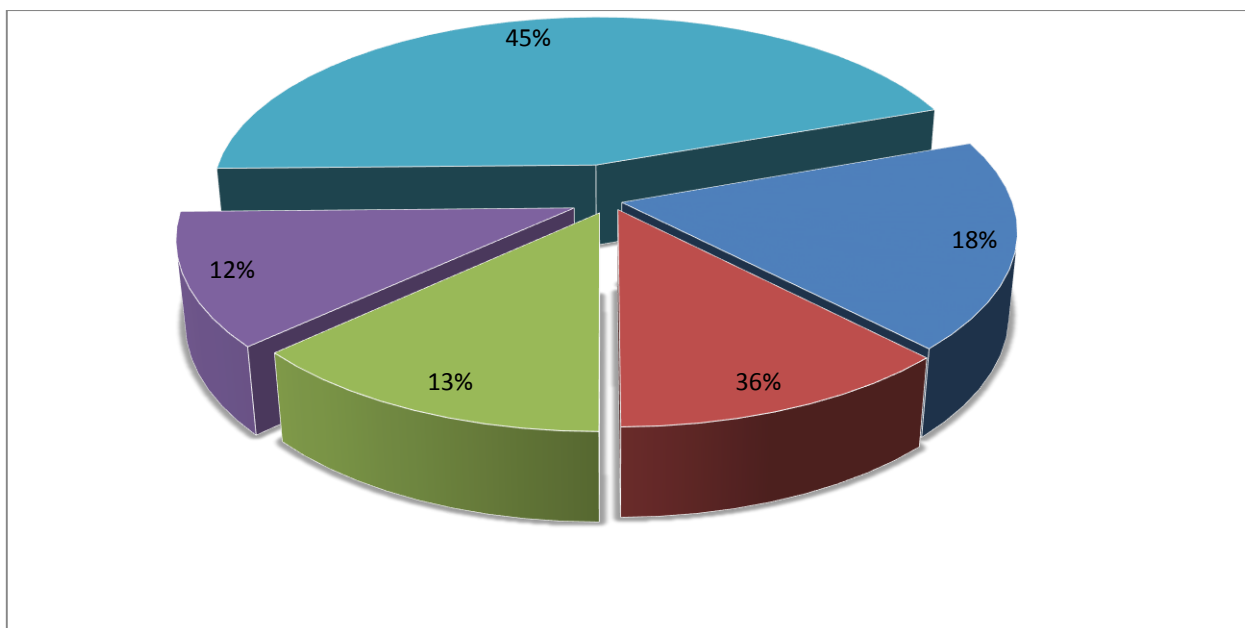


Диаграмма № 1. Распределение детей по видам трудных жизненных ситуаций.

Цель исследования - изучить комплекс социальных услуг, предоставляемых в учреждении и его влияние на качество социального обслуживания всех категорий несовершеннолетних.

Задачи исследования:

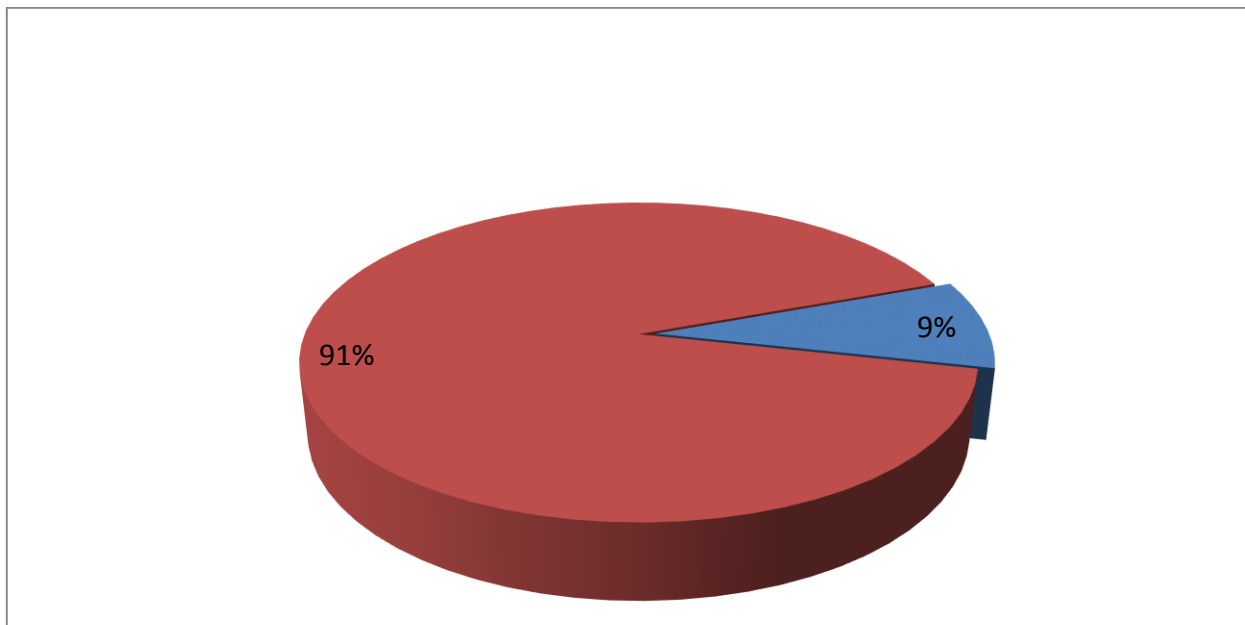
1. Изучить весь комплекс социальных услуг, предоставляемых учреждением;
2. Выявить, исходя из исследования, наиболее перспективные направления развития реабилитационного центра «Надежда»;
3. Изучить приспособленность здания и внутренних помещений в соответствии с нормативами доступности;
4. Осмотреть материально-техническую базу учреждения, влияние ее состояния на процесс реабилитации и адаптации клиента.
5. Изучить качество реабилитационных мероприятий.
6. Оценить возможность расширения спектра услуг за счет оптимизации деятельности учреждения или за счет введения новых видов реабилитации.

Критерии оценки:

1. Доступность учреждения, а также услуг, которые предоставляются в нем;
2. Условия проживания детей, находящихся в «Надежде»;
3. Режим предоставления и время ожидания реабилитационных услуг;
4. Доброжелательность и компетентность работников;
5. Полнота использования мощностей реабилитационного учреждения;
6. Качество услуг, которые клиент получил в учреждении.

Анализируя социальное обслуживание населения республики, следует отметить, что действующая сеть учреждений социального обслуживания не обеспечивает существующей потребности и не соответствует федеральным нормативам обеспеченности населения подобными учреждениями, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от

03.07.1996 №1063-р. Так, норматив обеспеченности социально - реабилитационными центрами для несовершеннолетних детей составляет 1 Центр на 10 тыс. детей. Исходя из численности детского населения, республика нуждается в 11 учреждениях. Республиканский центр «Надежда» покрывает 9% потребности населения республики.



По тем услугам, которые оказываются в «Надежде», можно говорить о комплексном подходе к реабилитации несовершеннолетних

Уровень материально-технического оснащения учреждения

Здание, в котором ныне располагается администрация, и стационарное отделение Центра является приспособленным, ранее это было административное здание радиозавода.

С начала деятельности (1996 год) учреждение, где предоставляются услуги в стационарных условиях, не проводился капитальный ремонт. Для поддержания санитарно-гигиенических условий в нем регулярно осуществлялся косметический ремонт, однако этого недостаточно. Со времени передачи здания в оперативное управление (за 17 лет) его износ составил более 50%.

Капитальный ремонт учреждения (общестроительные, сантехнические, электромонтажные работы, ремонт вентиляционных систем) позволит улучшить качество и повысить доступность оказания социальных услуг несовершеннолетним, улучшить условия труда персонала и условия пребывания несовершеннолетних, оптимизировать расходы средств за счет энергоресурсосбережения, предупредить повреждение систем жизнеобеспечения, улучшить санитарно-гигиенические условия, обеспечить работу в соответствии с требованиями федеральных стандартов.

Кроме того, с марта 2012 года в ведомственную подчиненность Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики передана База отдыха «Сосенка», которая теперь находится в оперативном управлении «Надежды». База была построена в 1987 году для организации детского лесничества (культстана), и представляет собой имущественный комплекс, состоящий из капитального здания столовой и 24 комбинированных кирпично-деревянных домиков, рассчитанных на одновременный прием 100 детей.

На 1 июня 2013 года произведено асфальтирование прилегающей территории стационарного отделения, отремонтирован забор и игровые спортивные площадки, проведены другие ремонтные работы.

Рассматривая обеспеченность учреждения в целом всем необходимым для проведения реабилитационных мероприятий, лечения, ухода и трудотерапии, следует отметить недостаточную материально-техническую оснащенность: медтехника имеет высокую степень износа (до 80 % физически изношенной и морально устаревшей). При этом доля современного оборудования составляет не более 20%, а около 30% находится в неисправном состоянии. Такая же ситуация прослеживается в кухонном оборудовании и прачечной: печи, духовые шкафы, раздаточные, а также стиральное оборудование физически изношены. Мастерские трудовой реабилитации недостаточно укомплектованы, а имеющееся оборудование морально устарело и физически изношено.

Площадь спальных и игровых комнат не соответствуют санитарным нормам (из расчета на 1 ребенка).

На должном уровне в учреждении осуществляется:

- обеспечение безопасности воспитанников учреждения;
- обеспечение гигиенических условий;
- освещённость, микроклимат помещений в соответствии с гигиеническими нормами;
- питьевой режим;
- размещение имеющегося оборудования соответствует нормам охраны труда и техники безопасности;
- оснащенность телефонной связью;
- обеспеченность всеми средствами коммунально-бытового устройства;
- обеспеченность проживающих постельными принадлежностями, одеждой и обувью.

В целом, состояние материально-технической базы соответствует лицензионным требованиям, а также действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, техническим и финансовым и нормативам, установленным для обслуживания несовершеннолетних подобным учреждением.

Несмотря на предпринятые меры, основной реабилитационный корпус учреждения и База отдыха нуждаются в капитальном ремонте. Учитывая ограниченную финансовую возможность республиканского бюджета, целесообразно рассмотреть возможность обращения в Резервный фонд

Президента Российской Федерации для выделения средств на капитальный ремонт учреждения центра и Базы отдыха.

Доступность учреждения (доступность среды)

Режим работы учреждения установлен с 8.00 до 17.00 при двух выходных днях. Стационарное отделение работает круглосуточно. База отдыха «Сосенка» действует в летнее время.

Стационарное и дневное отделение центра располагаются по маршруту следования общественного транспорта, что облегчает физическую доступность к учреждению. Во время функционирования базы отдыха «Сосенка», располагающейся в п.Даусуз, Зеленчукского муниципального района, доставка детей к месту отдыха и обратно осуществляется организованно автотранспортом Центра. Приезд родителей (законных представителей) несовершеннолетних, отдыхающих на Базе отдыха «Сосенка» так же не затруднен, она расположена по маршруту следования междугороднего общественного автотранспорта.

Учреждение нельзя назвать адаптированным и полностью доступным гражданам с ограниченными возможностями здоровья, так как оно не оснащено приспособлениями для доступа посетителей, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, специальными информационными средствами, а также не имеет специалистов для обслуживания клиентов с нарушениями зрения и слуха. Доступность здания не полная, т.к. нет безбарьерной среды во дворе и на входе в здание; ванные комнаты и санитарные узлы не соответствуют нормам, предусмотренным для людей с ограничениями здоровья. Кроме того, надо говорить об отсутствии транспорта, специализированного для доставки людей с ограничениями здоровья.

Мнения клиентов по данному вопросу распределились:



Ограниченность учреждения обусловлена еще и недостаточностью подобных учреждений в республике и отсутствием практики выездного оказания услуг специалистами Центра. Нет выездных консультационных пунктов Центра в муниципальных образованиях республики. Регламента оказания услуг и контроля в режиме выездной технологии также не существует.

Количество специалистов социально – психологического профиля, определенного штатным расписанием, не соответствует потребности населения в данном виде услуг (в масштабе республики). В первую очередь это относится к специалистам психологам. Из 155 человек, работающих в учреждении социального обслуживания несовершеннолетних, психологов – 16 человек. Учитывая важность профилактической работы, направленной на предупреждение социального сиротства, жестокого обращения с несовершеннолетними, целесообразно увеличение отдельных штатных единиц (юрист, психолог, психотерапевт) для внедрения практики выездных консультационных пунктов Центра в муниципальных образованиях республики. Подобное решение позволит оптимально использовать ресурсы республиканского бюджета в условиях недостаточности подобных реабилитационных центров в Карачаево-Черкесской Республике.

На реабилитацию в Центр принимаются несовершеннолетние в возрасте от 3 до 18 лет, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении. Определение ситуации, в которой находится подросток, как трудной жизненной или социально опасной осуществляют органы образования, внутренних дел, комиссии по делам несовершеннолетних, органы опеки и попечительства, соседи, родители, сам подросток и специалисты Центра на основании поступления соответствующих обращений. Порядок обращения данных субъектов в учреждения не регламентируется. Заявки могут быть письменные, устные личные и устные по телефону, что облегчает доступность учреждения для потенциальных клиентов.

Информационная открытость и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья

Если говорить об информационной доступности, то уровень информированности населения об оказываемых Центром услугах довольно высок. Информирование осуществляется через сеть Интернет, через СМИ (телевидение, радио, газеты), через распространение листовок, буклетов, устных разъяснений в общеобразовательных учреждениях республики. Кроме того, учреждение практикует размещение социальной рекламы на рекламных щитах и видео-экранах, расположенных в центральной части Черкесска, а также размещение рекламных социальных роликов структурного подразделения центра - «Телефона доверия» в киносети, перед

трансляцией премьерных фильмов. В учреждении имеются информационные стенды.

Из недостатков доступности информирования населения можно отметить лишь отсутствие версии для слабовидящих на официальном сайте учреждения.

Условия проживания

Администрация и коллектив учреждения во время нахождения несовершеннолетнего в Центре несут ответственность за его жизнь, здоровье и безопасность. Несовершеннолетние находятся в центре на полном государственном обеспечении, т.е. это пятиразовое питание, обеспечение сезонной одеждой и обувью, медикаментами, предметами быта и личной гигиены, канцелярскими товарами, учебной и детской литературой.

Условия проживания, созданные для воспитанников, приближены к домашним. Группы численностью 8-10 человек сформированы по полу – возрастному признаку:

- 2 группы дошкольников – мужская и женская;
- 2 старшие группы – мужская и женская;
- 2 группы школьников среднего звена – мужская и женская;
- мужская группа младших школьников;
- смешанная группа малышей.

Воспитанники живут в просторных, светлых и уютных комнатах. Во всех группах созданы условия для занятий и отдыха.

В Центре организован компьютерный класс, где дети обучаются работе на компьютере, играют в логические игры, выполняют домашние задания, пользуются Интернетом.

В большом спортивном зале проводятся занятия и разного рода эстафеты и соревнования.

Работает библиотека с большим набором учебной, художественной и научной литературы, развивающими дидактическими играми.

В швейной мастерской обучаются самым элементарным и необходимым навыкам, делают поделки из различных тканей.

В столярной мастерской подростки получают азы плотничества.

Питание организовано в столовой. Меню соответствует нормам и обеспечивает полноценное питание.

При поступлении в центр несовершеннолетние проходят полное медицинское обследование.

Воспитанники получают полный спектр медицинских услуг, как на базе самого учреждения, так и в соответствующих медицинских учреждениях, поэтому, при необходимости, детей осматривают, проводят соответствующие обследования и назначают лечение все требуемые ребенку врачи-специалисты.

Кроме того, в Центре работает физиокабинет, тренажерный зал, оснащенный современными тренажерами, дети получают массаж и занимаются лечебной физкультурой.

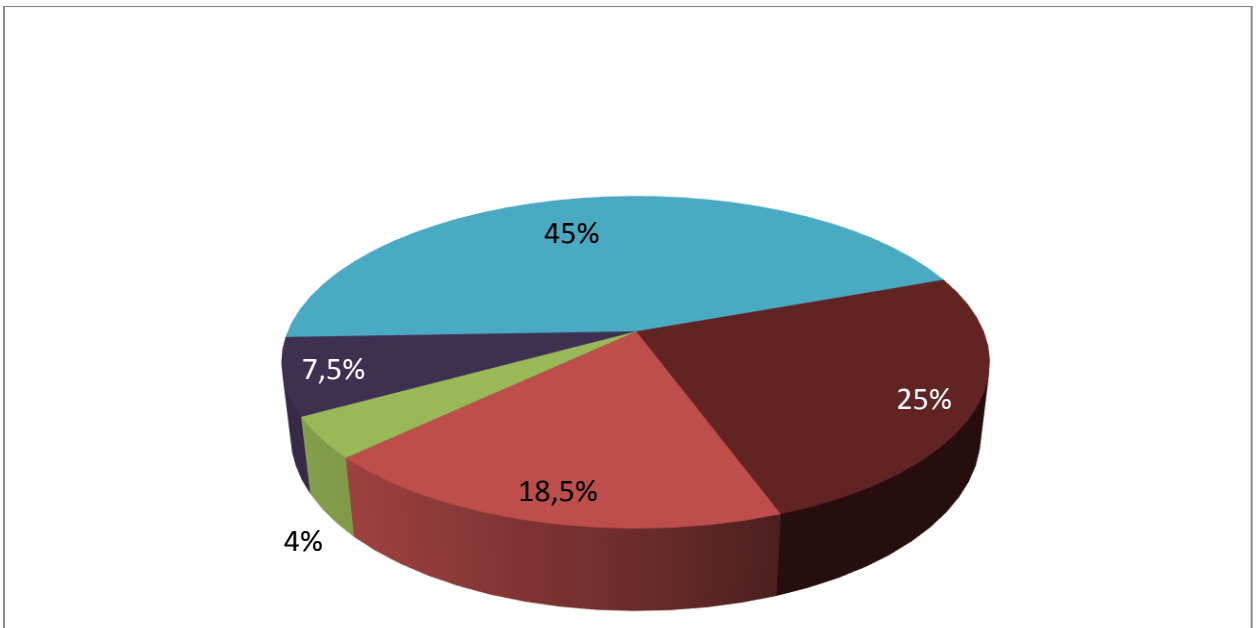
Для каждого ребенка разрабатывается индивидуальная программа социальной реабилитации в соответствии с результатами первичной диагностики. По этой программе в течение всего реабилитационного процесса с несовершеннолетним работают воспитатели, психологи, социальные педагоги, социальные работники, медицинский персонал по выводу ребенка из кризисной ситуации.

Воспитанники центра по договору обучаются в МКОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Черкесска». Ежедневно на автобусе Центра школьники доставляются на занятия и обратно. Сопровождение детей на весь период их пребывания в школе осуществляют специалисты по социальной работе. Учителями дополнительного обучения проводятся дополнительные занятия с отстающими от школьной программы.

Качество оказываемых услуг. Доля клиентов удовлетворенных качеством, объемом и перечнем услуг от общего числа клиентов учреждения получивших эти услуги.

Из анализа причин поступления несовершеннолетних в Центр следует, что чаще всего несовершеннолетние попадают в учреждение по заявлению родителей, что говорит об информированности населения о такой возможности, о доверии родителей специалистам учреждения. Хорошим показателем работы учреждения является и тот факт, что 7,5% несовершеннолетних самостоятельно обратились за оказанием помощи.

1 Причина обращения в РГБУ Центр «Надежда»				
- по направлению органов соц.защиты населения	- по рапорту органов внутренних дел	- по ходатайству (органов образования, здравоохранения, опеки и попечительства, общественных организаций)	- по личному обращению несовершеннолетнего	- по заявлению родителей
25%	18.5%	4%	7.5%	45%



Для оценки степени удовлетворенности качеством услуг, оказываемых учреждением, был проведен следующий соц. опрос среди воспитанников и их законных представителей:

1. Оцените качество социально-правовой помощи (защита прав и интересов несовершеннолетнего, восстановление и получение утерянных документов)
 - хорошо 80%
 - не очень 10%
 - плохо 10%
2. Оценка оказываемой социально-медицинской помощи
 - хорошо 77%
 - не совсем 10%
 - плохо 13%
3. Оценка оказываемой социально-бытовой помощи
 - хорошо 86%
 - не совсем 7%
 - плохо 7%
4. Оценка оказываемой социально-экономической помощи
 - хорошо 90%
 - не совсем 3%
 - плохо 7%
5. Оценка оказываемой социально-педагогической помощи
 - хорошо 89%
 - не совсем 6%
 - плохо 5%
6. Оценка оказываемой социально-психологической помощи
 - хорошо 87%
 - не совсем 7%
 - плохо 5%
7. Удовлетворенность отношением специалистов (теплое, внимательное)
 - удовлетворен полностью 98%
 - не удовлетворен 2%
8. Достигнута ли цель получения услуг
 - да 84%
 - не совсем 8%
 - нет 8%

Данный опрос показывает удовлетворенность воспитанников качеством получаемых услуг.

Соц.опрос родителей (законных представителей) воспитанников Центра (в т.ч. бывших воспитанников):

1. Положительные изменения проблемной ситуации семьи в период прохождения реабилитации
- да 48% -не совсем 25% - нет 27%
2. Положительные изменения в поведении ребёнка при прохождении реабилитации
- да 86% -не совсем 10% - нет 4%
3. Удовлетворенность работой учреждения
- да 87% -не совсем 8% - нет 5%
4. Удовлетворенность материальным обеспечением Вашего ребенка в Центре
- да 95% -не совсем 4% - нет 1%
5. Необходимость внесения изменений в работу специалистов
- да 12% - нет 88%
6. Удовлетворенность квалифицированностью специалистов
- да 95% -не совсем 2% - нет 3%
7. Удовлетворенность отношением специалистов (внимательность, уважительность)
-да 98% -нет 2%

Опрос показывает, что после прохождения реабилитации в учреждении в большинстве случаев родители отмечают положительную динамику в общении с ребенком; его поведении. Это подтверждается хорошими отзывами об учреждении.

Положительная динамика работы специалистов Центра видна и со статистических данных психологов о состоянии несовершеннолетних во время зачисления и при их отчислении из «Надежды».

2013 год

№ п/п	Проблематика	При поступлении (%)	При отчислении (%)	Результат работы психологов
1.	Девиантное поведение	30%	21,25%	8,75%
2.	Эмоциональные нарушения	45%	35%	10%
3.	Уровень коммуникативных навыков	47,5%	61,25%	13,75%
4.	Познавательная сфера	42,5%	67,5%	25%

Изучив деятельность учреждения и подходы к работе, можно уверенно говорить о том, что Центр занимает активную позицию по внедрению и распространению новых методик и технологий, способствующих сокращению детского и семейного неблагополучия, оказанию помощи детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации. Для достижения уставных целей и задач Центром внедряются новые формы работы - проведение благотворительных

Марафонов с применением таких инновационных методов работы, как тренинги, медиация, открытие «Кабинета доверия»; открытие отделения «Телефон доверия»; участие в конкурсах проектов, объявляемых Фондом поддержки детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Шагом в этом направлении стал проект-победитель «Счастье жить семьей дружно» на сумму 1,4 млн. рублей.

Кроме того, в целях профилактики семейного неблагополучия перечень услуг, предоставляемых отделением дневного пребывания для несовершеннолетних РГБУ «Республиканский социально реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних», планируется расширить с целью социального сопровождения семьи и детей. Предполагается, что работа отделения будет вестись по направлениям: профилактика безнадзорности и правонарушений подростков без отрыва от семьи и кризисное сопровождение семьи.

Новой формой реабилитационной работы для работников учреждения стала организация отдыха и оздоровления детей на Базе отдыха «Сосенка», с целью профилактики безнадзорности и организации досуга детей, а также организация лагеря отдыха и труда на базе дневного отделения, где подростки получили возможность не только отдохнуть и получить психологическую помощь, но и заработать.

Все проводимые Центром мероприятия сказались как на качестве оказываемых услуг, так и на их объеме и количестве обслуженных граждан.

Применение инновационных методик работы невозможно без регулярного повышения уровня образования (в т.ч. самообразования) и квалификации работников учреждения. В 2012 году 19 сотрудников учреждения прошли курсы повышения квалификации. В первом полугодии 2013 года – 16 сотрудников. В планах мероприятий «Дорожной карты» ежегодно предусмотрено повышение квалификации не менее 30% работников основного персонала.

Для расширения перечня оказываемых услуг бюджетному учреждению целесообразно ввести перечень платных услуг. С целью выяснения востребованности таких услуг проведен опрос респондентов, имеющих детей и готовых получать платные услуги в Центре.

Для изучения спроса на услуги были опрошены родители, имеющие детей. Основными услугами, которые родители готовы оплачивать являются следующие услуги:

- психологические (особенно семейное консультирование), логопедические, и юридические услуги;
- информационно-методические услуги по актуальным вопросам взаимодействия детей и родителей, в контексте оказания помощи в решении проблем воспитания и развития детей;
- организация различных форм отдыха, оздоровления (в т.ч. малозатратных) занятости детей и семей, возможности совместного отдыха

(организованного времяпрепровождения) с комплексом психологических и педагогических услуг;

- социальных нянь или нахождение детей в возрасте от 3 до 7 лет в группе длительного пребывания. Данный вид услуги особенно востребован среди трудозанятых родителей, чьи дети не обеспечены местами в дошкольных образовательных учреждениях.

Оценка качества работы Попечительского совета при учреждении (развитие фандрайзинга)

В учреждении создан и эффективно функционирует Попечительский совет. В состав совета входят предприниматели, представители общественных организаций.

Деятельность Попечительского совета затрагивает такие сферы деятельности как фандрайзинг, оказание содействия в дальнейшем жизнеустройстве детей, получивших статус детей, оставшихся без опеки и попечительства, а также детей-сирот и осуществление внутреннего контроля.

Инструментами фандрайзинга избраны личные встречи с предпринимателями с целью привлечения дополнительных средств, привлечение в деятельность учреждения. После создания Попечительского Совета в учреждении появилось 6 постоянных спонсоров, регулярно оказывающих спонсорскую помощь в материальном и натуральном выражении.

Кроме того, в 2013 году Попечительским Советом была проделана работа по устройству трех воспитанников Центра в лицей за пределами Карачаево-Черкесской Республики и привлечены спонсоры, которые оказали материальную помощь для проживания несовершеннолетних в лицее на первое время, чего ранее не практиковалось. Кроме того Попечительский Совет при Центре принимает активное участие в проведении благотворительных марафонов и различных мероприятиях. Доброжелательность и компетентность специалистов.

Рекомендации:

1. Расширить охват учреждением социально-неблагополучных семей и детей, нуждающихся в социальной реабилитации и адаптации за счет развития филиалов во всех муниципальных образованиях республики.
2. Повысить доступность реабилитационного центра, обратив особое внимание на входную группу и состояние помещений и санитарных узлов.
3. В связи с высокой потребностью в повышении эффективности межведомственного взаимодействия, необходимо создать специальную комиссию по налаживанию данного направления.

4. Развивать систему предоставления платных услуг, т.к. опрос показывает, что потребность у населения в них высока.
5. Данное исследование доказывает необходимость создания социально-поликлинической службы в структуре Центра.
6. Изучение возможности перепрофилирования Центра в учреждение помощи семье и детям.