

СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОЙ ПАТРОНАЖ СЕМЬИ (ДОМАШНИЙ ПОМОЩНИК)

Цель оказания услуги: снижение риска жестокого обращения с детьми путем обучения родителей необходимым навыкам ухода за детьми и ведения хозяйства.

Целевые группы услуги:

- малообеспеченные семьи с молодыми родителями, недостаточная родительская компетентность которых стала причиной нарушения прав детей в этой семье;
- малообеспеченные неполные семьи с двумя и более детьми, в которых родители неспособны самостоятельно обеспечить детям уход, соответствующий их минимальным возрастным потребностям;
- семьи с детьми с ограниченными возможностями здоровья, где родителям необходима поддержка по организации ухода за детьми (для временного высвобождения времени для решения актуальных проблем семьи).

Краткое описание деятельности по услуге

Услуга направлена на обучение родителей навыкам и умениям, необходимым для осуществления ухода за детьми, ведения домашнего хозяйства.

Координатором данной услуги является куратор случая. Домашний помощник (специально обученная женщина среднего возраста с положительным опытом воспитания собственных детей) посещает семью и обучает родителя по принципу «делай как я», «делай вместе со мной». Ее возможные действия: оказание клиентам помощи в бытовых делах, в освоении навыков ухода и воспитания детей, услуги няни на короткий срок, оказание психологической поддержки через обсуждение трудностей.

Эффективность услуги проявляется в увеличении бытовой самостоятельности родителей, их способности замечать и адекватно реагировать на потребности ребенка, в уменьшении случаев проявления агрессии в отношении детей со стороны родителей, улучшении бытовых условий проживания семьи.

Нормативно-правовое обеспечение деятельности по услуге

Соответствие деятельности по услуге существующим нормативным и правовым актам:

- 1) Конвенция о защите прав человека;
- 2) Конвенция о правах ребенка;
- 3) Федеральный закон от 24 июля 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», ст. 7, п. 3, ст. 16, п. 1, ст. 14, п.2;
- 4) Федеральный закон от 24 июня 1999 г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- 5) Федеральный закон от 6 октября 1999 г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Необходимость дополнительного нормативно-правового обеспечения деятельности по услуге на региональном и муниципальном уровне: отсутствует.

Соответствие международным и национальным стандартам

Соответствует одноименной услуге, существующей в большинстве эффективных национальных систем защиты прав детей (США, Англия, Германия, Скандинавские страны).

Степень конфиденциальности информации о клиенте, получаемой специалистами в ходе деятельности по оказанию услуги

Информация, полученная специалистами в процессе оказания услуги, содержит сведения о частной жизни граждан (история семьи, особенности взаимоотношений в семье, особенности состояния здоровья и пр.), ее разглашение может нанести вред репутации членов семьи, поэтому она носит конфиденциальный характер.

На доступ к информации о клиенте и процессе оказания услуги семье имеет право:

- ответственный в учреждении за организацию работы со случаем (он определяет ограничения в доступе к информации третьим лицам);
- куратор данного случая;

- специалисты, привлекаемые к работе со случаем, в рамках своих должностных обязанностей;
- супервизор.

Содержание деятельности по оказанию услуги

1. Подготовительный этап

Цель: выявить семьи, имеющие потребности, которые могут стать основанием для назначения данной услуги.

Продолжительность: 1 день (включая время на подготовку и представление на Консилиуме).

Выявление семей, нуждающихся в данной услуге, дальнейшая координация мероприятий услуги является задачей кураторов случая. Куратор должен рассмотреть характер и степень выраженности факторов, определяющих уровень родительской компетентности в конкретной семье:

- способность родителей распознать ситуации, угрожающие безопасности ребенка;
- навыки базового ухода за ребенком;
- родительская привязанность к ребенку;
- способность родителей приучать ребенка к дисциплине;
- способность родителей создавать условия для развития ребенка;
- реалистичность родительских требований к ребенку.

Вторая группа факторов, которые куратор должен рассмотреть, выявляется в результате проведения Оценки ситуации в семье, в частности Оценки психосоциальных факторов, из которых наиболее важными для назначения данной услуги являются:

- самооценка родителя;
- родительская способность к сопереживанию ребенку;
- наличие острого или хронического стресса в семье/у родителей.

После того как потребности семьи, соответствующие назначению данной услуги, определены и сформулированы, куратор должен описать свои выводы в установленном порядке и затем представить их на Консилиуме, где принимается решение о том, следует ли рекомендовать Уполномоченному органу включить услугу в План реабилитации данной семьи и поручить куратору данного случая

(далее по тексту – куратор-координатор) координацию деятельности домашнего помощника.

2. Планирование действий домашнего помощника

Цель: определить действия, которые необходимы для эффективного оказания услуги, распределить ответственность за результат между куратором-координатором, домашним помощником и родителями, вовлечь родителей в совместную деятельность.

Продолжительность: до 3–5 дней (2–3 визита).

Планирование действий домашнего помощника – совместный процесс, в котором участвуют куратор, помогающий специалист и семья.

Перед непосредственной встречей с семьей куратор должен проинформировать домашнего помощника о причинах открытия случая по данной семье, результатах Оценки риска и Оценки ситуации в семье.

Куратор должен провести с домашним помощником обсуждение основных целей и задач его работы с данной семьей. Планирование целей и задач работы домашнего помощника должно быть основано на результатах первого этапа оказания данной услуги и направлено на удовлетворение (полное или частичное) выявленных потребностей семьи.

Куратор должен представить семье домашнего помощника. В ходе первой встречи необходимо проинформировать родителей о целях и задачах оказания им данной услуги, правилах и порядке работы домашнего помощника.

Домашний помощник должен вместе с членами семьи определить график посещений семьи и содержание ближайших встреч. Разработанный план должен быть максимально детализирован и составлен на срок до 1 месяца.

Итогом работы домашнего помощника на данном этапе оказания услуги является оформленный в установленном порядке письменный план работы, который до следующего визита в семью должен быть представлен на утверждение куратору-координатору.

3. Выполнение плана

Цель: обеспечить эффективное оказание услуги в соответствии с утвержденным планом работы домашнего помощника.

Продолжительность: 2–3 визита в неделю на протяжении 3–5 месяцев (услуга не может оказываться более 6–7 месяцев; продолжительность оказания услуги в каждом конкретном случае определяется индивидуально).

Домашний помощник должен приходить в семью в соответствии с согласованным графиком посещений.

Домашний помощник должен не реже одного раза в 2 недели обсуждать с куратором-координатором динамику выполнения намеченного плана, особенности его взаимодействия с родителями и детьми.

Домашний помощник должен информировать куратора-координатора случая о возникновении препятствий в достижении намеченных целей: невыполнение родителями заранее согласованных действий, конфликтные ситуации, уклонение родителей от назначенных встреч и пр.

4. Мониторинг

Цель: административный контроль эффективности оказания услуги конкретной семье.

Продолжительность: 2 часа.

Мониторинг эффективности оказания услуги проводится куратором-координатором не реже 1 раза в 2 месяца.

Оказание услуги завершается в случае устойчивых позитивных изменений по тем ключевым факторам, которые стали основанием для назначения услуги конкретной семье.

Оценка эффективности деятельности по оказанию услуги

Критерии оценки эффективности услуги:

- регулярность встреч домашнего помощника с семьей;
- степень и качество выполнения плана совместной работы домашнего помощника и семьи;
- динамика изменений факторов родительской компетентности;
- динамика способности родителей замечать и адекватно реагировать на возрастные потребности ребенка;
- уменьшение случаев агрессии родителей в отношении ребенка (детей);
- увеличение бытовой самостоятельности родителей;

- улучшение бытовых условий проживания семьи;

Способы оценки эффективности оказания услуги:

- административный контроль;
- анкетирование клиентов;
- супервизия.

Организационные основы деятельности по оказанию услуги

Обязательные мероприятия перед началом деятельности по услуге:

- Отбор кандидатов в домашние помощники. В связи с тем, что для реализации услуги не требуется серьезной профессиональной подготовки, ее могут оказывать привлеченные местные жители, женщины зрелого возраста, которые обладают высокой родительской компетенцией, желанием и способностью помогать людям, оказавшимся в сложной ситуации, владеющие навыками коммуникации и умеющие систематически вести дневник. Отбор кандидатов может быть проведен как в виде конкурса, так и путем простого приглашения кандидатов, уже имеющих опыт успешной деятельности в системе работы с семьями и детьми.
- Обучение кандидатов в домашние помощники. С целью обучения кандидатов необходимым для оказания услуги профессиональным компетенциям нужно проводить обучение по следующим направлениям:
 - *формирование профессиональной позиции помогающего специалиста,*
 - *повышение компетентности в области планирования работы с семьями группы риска,*
 - *тренировка навыков профессиональной коммуникации.*
- Необходимо обеспечить обучение кураторов навыкам организации деятельности по оказанию данной услуги.

Так как задача кураторов-координаторов – организовать оказание услуги, контролировать качество ее реализации и оказывать помощь домашнему помощнику при возникновении трудностей, то кураторы-координаторы должны обладать соответствующими знаниями о структуре услуги, в том числе своей роли в ее оказании, и профессиональными компетенциями, необходимыми для ее реализации.

Противопоказания для оказания услуги:

- низкий реабилитационный потенциал семьи,
- наличие в семье агрессивных членов и неспособность семьи обеспечить безопасность домашнего помощника.

Одновременное количество получателей

Домашний помощник может одновременно оказывать услугу 5–8 семьям.

Оптимальная продолжительность получения услуги клиентом зависит от нескольких факторов: от степени сложности стоящих перед специалистом задач, от способности родителей усваивать новые навыки, от качества контакта. Средняя продолжительность оказания услуги 6–7 месяцев.

Доступность услуги для клиентов целевой группы

Решение о предоставлении услуги инициируется куратором случая на основании проведенной оценки проблем и ресурсов семьи, утверждается органом, уполномоченным принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка. Домашний помощник оказывает услуги семьям своего поселения или района города.

Обязательным условием для принятия решения о предоставлении услуги является:

- готовность семьи выполнять План реабилитации ребенка и семьи;
- наличие у семьи достаточного реабилитационного потенциала (определяется в ходе оценки ситуации семьи куратором случая).

Расчет времени работы: одновременно один домашний помощник может обслужить от 5 до 8 семей.

Контекст существования услуги

Организации, на базе которых может реализовываться данная услуга. Может быть реализована на базе любой организации, имеющей в своем составе специалистов, способных выполнить требования стандарта данной услуги.

Связь с другими услугами. Напрямую связана с услугой «Координация работы со случаем нарушения прав ребенка», так как реализуется только вместе с ней.

Связь с другими организациями: нет.

Работа с общественностью. Необходимо информирование широкой общественности об услуге с целью формирования позитивного отношения общества к данной деятельности, направленной на сохранение ребенка в кровной семье. Информирование будет способствовать толерантному отношению общества по отношению к целевой группе семей и созданию позитивного отношения к деятельности привлеченных специалистов.

Документооборот в процессе деятельности по услуге

Рекомендуемый список документов по услуге:

- рабочий дневник домашнего помощника,
- План работы домашнего помощника с указанием действий, сроков их исполнения и ответственных лиц.

Особенности порядка ведения и заполнения рабочих документов

Рабочий дневник домашнего помощника должен содержать дату, цель, краткое описание каждого посещения, описание результатов и краткие выводы, задачи для следующего визита.

Кадровое обеспечение деятельности по услуге

Состав команды специалистов услуги: куратор-координатор; домашний помощник.

Квалификационные требования для куратора-координатора и домашнего помощника:

- *образование:* желательно педагогическое или в области психологии, социальной работы;
- *стаж* не обязателен;

- *опыт работы*: желательно наличие опыта работы с семьями или детьми группы риска; наличие собственного успешного опыта воспитания детей обязательно;
- *повышение квалификации (периодичность)*: обязательное обучение перед началом работы по услуге, далее – по рекомендации супервизора;

Необходимость супервизии (периодичность): супервизия является необходимой, рекомендуемая частота 1–2 раза в месяц.

Требования к информационному обеспечению услуги – нет.

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге

Для куратора-координатора:

- необходимо рабочее место с возможностью хранения документов по семьям (случаям) в условиях, гарантирующих сохранение конфиденциальности информации;
- возможность свободного доступа к компьютеру;
- канцелярские принадлежности.

Для домашнего помощника:

- *требования к помещению*: деятельность домашнего помощника реализуется по месту проживания семьи.
- *техническое обеспечение*: при необходимости – расходы на проезд (доставку) специалистов к месту проживания семьи (проездной в городе, расходы на автобус, ГСМ для служебного транспорта); расходы на связь.
- *расходные материалы*: канцелярия, методическая литература по развивающим играм с детьми разного возраста, по воспитанию и обучению навыкам, возможно, игрушки или игры.

Предупреждения и советы

Типичные трудности, встречающиеся в процессе деятельности по услуге

1. Динамика изменений по ключевым факторам минимальна или отсутствует.

В этом случае куратор делает вывод о неправильности назначения услуги. Однако сначала необходимо проверить, насколько действия домашнего помощника соответствуют задачам услуги. Часто домашние помощники пытаются выполнять за родителей их родительские или бытовые функции вместо того, чтобы обучать их новым навыкам. Иногда домашние помощники начинают чувствовать себя ответственными на все, что происходит в семье, и переключаются на выполнение действий, не входящих в их профессиональные обязанности.

Далее необходимо убедиться, что семья является полноправным участником процесса выполнения плана. Иногда домашний помощник включает в план только свои действия, таким образом вклад родителей игнорируется. Это снижает мотивацию семьи к изменениям.

2. После отмены услуги домашний помощник продолжает работать с семьей неофициально.

Таким образом возникает неучтенная нагрузка, которая приводит к снижению качества выполнения своих функций специалистом. В результате снижается эффективность помощи для семей, которым услуга назначена недавно. Это происходит всегда по инициативе семьи и является нарушением правил окончания работы с семьей. Домашний помощник должен заранее предпринимать конкретные действия, направленные на снижение тревоги и неуверенности семьи.

Практики, взятые за основу

Территории, где наиболее полно реализована услуга	Региональные особенности
Томская область	К работе в некоторых районах привлекаются сотрудники стационарных учреждений (СРЦН). Домашним помощником случая может являться куратор других случаев.
Республика Бурятия	Домашними помощниками являются привлеченные люди.
Тюменская область	Услуга называется Семейный наставник, разработана в СРЦН «Согласие», г. Ишим