



Услуга

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ (СУПЕРВИЗОРСКОЕ)
СОПРОВОЖДЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ
СЕМЬЯМ И ДЕТЯМ**

Стандарт ● Методическое руководство ● Примерные затраты

Книга 6



Национальный фонд
защиты детей от жестокого обращения

Москва
2013

Редактор издательской программы
Библиотека «Профилактика социального сиротства»
М.О. Егорова

Редактор М.О. Егорова
Художественное оформление А.А. Фурменков
Выпускающий редактор Л.Т. Санданова

Услуга «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям». Книга 6 / под ред. М. О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 108 с. – (Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства : в 26 книгах).

ISBN 978-5-903186-30-3

Данная книга является частью издания, содержащего 26 книг, в которых публикуются стандарты и административные регламенты профилактических услуг по предупреждению социального сиротства. Их оказание приведет, в первую очередь, к сохранению кровных семей для детей, находящихся в зоне риска.

Книга содержит стандарт услуги «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям», методическое руководство по ее оказанию и примерный расчет стоимости.

Услуга оказывается с целью обеспечения контроля качества оказания социальных услуг семьям и детям.

Супервизор (специалист, осуществляющий профессиональное сопровождение) контролирует соблюдение специалистами требований стандарта социальной услуги, оказывает профессиональную поддержку специалистам при возникновении трудных случаев в их практике. Основными формами профессионального сопровождения могут быть индивидуальная и групповая супервизия, индивидуальная и групповая консультация, методический семинар-тренинг.

Книга адресована специалистам органов управления, учреждений (организаций), оказывающих помощь семьям и детям.

ISBN 978-5-903186-31-0

© Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

От редактора	5
Стандарт услуги	11
Сведения о стандарте	13
Паспорт	19
Содержание услуги	22
Порядок предоставления	27
Требования к условиям оказания услуги	28
Требования к процессу оказания услуги	28
Качество услуги	31
Показатели оценки эффективности	31
Контроль реализации	31
Приложение. Перечень и формы документов	32
Перечень документов	32
Формы документов	33
<i>Форма «Отчет о проведении супервизии»</i>	33
<i>Форма «Журнал регистрации мероприятий»</i>	34
<i>Форма «Аналитический отчет супервизора»</i>	34
Методическое руководство	37
Введение	39
Получатели услуги	39
Характеристика услуги	40
Поэтапное описание деятельности	42
Особенности порядка оказания услуги	53
Необходимые мероприятия перед оказанием услуги	53
Перечень необходимых компетенций	54

Контроль качества услуги. Прохождение супервизии	59
Проблемные вопросы при реализации услуги	67
Приложение 1. О формах проведения супервизии.....	68
<i>Часть I. Оценка индивидуальных образовательных потребностей специалистов на индивидуальной супервизии</i>	<i>68</i>
<i>Часть II. Осуществление контроля качества оказания социальных услуг на супервизии</i>	<i>71</i>
Приложение 2. Форма «Анализ причин неудовлетворительного выполнения работы специалистом, оказывающим социальную услугу»	74
Примерные затраты на оказание услуги.....	77
Примерные первоначальные затраты.....	79
Примерные расходы на финансовое обеспечение.....	81
Перечень услуг, входящих в комплект материалов «Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства»	87
О Национальном фонде защиты детей от жестокого обращения	93
Издательская программа «Библиотека «Профилактика социального сиротства»	97

ОТ РЕДАКТОРА



Издание «Услуга «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям» является составной частью публикации из 26 книг. Публикация подготовлена Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и посвящена социальным услугам по профилактике социального сиротства и жестокого обращения с детьми.

В публикацию вошли:

- 3 административных регламента по выполнению государственных функций по защите прав и законных интересов детей
- 23 стандарта профилактических услуг для семей и детей (могут оказываться организациями различной организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, социально ориентированными некоммерческими организациями)

Стандарты услуг содержат требования к результатам, процессу и условиям их оказания, кадровому и материально-техническому обеспечению. Они позволяют не только организовать оказание услуг, но и контроль их качества и результативности, дают возможность расширить число поставщиков услуг за счет использования конкурсных механизмов размещения заказа на услуги.

Каждый стандарт снабжен методическим руководством, в котором детально раскрывается деятельность по оказанию услуги, и примерным расчетом необходимых затрат, выполненным совместно с Центром фискальной политики.

Материалы, вошедшие в комплект «Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства», разработаны на основе двухлетнего исследования лучшего российского инновационного опыта работы в этой сфере¹. В ходе исследования было проанализировано более 1200 материалов, полученных из 74-х субъектов Российской Федерации. Это позволило определить наиболее актуальные области развития профилактических услуг для семьи и детей.

Услуги, вошедшие в комплект, предназначены для оказания помощи различным группам семей и детей: семьям, в которых выявлены нарушения прав и законных интересов детей; семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов; семьям, принимающим на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей; выпускникам органи-

¹ Информация об исследовании опубликована в изданиях Национального фонда защиты детей от жестокого обращения: «Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик. Рекомендуемый пакет профилактических услуг», 2011; «Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик», 2013.

заций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Часть услуг направлены на оказание методической и профессиональной помощи специалистам, работающим в сфере защиты и поддержки семьи и детства.

Большинство услуг основываются на социальном сопровождении семьи как наиболее эффективной форме оказания помощи. Такое сопровождение решает задачи реабилитации семьи, восстановления ее внутренних ресурсов и ее подготовки к самостоятельному преодолению трудных жизненных ситуаций. Целями сопровождения являются: формирование необходимых родительских компетенций, налаживание внутрисемейных отношений, расширение сети позитивных социальных контактов и, в конечном итоге – создание в семье условий для ухода и воспитания ребенка и для его развития.

В комплекте услуг приоритет отдан нестационарным услугам, которые позволяют не отрывать ребенка от семьи, сохранять естественную для семьи и ребенка социальную среду. Среди них – консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи.

Административные регламенты по исполнению государственных функций и стандарты услуг, опубликованные в книгах 1–7, направлены на обеспечение работы по своевременному выявлению нарушений прав и законных интересов детей и принятию мер по их защите через оказание семье профилактической и реабилитационной помощи.

Данный пакет документов является основой для реализации межведомственной технологии раннего выявления и работы со случаем нарушения прав ребенка. Эта технология успешно апробирована и внедряется в субъектах Российской Федерации (Томская область, Республика Бурятия, Алтайский край, Пермский край, Тамбовская область, Московская область и др.).

Семейный кодекс Российской Федерации предписывает всем должностным лицам и иным гражданам, которым стало известно о нарушении прав и законных интересов ребенка, угрозе его жизни или здоровью, сообщить об этом в органы опеки и попечительства, которые обязаны принять необходимые меры по их защите

Технология раннего выявления и работы со случаем включает в себя следующие действия:

- Прием информации о признаках нарушения прав и законных интересов ребенка (осуществляется уполномоченными государственными или муниципальными органами)
- Организация принятия мер через проверку и оценку степени риска и оценку безопасности ребенка, признание нуждаемости ребенка в государственной защите (осуществляется уполномоченными государственными или муниципальными органами)

- Организация социального сопровождения семьи (осуществляется поставщиками социальных услуг, в том числе на основе межведомственного взаимодействия)
- Оценка и мониторинг социального сопровождения семьи (осуществляется уполномоченными государственными или муниципальными органами)

Реализация технологии требует также наличия таких услуг для специалистов, как информационно-методическое обеспечение выявления нарушений прав и законных интересов ребенка и профессиональное (супервизорское) сопровождение.

Представленные регламенты и стандарты услуг и методическая документация к ним позволяют обеспечить профессиональную и объективную оценку ситуации в семье, планирование и организацию профилактической работы в сотрудничестве с семьей на основе семейно-ориентированного подхода. Это дает возможность сохранить во всех возможных случаях кровную семью для ребенка.

Оказание профилактической помощи семье лучше защищает права и интересы ребенка, чем меры административной или уголовной ответственности родителей на поздней или хронической стадии кризиса.

Раннее выявление нарушений прав детей и оказание профилактической помощи – основной путь преодоления социального сиротства, снижения уровня детской смертности от неестественных причин, детских суицидов, детской безнадзорности и преступности.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, установление государственных стандартов социального обслуживания осуществляется в порядке, определяемом органами государственной власти субъектов Российской Федерации. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации могут использовать представленную документацию при принятии соответствующих нормативных правовых актов.

Материалы издания могут также использоваться при формировании перечней услуг, оказываемых организациями и учреждениями, в разработке и реализации региональных программ в сфере защиты и поддержки семьи и детства, в организации программ подготовки и повышения квалификации, методической поддержки специалистов социальной сферы, в проведении конкурсов на оказание поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.

Разработку материалов, представленных в данной книге, вели специалисты, имеющие большой опыт практического оказания помощи детям групп медицинского и социального риска и их семьям, эксперты и сотрудники Национального фонда защиты детей от жестокого обращения.

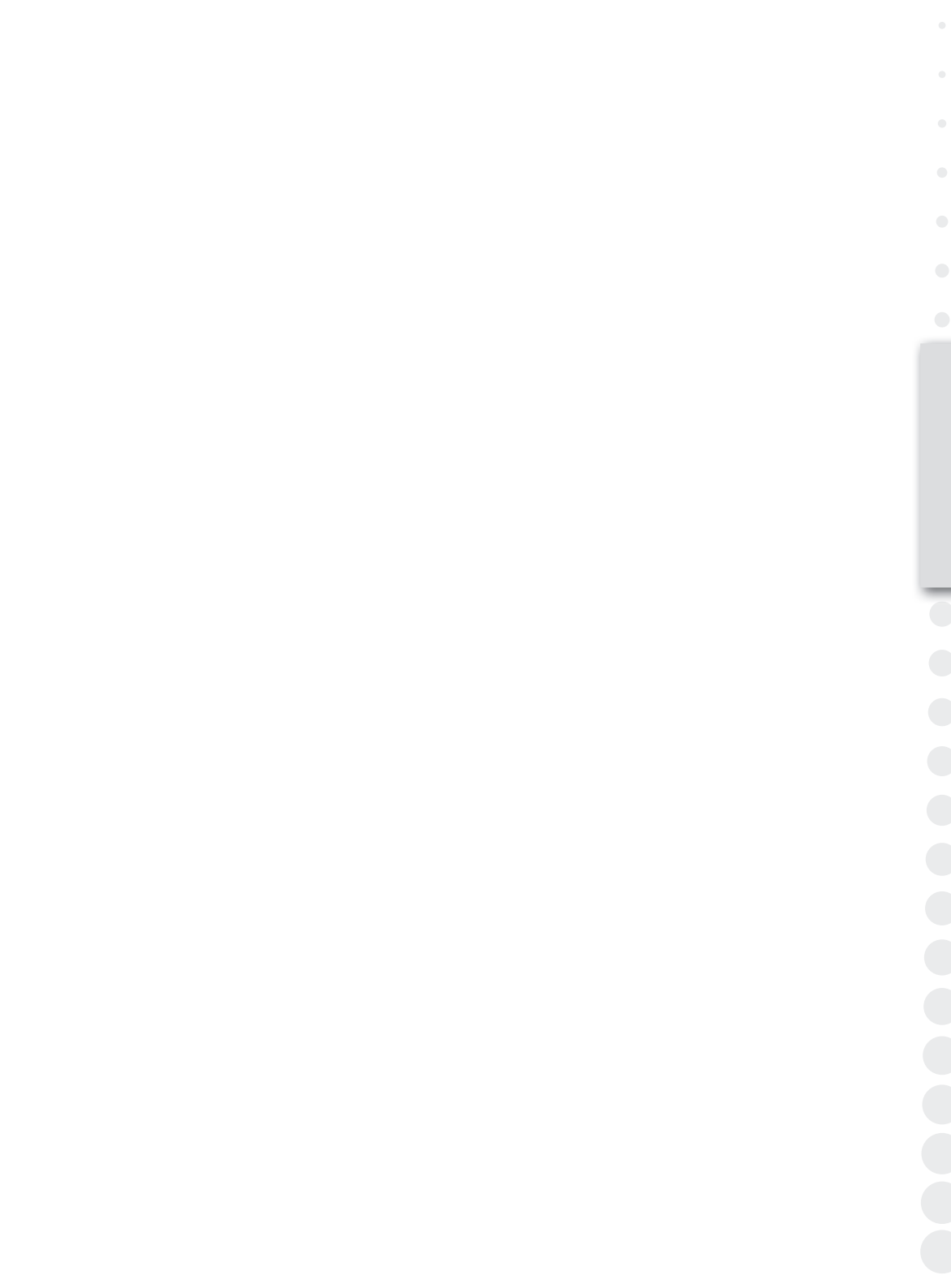
Авторский коллектив

Руководитель	Егорова М.О. , председатель правления Национального фонда защиты детей от жестокого обращения
Ведущий разработчик	Борзов С.П. , директор по экспертно-методической работе Национального фонда защиты детей от жестокого обращения
Ведущие эксперты	Новикова М.В. , врач-психотерапевт специализированного лечебно-консультативного центра охраны здоровья детей, супервизор Российской Психотерапевтической Ассоциации; Турова А.Б. , психолог, специалист научно-образовательного центра социально-педагогических стратегий развития образовательного пространства МГПУ

В разработке принимали участие:

Королева Н.Г., руководитель образовательных программ ТРО БФ «Новое развитие», тренер и эксперт Национального Фонда защиты детей от жестокого обращения; **Шадур А.Ф.**, научный сотрудник Института психолого-педагогических проблем детства РАО, член правления ассоциации детских психиатров и психотерапевтов

Расчет примерной стоимости услуги выполнили специалисты Центра фискальной политики **Андреева Е.И.**, директор по научной работе; **Ковалевская А.С.**, канд. экон. наук, директор по развитию



СТАНДАРТ УСЛУГИ



III ➔ Сведения о стандарте

1. Настоящий стандарт разработан Фондом «Национальный Фонд защиты детей от жестокого обращения».

2. Настоящий стандарт устанавливает требования к содержанию, порядку предоставления, процессу оказания, доступности услуги «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям», а также показатели оценки эффективности оказания услуги.

3. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу отношений соответствующей деятельности.

4. Настоящий стандарт разработан для использования органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, формирующими политику в сфере социальной защиты детства и планирующими объемы бюджетных ассигнований на выполнение государственных заданий, а также физическими лицами, являющимися потребителями услуг.

5. Общие термины и определения, используемые в стандартах профилактических социальных услуг

Дети группы риска – дети, чьи минимальные возрастные потребности в уходе и заботе не удовлетворяются должным образом. В результате возникает риск нарушения здоровья и развития ребенка.

Дети, нуждающиеся в государственной защите – дети, чьи права нарушены родителями или иными законными представителями, в том числе не исполняющими своих обязанностей по их воспитанию, обучению и/или содержанию и/или отрицательно влияющими на их поведение, либо жестоко обращающимися с ними; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; дети с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды.

Жестокое обращение с ребенком – все виды физического, психического, сексуального насилия, пренебрежения потребностями ребенка со стороны его родителей или иных законных представителей; проявляются в форме активных действий или бездействия, приводящих или способных привести к ущербу для здоровья, развития или достоинства ребенка.

Качество социальной услуги – соответствие мероприятий (комплекса мероприятий), выполненных поставщиком услуги, требованиям стандарта социальной услуги.

Конечный социально значимый результат оказания услуги – изменение состояния получателей услуги вследствие осуществления комплекса мероприятий и иных действий, направленных на это изменение.

Непосредственный результат деятельности социальной службы – объем (количество) предоставленных услуг, измеряемый, как правило, числом потребителей, получивших услугу соответствующего качества.

Перечень (реестр) государственных (муниципальных) услуг – утвержденный в соответствующем порядке список государственных (муниципальных) услуг, оказываемых потребителям за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации или муниципального образования.

План по защите прав ребенка – документ, принимаемый органом, осуществляющим полномочия по опеке и попечительству, при открытии случая и определяющий меры и порядок защиты прав и законных интересов ребенка; может включать в себя один или несколько следующих разделов:

- План обеспечения безопасности ребенка в семье (комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности нахождения ребенка в семье)
- План социального сопровождения (реабилитации) семьи (комплекс реабилитационных мероприятий по отношению к ребенку и его семье, направленных на восстановление условий для соблюдения в семье прав и законных интересов ребенка)
- План семейного устройства (комплекс мероприятий, направленных на устройство на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, его подготовку к жизни в семье и последующее сопровождение замещающей семьи)

Получатель услуг по социальному обслуживанию – гражданин (семья), которому для преодоления трудной жизненной ситуации предоставляется социальная услуга.

Поставщик услуг по социальному обслуживанию – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию.

Профессиональная (супервизорская) поддержка специалистов помогающих профессий – психологическая работа со специалистами помогающих профессий, осуществляемая параллельно оказанию ими услуг; необходимая часть оказания услуг, что связано с большими психологическими (иногда и физическими) нагрузками, которые испытывают специалисты помогающих профессий; **П.п.** представляет собой комплекс мероприятий, осуществляемых супервизором, по регулярному обсуждению трудных случаев из практики специалистов, их профессиональных трудностей и причин их возникновения, по выявлению имеющихся у специалистов ресурсов для преодоления трудностей и т.д.; основные формы – супервизия и консультация (в индивидуальной или групповой форме).

Психолого-педагогическое сопровождение – комплекс мероприятий, осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью; основная деятельность заключается в выявлении и актуализации ресурсов родителей и/или ребенка, организации обучения членов семьи знаниям и навыкам, необходимых для ухода и развития ребенка, его социализации, в психологической помощи по преодолению трудностей, связанных с освоением новых навыков, в мотивации семьи на получение запланированной помощи; основанием для принятия решения о завершении является решение членов междисциплинарной команды о достижении заявленных реабилитационных целей; в зависимости от специфики реабилитационных задач выделяют *психолого-педагогическое сопровождение семьи* (основная задача – нормализация родительско-детских отношений и повышение родительской компетентности в вопросах организации ухода и заботы о детях, их воспитания) и *психолого-педагогическое сопровождение ребенка* (действие в создании условий для успешной социализации ребенка в образовательном пространстве).

Семейно-ориентированный подход – подход к организации помощи детям и семьям. Основной принцип семейно-ориентированного подхода заключается в том, что права родителей на воспитание детей не должны ущемляться ни при каких обстоятельствах, за исключением случаев, когда это единственный способ защитить интересы ребенка. Наиболее эффективным способом защиты прав ребенка в семейно-ориентированном подходе признается укрепление и поддержка его собственной семьи таким образом,

чтобы ее члены могли самостоятельно обеспечивать безопасность ребенка и уход за ним, в соответствии с его минимальными возрастными потребностями. Защита прав ребенка, по мере возможности, ведется без разлучения ребенка с семьей и с сохранением его ближайшего окружения, культурных и национальных традиций.

Синдром эмоционального выгорания (эмоциональное выгорание, выгорание) – вид депрессии (депрессия истощения), которая возникает без травматизации и органических расстройств, а только вследствие медленной утраты переживания ценностей; за С.э.в. стоит двойной дефицит отношений: внешний – с другими людьми и деятельностью, внутренний – с самим собой и эмоциональностью; свойственен специалистам помогающих профессий, но не только; его снятие требует гораздо больших усилий, чем профилактика, которая проводится в ходе регулярного оказания помогающим специалистам супервизорской (методической) помощи.

Случай – оформленное в установленном порядке дело о нарушении прав и законных интересов ребенка, открытое в целях принятия мер по его защите и восстановлению его прав и законных интересов.

Содержание услуги – совокупность мероприятий (действий, процедур) необходимых и достаточных для оказания услуги.

Социальная адаптация ребенка – процесс активного приспособления ребенка к принятым в обществе правилам и нормам поведения; услуги, направленные на повышение уровня социальной адаптации ребенка, включают мероприятия по преодолению последствий психологической травмы у ребенка и помощь в усвоении конструктивных норм и правил поведения.

Социальная услуга – результат деятельности социальной службы, заключающийся в оказании социальной помощи клиенту-получателю услуги для преодоления им трудной жизненной ситуации.

Социальное сопровождение – комплекс мероприятий по взаимодействию социальной службы с получателем социальных услуг, направленных на профилактику или преодоление трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание – деятельность, направленная на предоставление гражданину (семье), признанному находящимся в трудной жизненной ситуации, услуг по социальному обслуживанию в целях нормализации условий жизнедеятельности и (или) повышения степени самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей.

Социально-психологическая реабилитация ребенка – комплекс мероприятий, направленных на восполнение личностных дефицитов, возникших в результате депривационного воспитания, и на восстановление позитивных социальных связей и социального статуса ребенка.

Социально-психологическое сопровождение семьи – комплекс мероприятий (организационных, диагностических, образовательных, развивающих), осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью оказания помощи родителям в преодолении трудной жизненной ситуации, в результате которой были нарушены права и законные интересы ребенка (детей); основная деятельность заключается в оказании реабилитационной помощи в решении актуальных психологических, бытовых, медицинских, социальных и других проблем семьи; вовлечении родителей и взрослых членов семьи в деятельность по освоению (восстановлению) навыков самостоятельного преодоления трудностей; мотивации их на активное участие в запланированных мероприятиях; результатом является восстановление способности семьи самостоятельно адаптироваться в изменяющихся условиях среды; основанием для принятия решения о завершении сопровождения является обоснованное решение членов междисциплинарной команды о достижении заявленных реабилитационных целей.

Специалист помогающей профессии – специалист, профессиональные задачи, знания и навыки которого осознанно и целенаправленно используются в процессе непосредственного взаимодействия с объектом помогающей деятельности (ребенком, взрослым человеком, семьей, группой клиентов), с целью способствовать ему в личностном росте, развитии, повышении уровня социальной адаптации.

Стандарт социальной услуги – описание основных требований к срокам, условиям, качеству и результативности предоставления социальной услуги.

Супервизия – профессиональное консультирование специалистов помогающих профессий и метод контроля качества; контроль качества включает исследование выбранных практических подходов и методов оказания помощи, а также отношений, возникающих между специалистом и клиентом, с точки зрения их соответствия требованиям стандарта; в процессе супервизии происходит профессиональный разбор сложных случаев и анализ причин возникновения трудностей в работе специалиста; результаты становятся основанием для разработки мероприятий по под-

держанию качества услуги; может рассматриваться как форма повышения квалификации специалистов.

Супервизор – опытный в выбранной области деятельности специалист, либо супервизор по специальности; основная задача С. заключается в профессиональном консультировании специалистов помогающих профессий, предоставлении им возможности отразить свои профессиональные трудности и свое профессиональное поведение, в оказании им поддержки и психологической помощи, в осуществлении контроля качества деятельности специалистов; содержание работы в сфере социальной защиты детства определяется стандартом услуги «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям».

Трудная жизненная ситуация – обстоятельство (совокупность обстоятельств), признанное по основаниям, определенным законодательством Российской Федерации, как объективно нарушающее или способное нарушить нормальные условия жизнедеятельности гражданина и функционирования семьи, привести в положение, представляющее опасность для жизни и/или здоровья, последствия которого он не может преодолеть самостоятельно и требующее, на основе определения индивидуальной нуждаемости, предоставления социального обслуживания.

Услуга по социальному обслуживанию – действие (действия) в области социального обслуживания по оказанию постоянной, регулярной, периодической либо разовой помощи гражданину (семье), признанному находящимся в трудной жизненной ситуации, в целях нормализации условий жизнедеятельности и/или повышения степени самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей.

■ 1. Паспорт

1.1. Наименование

Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям.

1.2. Специальные термины и определения, использованные в стандарте услуги

В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Поставщик

Определяется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.4. Получатели

Специалисты, оказывающие социальные услуги детям и семьям в соответствии с требованиями стандартов услуг.

1.5. Цели и задачи

Цель

Обеспечить контроль качества оказания социальных услуг семьям и детям.

Задачи

Осуществить:

- Контроль качества оказания социальных услуг
- Профессиональное консультирование по поводу трудных случаев из практики специалистов-получателей услуги
- Меры по профилактике эмоционального выгорания специалистов-получателей услуги
- Меры по повышению квалификации получателей услуги
- Регулярное оценивание индивидуальных образовательных потребностей получателей услуги

1.6. Результат

Непосредственный результат

Выполнение основных этапов и комплекса мероприятий в рамках оказания услуги в соответствии с требованиями стандарта услуги.

Конечный социально-значимый результат

- Дети и семьи получают социальные услуги в соответствии с требованиями стандартов услуг
- Риск профессиональной деформации и эмоционального выгорания специалистов минимизирован или отсутствует

1.7. Периодичность

Профессиональное (супервизорское) сопровождение осуществляется весь период оказания социальной услуги, если в стандарте услуги не указано другое.

1.8. Единица измерения объема оказания услуги

Единицей измерения объема оказания услуги является группа супервизируемых специалистов в количестве 25-ти человек.

1.9. Правовые основания

Настоящая услуга реализуется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами международного и российского законодательства:

1. Конвенция ООН о правах ребенка
2. Конституция Российской Федерации
3. Федеральный закон от 24 июля 1994 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
4. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»
5. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
6. Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»
7. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Правовым основанием для предоставления услуги является соответствующий нормативный правовой акт органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

■ 2. Содержание услуги

2.1. Краткое описание

Актуальность услуги определяется тем, что специалисты, оказывающие услуги детям и семьям группы риска, часто не имеют нужной профессиональной подготовки, при этом они оказывают помощь немотивированным клиентам, часто находящимся в кризисном состоянии. Организация профессионального (супервизорского) сопровождения является основным инструментом обеспечения качества социальных услуг детям и семьям группы риска.

Дополнительную трудность в настоящее время представляет отсутствие единых требований как к процессу оказания социальных услуг детям и семьям, так и к проведению оценки качества оказания услуг в этой сфере.

Супервизор, осуществляющий профессиональное сопровождение, выполняет следующие функции:

- Контроль соблюдения специалистами требований стандарта услуги
- Осуществление профессиональной поддержки и сопровождения специалистов в случае возникновения трудных случаев в их практике

Основными формами профессионального сопровождения являются индивидуальная и групповая супервизия, индивидуальная и групповая консультация, методический семинар-тренинг.

В процессе оказания услуги супервизор уделяет внимание поддержке и повышению мотивации супервизируемых специалистов для преодоления трудностей; содействует установлению в команде специалистов позитивной рабочей атмосферы.

В обязанности супервизора входит регулярная оценка индивидуальных образовательных потребностей каждого супервизируемого специалиста. Она проводится для новых сотрудников при приеме на работу и после прохождения базового курса обучения, далее – не реже одного раза год. По ее итогам супервизор, совместно с супервизируемым специалистом, разрабатывает индивидуальный план мероприятий повышения квалификации специалиста.

В процессе оказания услуги супервизор должен исследовать эффективность проведенных мероприятий (самоанализ), принимать меры по преодолению собственных выявленных профессиональных трудностей, регулярно обсуждать их со своим супервизором.

2.2. Основные этапы и мероприятия

№	Этап ²	Мероприятие	Продолжительность	Продолжительность подготовки к мероприятию	Результат	
1	Подготовительный	Осуществление сбора информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги	3 час. 40 мин. на группу из 25-ти получателей услуги в течение 1-й недели деятельности по стандарту	Нет	Собрана и проанализирована информация об особенностях и условиях работы супервизируемых специалистов (далее – получатели услуги), их профессиональных трудностях Супервизор владеет информацией, необходимой для планирования и проведения мероприятий	
		Осуществление сбора дополнительной информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги (при необходимости)	5 час. (30 мин. на 1-го получателя услуги) в течение 1-го месяца деятельности по стандарту			Супервизор владеет информацией, об актуальных профессиональных трудностях получателей услуги, необходимой для планирования и проведения мероприятий
		Осуществление разработки плана работы с данной группой получателей услуги	1 час			Супервизор определил формы и методы оказания услуги, запланировал мероприятия

² Мероприятия на всех этапах оказания услуги осуществляет супервизор.

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Продолжительность подготовки к мероприятию	Результат
2	Осуществление супервизорского сопровождения	Проведение индивидуальной супервизии	40 мин.	10 мин.	Проанализировано соответствие деятельности получателя услуги требованиям стандарта социальной услуги Проработаны трудные случаи из практики Проведена экспертная оценка сильных и слабых сторон работы получателя услуги Выявлены причины возникновения профессиональных трудностей Определены ресурсы для их преодоления Согласован перечень эффективных мер по преодолению получателем услуги профессиональных трудностей Осуществлен мониторинг профессионального развития получателя услуги
		Проведение индивидуальной консультации ³ (при необходимости)	40 мин.	10 мин.	Получатель услуги владеет знаниями, необходимыми для выполнения требований стандарта социальной услуги Получатель услуги определил меры по преодолению своих профессиональных затруднений Осуществлен контроль практического использования ранее полученных знаний

³ Соотношение супервизий и индивидуальных консультаций в деятельности супервизора указано в методическом руководстве к данному стандарту.

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Продолжительность подготовки к мероприятию	Результат
2	Осуществление супервизорского сопровождения	Проведение групповой супервизии Осуществление мер по командообразованию	2 час.	20 мин.	Проанализировано соответствие деятельности получателей услуги требованиям стандарта(ов) социальной(ых) услуг(и) Выявлены причины возникновения профессиональных трудностей Определены ресурсы для их преодоления Проработаны трудные случаи из практики Согласован перечень эффективных мер по преодолению получателями профессиональных трудностей Осуществлен мониторинг профессионального развития получателей услуги Улучшилось командное взаимодействие получателей услуги
		Проведение групповой консультации	40 мин.	10 мин.	Получатели услуги владеют знаниями, необходимыми для выполнения требований стандарта(ов) социальной(ых) услуг(и) Получатели услуги определили меры по преодолению профессиональных трудностей Осуществлен контроль практического использования ранее полученных знаний
		Проведение методического семинара и/или тренинга (при необходимости)	4 час. 1 раз в месяц	1 час	Получатели услуги приобрели новые знания и навыки осуществления деятельности, в соответствии с требованиями стандарта(ов) социальной(ых) услуг(и)
		Заполнение рабочей документации	10 мин. на мероприятие	Нет	Рабочая документация заполнена в установленном порядке

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Продолжительность подготовки к мероприятию	Результат
3	Аналитический	<p>Проведение анализа мероприятия</p> <p>Проведение анализа качества оказания социальной (ых) услуг(и)</p>	<p>10 мин. на каждое мероприятие</p> <p>3 час. ежемесячно</p>	Нет	<p>Супервизор сформулировал и оформил в установленном порядке выводы по каждому проведенному мероприятию, запланировал проведение мероприятий (при необходимости)</p> <p>Супервизор проанализировал свою работу, в установленном порядке зафиксировал собственные трудности, возможную причину их возникновения</p> <p>Супервизор составил заключение о качестве деятельности получателей услуги, подготовил аналитический отчет за отчетный период; выявил динамику профессионального развития каждого получателя услуги и группы в целом</p>
4	Обеспечение качества оказания услуги	<p>Самооценивание супервизора и подготовка к представлению случая на супервизию</p> <p>Прохождение супервизором собственной супервизии</p>	<p>40 мин. 1 раз в месяц</p>	20 мин.	<p>Супервизор выявлены сильные и слабые стороны в своей работе, подготовил случаи для представления на супервизию</p> <p>Осуществлен контроль качества оказания услуги</p> <p>Определено соответствие деятельности супервизора требованиям стандарта услуги</p> <p>Супервизором получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей</p> <p>Минимизирован риск эмоционального выгорания и профессиональной деформации у супервизора</p>

III► 3. Порядок предоставления

3.1. Основание для предоставления

Предоставление услуги осуществляется по решению органа государственной власти, органа местного самоуправления.

3.2. Максимальный срок ожидания оказания услуги с момента принятия решения органа государственной власти, органа местного самоуправления

В экстренном случае – в течение 1-го рабочего дня (лично или дистанционно). В плановом порядке – в соответствии с требованиями прохождения супервизии специалистами, которые указаны в стандарте услуги.

3.3. Конфиденциальность

Обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Размер платы, взимаемой с потребителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания

Для получателя услуга оказывается бесплатно.

3.5. Предоставления услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме

Услуга не оказывается в многофункциональных центрах и в электронной форме.

3.6. Документальное сопровождение процесса предоставления услуги

Перечень и формы документов приведены в Приложении.

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении услуги

- Невозможно обеспечить безопасность представителя поставщика и/или получателя услуги в процессе ее оказания
- Отказ от работы, систематическое не выполнение получателем услуги рекомендаций супервизора

■ ■ ■ ➤ 4. Требования к условиям оказания услуги

Данные требования определяются содержанием методического руководства по оказанию услуги «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям».

■ ■ ■ ➤ 5. Требования к процессу оказания услуги

5.1. Требования к информационному обеспечению

Информационное обеспечение в рамках реализации услуги не предусмотрено.

5.2. Требования к кадровому обеспечению

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста/ одновременное число получателей услуги	Периодичность супервизии
Супервизор	<p>Образование: высшее психологическое, по социальной работе; желательна специализация по супервизии</p> <p>Стаж работы: от 2-х лет в организациях, оказывающих помощь семьям и детям</p> <p>Опыт работы: обязателен успешный опыт работы с кризисными семьями, детьми и семьями групп риска; опыт супервизии</p> <p>Первичное тематическое повышение квалификации – 72 час; далее в соответствии с результатами оценки супервизором образовательных потребностей, но не реже 1 раза в год</p>	25 получателей услуги	1 раз в месяц

5.3. Требования к помещениям

Мероприятие по реализации услуги	Требования к помещению
Индивидуальные формы работы (индивидуальная сессия; индивидуальная консультация)	<p>Помещение для проведения мероприятия для 2-х человек</p> <p>По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда</p>
Групповые формы работы (групповая сессия, групповая консультация, семинар-тренинг)	<p>Помещение для проведения мероприятия для группы, численностью 26 человек</p> <p>По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда</p>

5.4. Требования к техническому обеспечению

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Количество единиц (шт.)
Все мероприятия	Ноутбук (с возможностью выхода в Интернет)	1
	Принтер	1
	Шкаф для рабочей документации (с возможностью ограничения доступа)	1
	Рабочий стол	1
	Связь (в том числе междугородняя)	1
	Доступ к множительной технике	1
	Доска для флип-чарта	1
	Проектор	1
	Экран	1
Стулья с приспособлением для записей	30	

5.5. Расходные материалы

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Количество единиц
Все мероприятия	Канцелярские принадлежности (бумага, пишущие средства, папки, файлы, картридж)	Фиксированный расход в квартал
	Бумага для флип-чарта	1
	Маркеры (набор)	1
	Бумажный скотч	1
	Бумага А4 (пачка)	1
	Комплект литературы	1

■■■■► 6. Качество услуги

Качество услуги определяется ее соответствием требованиям настоящего стандарта.

■■■■► 7. Показатели оценки эффективности

- Доля супервизируемых специалистов, стабильно и качественно оказывающих социальные услуги с соблюдением требований стандарта(ов), от общего числа супервизируемых специалистов, составляет не менее 95%.
- Доля супервизируемых специалистов, оценивающих позитивно прохождение супервизии, от общего числа супервизируемых специалистов, составляет не менее 95%.

■■■■► 8. Контроль реализации

Контроль реализации услуги (в том числе контроль качества) осуществляет заказчик услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ И ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ

- Форма «Отчет о проведении супервизии»
- Форма «Журнал регистрации мероприятий»
- Форма «Аналитический отчет супервизора»

ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма «Отчет о проведении супервизии»

СУПЕРВИЗИЯ

Индивидуальная Групповая
(нужное подчеркнуть)

Супервизируемый(мые) специалист(ы)

Сессию проводит (Ф.И.О.) _____

Тема(ы) для обсуждения на сессии _____

Результаты обсуждения _____

Рабочий план действий _____

Дата следующего мероприятия _____

Подпись супервизируемого(-ых)

Подпись супервизора

Дата _____

Форма «Журнал регистрации мероприятий»

Дата проведения мероприятия	Мероприятие	Участник	Тематика	Продолжительность	Подпись супервизора

Форма «Аналитический отчет супервизора»

Данные о мероприятиях за отчетный период

Мероприятие	Данные по мероприятию	Участники (количество и место работы)
Индивидуальная супервизия		
Групповая супервизия		
Индивидуальная консультация		
Групповая консультация		
Семинар-тренинг		
Итого		

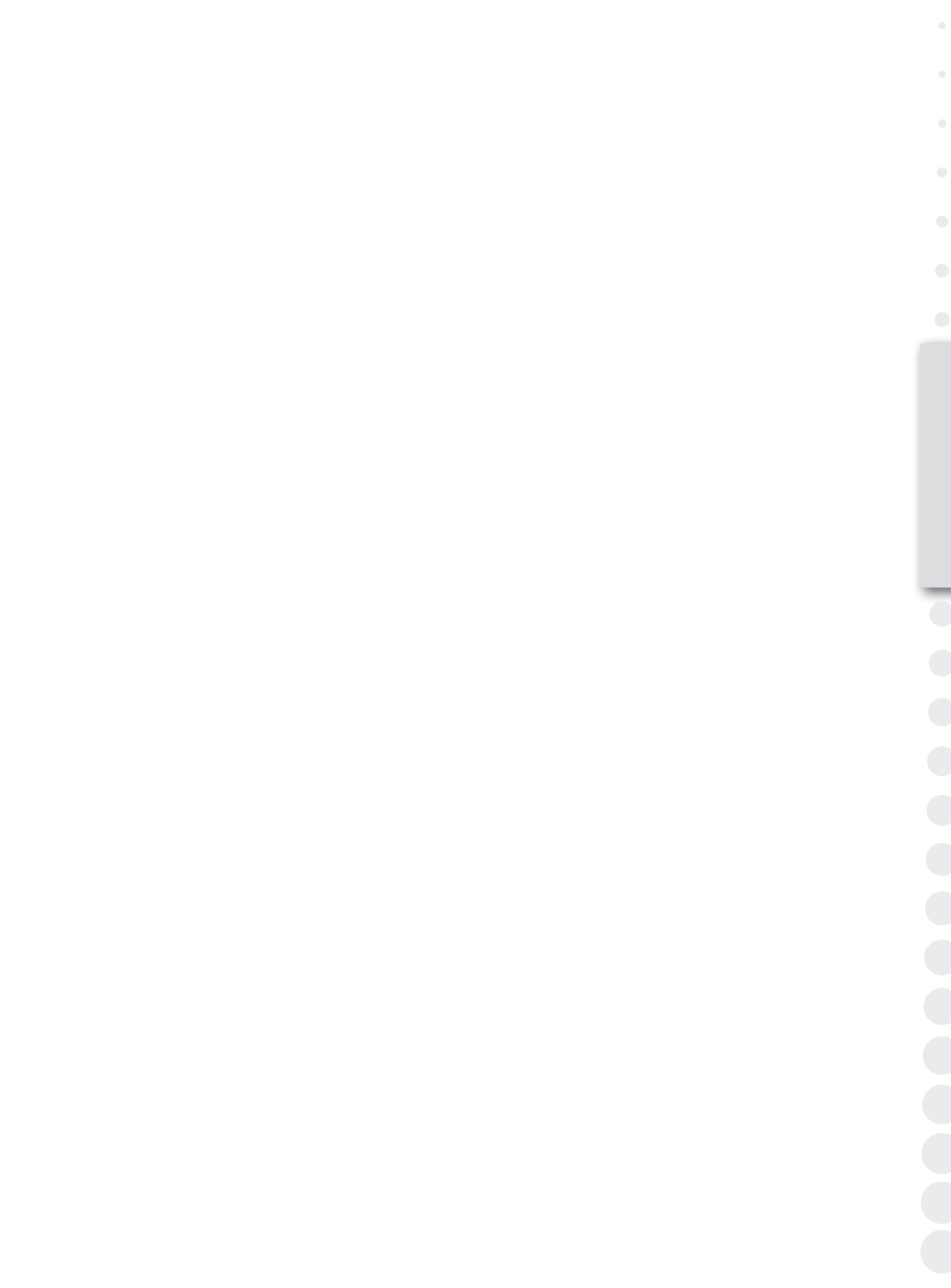
Аналитическая часть

1. Анализ результатов контроля качества оказания социальной(ных) услуг(и)
2. Факторы, снижающие качество оказания социальной(ных) услуг(и)
3. Рекомендуемые меры по повышению качества оказания социальной(ных) услуг(и)
4. Рекомендуемые меры по мотивированию получателей услуги и поддержанию позитивной атмосферы в команде
5. Актуальные образовательные потребности получателей услуги

Супервизор _____

(ФИО, подпись)

Дата _____



**МЕТОДИЧЕСКОЕ
РУКОВОДСТВО
ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ**



III► Введение

Супервизоры, оказывающие профессиональную поддержку специалистам, работающим с семьями и детьми, находятся в сложной ситуации. Существующие в настоящее время в супервизии подходы, методология, инструментарий разработаны для применения в психологической/психотерапевтической практике. Возможности их применения в практике оказания социальных услуг детям и семьям групп риска существенно ограничены. Ограничения обусловлены значительными отличиями между супервизируемыми специалистами, хотя те и другие – специалисты помогающих профессий.

III► Получатели услуги

Особенности получателей услуги. Получатели услуги часто не имеют специального профессионального образования в сфере социального обслуживания семьи и детей и профессиональной подготовки, необходимой для оказания услуг клиентам групп риска. В организации помощи клиентам зачастую отсутствуют единые подходы, в результате чего получатели услуги могут руководствоваться разными профессиональными и ценностными установками в процессе принятия профессиональных решений.

Особенности клиентов получателей услуги. В связи с особенностями личной истории или сложившейся жизненной ситуации клиенты часто не имеют ресурсов для самостоятельной адаптации к сложившимся условиям и нуждаются в назначении поддерживающих социальных услуг. Клиенты часто получают услуги по решению органов, уполномоченных

принимать меры по защите прав и интересов детей, поэтому при начале обслуживания у них нет сформированного запроса на помощь. Кроме того, клиенты часто сами являются соучастниками/виновниками событий, ставших основанием для открытия случая.

Особенности процесса оказания социальных услуг клиентам. Функциональные обязанности, инструментарий, профессиональная позиция супервизоров, работающих в сфере социального обслуживания семьи и детей, отличаются от таковых в супервизии специалистов, работающих в области психотерапевтического/психологического консультирования. Супервизоры, работающие в социальной сфере, должны руководствоваться принципами и ценностями семейно-ориентированного подхода; знать, понимать и уметь учитывать особенности технологии оказания социальных услуг детям и семьям; использовать специальные формы и инструменты, соответствующие особенностям профессиональной деятельности их клиентов. Дополнительную трудность представляет отсутствие единых требований как к процессу оказания социальных услуг детям и семьям, так и к проведению оценки качества оказания услуг в этой сфере.

III ► Характеристика услуги

В процессе своей профессиональной деятельности супервизор выполняет несколько функций, что влечет за собой использование определенного инструментария и различных форм деятельности.

Функция профессиональной поддержки. Супервизор осуществляет супервизорскую поддержку получателей услуги через регулярное (в соответствии с требованиями стандарта) обсуждение в установленном порядке профессиональных трудностей получателей услуги.

Виды деятельности:

- Обсуждает с получателями услуги их трудные случаи, достижения и профессиональные трудности, конфликтные ситуации, эмоциональные проблемы в практике их профессиональной деятельности
- Совместно с получателями услуги определяет природу их профессиональных трудностей, осуществляет поиск ресурсов для их решения, разрабатывает план мероприятий по их преодолению, осуществляет контроль выполнения данного плана

Используемые формы работы:

- Индивидуальная консультация
- Групповая консультация
- Индивидуальная супервизия
- Групповая супервизия

Функция методического сопровождения. Супервизор осуществляет методическое сопровождение профессиональной деятельности получателей услуги.

Виды деятельности:

- Проводит оценку индивидуальных образовательных потребностей получателей услуги
- Составляет и реализует (содействует реализации) план мероприятий по повышению компетентности получателя(лей) услуги
- Организует мероприятия по обмену опытом работы
- Информировывает получателей услуги о новых эффективных стратегиях и методах работы с детьми и семьями
- Проводит мероприятия по закреплению профессиональных компетенций (знаний, умений, навыков) получателей услуги

Используемые формы работы:

- Индивидуальная супервизия
- Групповая супервизия
- Индивидуальная консультация
- Групповая консультация
- Методический семинар-тренинг
- Рабочее совещание

Функция контроля качества. Супервизор осуществляет контроль качества оказания социальных услуг семьям и детям.

Виды деятельности:

- Регулярное проведение анализа рабочей документации, устных/ письменных отчетов получателей услуги
- Регулярный контроль выполнения требований стандартов оказываемых услуг

Используемые формы работы:

- Индивидуальная супервизия
- Групповая супервизия
- Индивидуальная консультация
- Групповая консультация
- Рабочее совещание

■ ■ ■ ➤ Поэтапное описание деятельности

Поэтапное описание деятельности по оказанию услуги представлено в таблице 1.

Таблица 1. Описание мероприятий, проводимых в рамках оказания услуги

Этап 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ	
<i>Цель. Создать условия для проведения мероприятий по профессиональному сопровождению Продолжительность. До 5-ти часов</i>	
Мероприятие	Описание
Осуществление сбора информации о получателях услуги, об их деятельности	<p>Супервизор собирает информацию об особенностях и условиях работы получателей услуги по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Нормативное обеспечение деятельности получателей услуги <input type="checkbox"/> Цели и задачи их деятельности организации, в которых работают получатели услуги <input type="checkbox"/> Социальная инфраструктура обслуживаемой территории <input type="checkbox"/> Особенности группы клиентов, с которой работают получатели услуги, включая информацию о ее количественном и качественном составе, основных проблемах, территориальной удаленности и проч. <input type="checkbox"/> Рабочая документация получателей услуги, порядков и правила ее ведения <input type="checkbox"/> Характеристика кадровых ресурсов и система повышения квалификации для специалистов <p>Собранную информацию супервизор анализирует, выделяя организационные и содержательные факторы, негативно влияющие на качество услуг детям и семьям, а также ресурсы для деятельности по поддержанию качества услуг.</p>

<p>Осуществление сбора дополнительной информации о получателе услуги (при необходимости)</p>	<p>В первую очередь, с целью выявления наиболее актуальных потребностей, супервизор знакомится с получателем услуги, имеющими наименьший опыт работы и/или испытывающими сложности в работе, затем – со всеми остальными. В процессе знакомства с ними супервизор:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Демонстрирует поддерживающую позицию: информирует их о целях и задачах супервизии, объясняет свою профессиональную позицию в работе со специалистами <input type="checkbox"/> Мотивирует получателей услуги на активное участие в мероприятиях по обеспечению качества социальных услуг <input type="checkbox"/> Вовлекает получателей услуги в совместное обсуждение вопросов, связанных с трудными случаями и профессиональными трудностями <input type="checkbox"/> Выясняет понимание получателем услуги причин (организационных и содержательных) возникновения трудностей в работе, выявляет актуальные образовательные потребности <p>В процессе знакомства с опытными и успешными получателями услуги супервизор должен сформировать представление о возможности привлечения их в роли наставников для других коллег. Уже на этом этапе важно иметь представление о возможности использования их опыта и наработок для трансляции.</p>
<p>Осуществление разработки плана работы с данной группой получателей услуги</p>	<p>Супервизор (в свободной форме с учетом собранной информации) должен спланировать основные мероприятия, как по организации профессионального сопровождения, так и по методическому сопровождению получателей услуги.</p> <p>Для обеспечения эффективности сопровождения супервизор учитывает особенности расписания работы получателей услуги и согласовывает время проведения мероприятий по сопровождению с их непосредственными руководителями. При планировании также необходимо учитывать транспортную доступность места проведения мероприятий.</p> <p>В процессе сбора первичной информации супервизор выделяет основные управленческие и содержательные проблемы, которые оказывают негативное влияние на качество оказания социальных услуг, и обсуждает с непосредственным(и) руководителем(ями) получателей услуги возможные способы преодоления организационных проблем. Это позволяет разработать план мер по их преодолению. В процессе обсуждения необходимо выделить трудности, которые требуют принятия решения на более высоком административном уровне, и в установленном порядке проинформировать о них заказчика социальной(ых) услуг(и).</p> <p>Для решения содержательных проблем супервизор составляет перечень мероприятий по профессиональному сопровождению, а также мероприятий по повышению квалификации получателей услуги за рамками профессионального сопровождения.</p>

Этап 2. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СУПЕРВИЗОРСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ	
<p><i>Цель. Оказание супервизорской и методической помощи получателям услуги</i> <i>Продолжительность. От 40 мин. до 2-х час.</i></p>	
Мероприятие	Описание
<p>Проведение индивидуальной супервизии</p>	<p>Супервизия – это структурированное обсуждение работы получателя услуги, в ходе которого супервизор помогает получателю увидеть свои сильные и слабые стороны; понять природу возникающих профессиональных трудностей; выработать свою профессиональную позицию; осознать и отреагировать негативные эмоции, увидеть ошибки.</p> <p>Супервизия проводится как в групповой, так и в индивидуальной форме и может быть плановой или по запросу получателей, очной и дистанционной.</p> <p>Индивидуальная супервизия позволяет обеспечить индивидуальный подход к получателю услуги, создать безопасное пространство для обсуждения его профессиональных затруднений, наиболее полно выявить его сильные стороны и дефициты подготовки (обучения). При необходимости супервизор может проводить во время супервизии анализ работы получателя услуги с конкретным случаем за период времени, прошедшего с предыдущей супервизии.</p> <p>В процессе проведения индивидуальной супервизии супервизор должен оценить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Насколько получатель услуги руководствуется принципами и ценностями семейно-ориентированного подхода при принятии профессиональных решений <input type="checkbox"/> Каково качество выполнения требований стандарта услуги <input type="checkbox"/> Правильность выводов, сделанных получателем услуги по результатам самоанализа причин возникновение своих профессиональных трудностей <input type="checkbox"/> Правильность выбранных получателем услуги целей и задач работы с клиентами <input type="checkbox"/> Соответствие действий, предпринятых специалистом, целям и задачам, поставленным в деятельности <input type="checkbox"/> Полноту и эффективность использования ресурсов, имеющихся в распоряжении получателя услуги, для оказания помощи клиентам

Мероприятие	Описание
<p>Проведение индивидуальной супервизии</p>	<p>Супервизор должен использовать следующий порядок обсуждения во время супервизии (при отсутствии важных причин для его изменения):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Краткое описание получателем услуги своей работы по случаю <input type="checkbox"/> Описание получателем услуги динамики в состоянии/положении клиента за период, прошедший с предыдущей супервизии (если применимо) <input type="checkbox"/> Изучение документации, подтверждающей информацию, которую сообщил получатель услуги <input type="checkbox"/> Совместное с получателем услуги обсуждение результатов его работы <input type="checkbox"/> Представление получателем услуги своих актуальных профессиональных трудностей <input type="checkbox"/> Совместное с получателем услуги обсуждение природы его затруднений и возможных способов их преодоления <input type="checkbox"/> Совместное с получателем услуги обсуждение и согласование новых задач <input type="checkbox"/> Согласование плана действий получателя услуги <p>В завершение сессии супервизор должен подвести итоги обсуждения и кратко представить получателю услуги свои основные выводы и рекомендации. Для этого супервизор должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Уточнить, согласен ли получатель услуги со сделанными выводами и рекомендациями <input type="checkbox"/> Выяснить степень готовности получателя услуги выполнить намеченный план действий <input type="checkbox"/> Заполнить форму «Отчет о супервизорской сессии» совместно с получателем услуги <p>В случае проведения плановой (1 раз в год) или внеплановой оценки индивидуальных образовательных потребностей получателя услуги супервизор проводит индивидуальную супервизию в соответствии с требованиями и рекомендациями к этой процедуре (см. Приложение 1, часть 1).</p> <p>При проведении плановой (1 раз в три месяца) или внеплановой оценки качества выполнения получателем услуги требований стандарта социальной услуги супервизор проводит индивидуальную супервизию в форме технологического разбора ведения случая/оказания услуги (см. Приложение 1, часть 2).</p>

Мероприятие	Описание
<p>Проведение индивидуальной консультации</p> <p>Проведение групповой консультации (при необходимости)</p>	<p>Консультация заключается в совместном с супервизором обсуждении профессиональных трудностей при выполнении функциональных обязанностей получателя услуги, в результате которого супервизор формулирует рекомендации получателю услуги по оптимальным способам преодоления обсуждаемых профессиональных трудностей. В процессе консультации супервизор осуществляет одно или несколько действий из приведенного списка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Информирование получателя услуги по какому-либо вопросу, актуальному в связи возникшими у специалиста профессиональными трудностями <input type="checkbox"/> Предоставление рекомендаций получателю услуги по методам разрешения профессиональных трудностей <input type="checkbox"/> Оказание консультативной помощи получателю услуги в решении вопроса, актуального в связи возникшими у получателя услуги профессиональными трудностями <p>Супервизор должен использовать следующий порядок обсуждения тем во время консультации (при отсутствии важных причин для его изменения):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Утверждение повестки консультации и согласование запроса участника(ов) (до 3-х мин.) <input type="checkbox"/> Расширенное ознакомление с запросом, предьявленным получателем услуги, при необходимости исследования контекста возникновения запроса (до 7-ми мин.) <input type="checkbox"/> Совместная работа супервизора и получателя(ей) услуги над консультативным запросом получателя услуги (до 20-ти мин.) <input type="checkbox"/> Получение обратной связи от участника(ов) консультации (до 4-х мин.) <input type="checkbox"/> Определение и совместное согласование задач для получателя(ей) услуги (до 3-х мин.) <input type="checkbox"/> Подготовка, согласование и подписание протокола консультации <input type="checkbox"/> Согласование даты проведения следующей консультации (до 3-х мин.) <p>Консультации не должны занимать более 25% времени работы супервизора с получателями услуги.</p>

Мероприятие	Описание
<p>Проведение групповой супервизии</p> <p>Осуществление мер по командообразованию</p>	<p>Супервизор должен выносить на групповые сессии наиболее сложные случаи, либо случаи с типичными для команды получателей услуги трудностями. Проведение сессии осуществляется поэтапно. Супервизор отслеживает исполнение необходимых действий на каждом этапе.</p> <p>Этапы проведения групповой сессии</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор случая (до 3-х мин.) <p>Супервизор должен провести этот этап, если тема сессии не была определена предварительно.</p> <p>Супервизор должен предоставить всем присутствующим на супервизии возможность заявить о своем желании получить профессиональную поддержку.</p> <p>Супервизор устанавливает порядок обсуждения случаев на супервизии.</p> <p>Дальнейшие этапы повторяются при обсуждении каждого случая.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Представление случая (до 10-ти мин.) <p>Получатель услуги в свободной форме представляет наиболее важную с его точки зрения информацию о случае.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Формулирование запроса (до 2-х мин.) <p>Получатель услуги коротко формулировать свой запрос на обсуждение случая.</p> <p>Супервизор должен убедиться, что присутствующие правильно поняли запрос супервизируемого.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Уточнение информации по случаю (до 10-ти мин.) <p>Супервизор должен предоставить присутствующим возможность задать по 1-2 вопроса, уточняющих полученную информацию.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Уточнение запроса по случаю (до 2-х мин.) <p>Супервизор должен попросить получателя услуги еще раз сформулировать свой запрос, на который он бы хотел получить ответ в результате этого обсуждения.</p> <p>Супервизор должен убедиться, что присутствующие правильно поняли запрос получателя услуги.</p>

Мероприятие	Описание
<p>Проведение групповой супервизии</p> <p>Осуществление мер по командообразованию</p>	<p>6. Выдвижение гипотез (до 10-ти мин.)</p> <p>Супервизор должен организовать и провести групповое обсуждение причин возникновения обсуждаемых трудностей у получателя услуги.</p> <p>Супервизор должен зафиксировать все прозвучавшие версии, сгруппировать их и озвучить результаты.</p> <p>7. Выдвижение гипотез о возможных действиях (до 10-ти мин.)</p> <p>Супервизор должен организовать и провести групповое обсуждение возможных дальнейших действий получателя услуги по случаю.</p> <p>Супервизор должен зафиксировать все прозвучавшие версии, сгруппировать их, озвучить результаты.</p> <p>Супервизор обязан поинтересоваться у получателя услуги, остались ли у него непроясненные вопросы по запросу и прояснить их.</p> <p>8. Обратная связь (3-5 мин)</p> <p>Супервизор должен предоставить возможность сначала получателю услуги, а потом присутствующим высказаться о своих переживаниях во время разбора, а также о сделанных ими выводах.</p> <p>В процессе групповой супервизии возможно обсуждение вопросов, связанных с необходимостью преодоления факторов, негативно влияющих в целом на организацию работы междисциплинарной команды специалистов.</p>
<p>Проведение методического семинара и/или тренинга (при необходимости)</p>	<p>Семинар – это групповое учебно-практическое занятие для специалистов, посвященное определенной теме, связанной с актуальными профессиональными трудностями участников. В качестве инструментов для выполнения стоящих перед ним задач супервизор использует две формы семинаров: методический семинар и тренинг.</p> <p>Методический семинар – это групповое занятие для специалистов, на котором осуществляется знакомство участников с методическими приемами, алгоритмами и путями решения профессиональных задач.</p> <p>Тренинг – это групповое занятие для специалистов, направленное на развитие (тренировку, отработку) умений и навыков, профессиональных установок с целью последующего применения их в практической деятельности.</p>

Мероприятие	Описание
<p>Проведение методического семинара и/или тренинга (при необходимости)</p>	<p>Тренинг использует эту форму в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Для обучения знаниям, для тренировки и развития навыков, дефицит которых является актуальным для большинства получателей услуги и оказывает негативное влияние на качество оказываемых ими услуг <input type="checkbox"/> Для более глубокого освоения знаний и навыков, которые получатели услуги получили на курсах повышения квалификации. В этом случае тренинг проводится в межсессионный период и темы семинаров должны быть согласованы с тренерами, проводящими обучение по программе повышения квалификации специалистов <p>Супервизор должен продумать и организовать до- и посттрениговую самостоятельную работу получателей услуги, обсудив ее содержание и объем с непосредственным(и) руководителем(ями) получателей услуги. До семинара это – самостоятельное изучение теоретических источников, самонализ практики работы с клиентами и пр. После посещения семинара получатели услуги должны обязательно получить домашнее задание для применения на практике полученных знаний и навыков. Для этого супервизор должен поддерживать связь с непосредственным(и) руководителем(ями) получателей услуги, вовлекая их в создание условий, способствующих активному применению получателями услуги полученных знаний в их повседневной практике. Формы, методы организации и проведения семинаров должны соответствовать правилам и принципам обучения взрослых (андрогика), быть практикоориентированными, проводиться с использованием активных методов обучения. Учебный процесс должен носить интерактивный характер: слушатели участвуют в групповых дискуссиях, выполняют индивидуальные и групповые задания, выступают с презентацией своего профессионального опыта перед коллегами, активно используют методы анализа, рефлексии, обобщения материалов группового и организационного анализа учебного материала.</p> <p>Мини-лекции в ходе проведения семинаров используются для акцентирования внимания слушателей на основном материале. Для освоения и тренировки навыков используются такие методы, как работа со случаем, ролевая игра, работа с учебными случаями. Такие тренинги позволяют не только обучить специалистов практическим приемам и навыкам работы, но и развить их собственные коммуникативные умения и профессиональные установки, проблематизировать их профессиональные и личные установки, влияющие на профессиональную позицию специалиста.</p> <p>Продолжительность семинара составляет в среднем 3-х до 5-ти часов.</p>
<p>Заполнение рабочей документации</p>	<p>Супервизор должен заполнять рабочую документацию в ходе работы с получателем(ями) услуги, как указано выше.</p>

Этап 3. АНАЛИТИЧЕСКИЙ	
<p><i>Цель.</i> Анализ качества оказания социальных услуг <i>Продолжительность.</i> 4 час. 30 мин.</p>	
Мероприятие	Описание
<p>Проведение анализа мероприятия</p>	<p>Супервизор должен после каждого проведенного им мероприятия провести его первичный анализ, в процессе которого зафиксировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Выявленные профессиональные трудности получателя(ей) услуги по рассмотренному трудному случаю <input type="checkbox"/> Обоснованное суждение о природе выявленных профессиональных трудностей получателя(ей) услуги <input type="checkbox"/> Собственные профессиональные трудности, возникшие в процессе проведения им данного мероприятия <input type="checkbox"/> Свое понимание причин собственных профессиональных трудностей <p>Полученную в ходе проведения анализа информацию супервизор должен использовать в процессе подготовки «Аналитического отчета супервизора» и подготовки к собственной супервизии.</p>
<p>Проведение анализа качества оказания социальной(ых) услуг(и)</p>	<p>Супервизор должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Проанализировать результаты анализа качества оказания социальной услуги, которые он получил в ходе проведения мероприятий <input type="checkbox"/> Зафиксировать результаты анализа в форме «Аналитический отчет супервизора» <p>Супервизор проводит анализ ежемесячно, делает сводный анализ в каждом квартале года, готовит годовой аналитический отчет.</p> <p>По согласованию супервизор может проводить оценку эффективности образовательных мероприятий системы повышения квалификации. Порядок проведения оценки в этом случае разрабатывается вместе с методистами образовательного учреждения и согласуется с руководителем образовательного учреждения осуществляющего повышение квалификации специалистов.</p>

Этап 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	
<p>Цель. Оказание профессиональной поддержки супервизору и профилактика эмоционального выгорания Продолжительность. 1 час 40 мин.</p>	
Мероприятие	Описание
<p>Самооценивание супервизора и подготовка к представлению случая на супервизии</p> <p>Прохождение супервизором собственной супервизии</p>	<p>В процессе подготовки к супервизии супервизор выделяет и анализирует трудные случаи из своей практики. При анализе трудного случая супервизор оценивает результаты каждого мероприятия услуги с использованием описания результатов и критериев оценки результатов, указанных в методических рекомендациях (см. табл. 3).</p> <p>Супервизор выделяет и формулирует свои, актуальные на данный момент профессиональные трудности, возникающие в процессе работы. Затем на их основе супервизор формулирует и оформляет запрос к своему супервизору.</p> <p>Посредством супервизий осуществляется контроль соответствия деятельности супервизора требованиям стандарта, контролируется достижение и поддержание необходимого качества предоставляемой услуги.</p> <p>В ходе супервизии осуществляется обсуждение трудных случаев из практики супервизора, результатов предоставления услуги, проводится анализ проделанной работы.</p> <p>Супервизор, реализовавший услугу, получает рекомендацию по преодолению своих профессиональных трудностей.</p> <p>Проведение супервизий приводит к уменьшению риска возникновения и развития эмоционального выгорания у супервизора.</p>

III► Особенности порядка оказания услуги

Услуга оказывается совместно с другими социальными услугами семьям и детям. Эффективность оказания услуги повышается при одновременном оказании следующих услуг по принятию мер по сохранению ребенку кровной семьи⁴:

- «Прием информации о нарушении прав и законных интересов детей»
- «Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью»
- «Оценка и мониторинг социального сопровождения (реабилитации) семей»
- «Информационно-методическое обеспечение деятельности по выявлению детей, нуждающихся в защите государства»
- «Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей»
- «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям»

III► Необходимые мероприятия перед оказанием услуги

Перед началом реализации деятельности по услуге необходимо:

- Разработать и утвердить положение об организации профессиональной (супервизорской) поддержки специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям
- Обеспечить решение материально-технических вопросов, возникающих в ходе реализации услуги, таких, как возможность регулярного созванивания получателей услуги с супервизором и проч.

⁴ Стандарты перечисленных услуг приведены в настоящем издании в книгах 1, 2, 3, 4, 5, 7, соответственно.

- Внести необходимые изменения в должностные обязанности специалистов-получателей услуги для обеспечения возможности их участия в супервизорских мероприятиях в рабочее время
- Необходимо также проинформировать всех заинтересованных лиц о целях, задачах услуги, правилах ее реализации

■ ■ ■ ➔ **Перечень необходимых компетенций**

В таблице 2 приведены компетенции, которыми должен обладать супервизор.

Таблица 2. Перечень компетенций специалиста, оказывающего услугу

Этап	Мероприятие	Необходимые компетенции
<p>Подготовительный</p>	<p>Осуществление сбора информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги</p> <p>Осуществление сбора дополнительной информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги (при необходимости)</p> <p>Разработка плана работы с данной группой получателей услуги</p>	<p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями и пониманием роли супервизора в планировании социальной работы с детьми и семьями группы риска</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками сбора и анализа данных</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками обсуждения с получателем (ями) услуг (и), заинтересованными лицами и представителями местного сообщества целей и задач оказания услуг и ее результатов</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями нормативных документов, регламентирующих хранение конфиденциальной и личной информации о семьях</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками организации деятельности команд получателей услуги, в том числе, таких, как правильность постановки задач, осознание в команде единства целей, ответственность членов команды за результаты совместной работы, совместное принятие решений</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями о наиболее распространенных причинах (организационных, межличностных), которые оказывают негативное влияние на эффективность работы команды получателей услуги; умениями выбирать стратегии работы с ними</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями о личностных, межличностных и организационных факторах, способных оказать негативное воздействие на способность получателя(ей) услуг (и) исполнять свои должностные обязанности в соответствии с требованиями, установленными стандартами социальных услуг</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями о личностных и семейных факторах, которые могут помешать надлежащему исполнению получателем(ями) услуги своих должностных обязанностей</p>

Этап	Мероприятие	Необходимые компетенции
<p>Подготовительный</p>	<p>Осуществление сбора информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги</p> <p>Осуществление сбора дополнительной информации о получателе услуги, об их деятельности по оказанию услуги (при необходимости)</p> <p>Разработка плана работы с данной группой получателей услуги</p>	<p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями типологии и динамики развития трудностей, связанных с общей атмосферой в организации, которые могут снизить уровень удовлетворенности сотрудников работой и вести к снижению качества оказания социальных услуг</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями о природе и причинах сопротивления, его эмоциональных и поведенческих показателях, о важности точного выявления факторов, способствующих его усилению; навыками работы с сопротивлением</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями о правилах и методах мотивации специалистов</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками вовлечения получателя(ей) услуги в планирование и принятие решений; навыками выявления и активизации необходимых для этого их собственных ресурсов</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками разработки тематических планов мероприятий</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками быстрого принятия профессиональных решений в процессе оказания супервизорской поддержки получателю(ям) услуги</p>
<p>Осуществление супервизорского сопровождения</p>	<p>Проведение индивидуальной супервизии</p> <p>Проведение супервизии в форме индивидуальной консультации (при необходимости)</p> <p>Проведение групповой консультации</p> <p>Проведение групповой супервизии</p> <p>Осуществление мер по командообразованию</p> <p>Проведение методического семинара и/или тренинга (при необходимости)</p>	<p><input type="checkbox"/> Владеет навыками достижения взаимопонимания и налаживания отношений между людьми, которые обладают разными полномочиями</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет знаниями о том, что неправильное применение полномочий может привести к возникновению напряженности, спровоцировать конфликт и помешать решению стоящих перед супервизором задач</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками активизации внутренних ресурсов получателя(ей) услуги, с целью вовлечения их в эффективное сотрудничество и работу по достижению совместно поставленных задач</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками обучения взрослых</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками учета индивидуальных и культурных различий у получателя(ей) услуги в ходе обучения</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками оказания помощи специалистам при формировании у них навыков и умений на основе полученных в ходе обучения знаний</p> <p><input type="checkbox"/> Владеет навыками оказания получателю(ям) услуги помощи в выявлении и преодолении организационных, средовых и личностных проблем, мешающих им успешно осваивать профессиональные знания, умения и навыки</p>

Этап	Мероприятие	Необходимые компетенции
<p>Осуществление супервизорского сопровождения</p>	<p>Проведение индивидуальной супервизии Проведение супервизии в форме индивидуальной консультации (при необходимости) Проведение групповой консультации Проведение групповой супервизии Осуществление мер по командообразованию Проведение методического семинара и/или тренинга (при необходимости)</p>	<p><input type="checkbox"/> Владеет навыками оказания получателю(ям) услуги помощи в выявлении индивидуаль-ных образовательных потребностей <input type="checkbox"/> Владеет навыками взаимодействия с руководством социальных служб <input type="checkbox"/> Владеет навыками оценки качества работы получателя(ей) услуги <input type="checkbox"/> Владеет навыками планирования программ профессионального обучения на основе результатов оценки качества работы получателя(ей) услуги <input type="checkbox"/> Владеет знаниями об организационных, личностных и мотивационных препятствиях, способных снизить качество работы получателя(ей) услуги <input type="checkbox"/> Владеет навыками определения вида причин недостаточного качества работы (нехватка знаний, умений и навыков и/или недостатки исполнения)/поведенческие особенности получателя(ей) услуги) <input type="checkbox"/> Владеет навыками вовлечения получателей услуги в деятельность по самооценке рабо-ты и активной реализации плана профессионального саморазвития <input type="checkbox"/> Владеет навыками организации открытой дискуссии <input type="checkbox"/> Владеет знаниями о типичных причинах, динамике развития и диагностических по-казателей профессионального стресса, о его последствиях <input type="checkbox"/> Владеет навыками работы с рабочей документацией <input type="checkbox"/> Владеет навыками психологической поддержки с целью снижения уровня профессио-нального стресса и предотвращения профессионального выгорания <input type="checkbox"/> Владеет навыками ведения рабочей документации</p>
	<p>Заполнение рабочей до-кументации</p>	

Этап	Мероприятие	Необходимые компетенции
Аналитический	Проведение анализа мероприятия Проведение анализа качества оказания социальной(ых) услуг(и)	<input type="checkbox"/> Владеет навыками анализа данных, собранных из разных источников, проверки их достоверности <input type="checkbox"/> Владеет навыками анализа качества оказания социальной услуги
Обеспечение качества оказания услуги	Самооценивание супервизора и подготовка к представлению случая на супервизию Прохождение супервизором собственной супервизии	<input type="checkbox"/> Владеет навыком самоанализа <input type="checkbox"/> Владеет навыком профессионального обсуждения текущей деятельности <input type="checkbox"/> Владеет навыком представления случая из практики

III► **Контроль качества услуги. Прохождение супервизии**

Контроль качества оказания услуги осуществляется посредством супервизии.

Данные из таблицы 3 рекомендуется использовать при осуществлении контроля качества оказания услуги. Эти же данные могут использоваться и при самооценивании супервизором, оказывающим данную услугу, своей деятельности.

Таблица 3. Данные для осуществления контроля качества

Этап ⁵	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
Подготовительный	Осуществление сбора информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги	Собрана и проанализирована информация об особенностях и условиях работы получателей услуги, их профессиональных трудностях Супервизор владеет информацией, необходимой для планирования и проведения мероприятий	Супервизор владеет данными, необходимыми для выполнения мероприятий услуги (особенности организации работы, влияющие на качество услуг(и); образовательные потребности получателей услуги и др.)	Самооценением супервизором результатов Супервизия Анализ документов
	Осуществление сбора дополнительной информации о получателях услуги, об их деятельности по оказанию услуги (при необходимости)	Супервизор владеет информацией, об актуальных профессиональных трудностях получателей услуги, необходимой для планирования и проведения мероприятий	Супервизор владеет данными о профессиональных трудностях получателя(ей) социальной(ых) услуг(и), достаточными для осуществления деятельности по оказанию услуги (сильные и слабые стороны профессиональной подготовки и деятельности получателей услуги и др.)	Самооценением супервизором результатов Супервизия Анализ документов
	Осуществление разработки плана работы с данной группой получателей услуги	Супервизор определил формы и методы оказания услуги, запланировал мероприятия	Наличие плана проведения мероприятий с указанием тем и дат их проведения, основных участников Соответствие запланированных мероприятий собранной информации об оказании социальной(ых) услуг(и)	Самооценением супервизором результатов Супервизия Анализ документов

⁵ Мероприятия на всех этапах оказания услуги выполняет супервизор.

Этап	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
<p>Осуществление супервизорского сопровождения</p>	<p>Проведение индивидуальной супервизии</p>	<p>Проанализировано соответствие деятельности получателя услуги требованиям стандарта социальной услуги Проработаны трудные случаи из практики Проведена экспертная оценка сильных и слабых сторон работы получателя услуги Выявлены причины возникновения профессиональных трудностей Определены ресурсы для их преодоления Согласован перечень эффективных мер по преодолению получателем услуги профессиональных трудностей Осуществлен мониторинг профессионального развития получателя услуги</p>	<p>Наличие отчета о проведении супервизии, оформленного в установленном порядке Соответствие деятельности специалистов требованиям стандарта социальной услуги Получатель услуги обсуждает трудные случаи из практики, свои профессиональные проблемы (в т.ч. причины и пути их преодоления) Выявлены образовательные потребности получателя услуги, запланированы действия по их удовлетворению Отсутствие (минимизация) признаков эмоционального выгорания у получателя услуги Наблюдается положительная динамика в преодолении профессиональных трудностей у получателя услуги Получатель услуги удовлетворен результатами супервизии (может обосновать эффективность на практике)</p>	<p>Самооценки Супервизия Экспертный анализ Опрос и анкетирование получателей услуги</p>

Этап	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
<p>Осуществление супервизорского сопровождения</p>	<p>Проведение индивидуальной консультации (при необходимости)</p>	<p>Получатель услуги владеет знаниями, необходимыми для выполнения требований стандарта социальной услуги Получатель услуги определил меры по преодолению своих профессиональных затруднений Осуществлен контроль практического использования ранее полученных знаний</p>	<p>Наличие отчета о проведении супервизии, оформленного в установленном порядке Соответствие деятельности получателя услуги требованиям стандарта социальной услуги Наблюдается положительная динамика в преодолении профессиональных трудностей у получателя услуги Образовательный запрос получателя услуги удовлетворен Получатель услуги удовлетворен результатами консультации (может обосновать эффективность на практике)</p>	<p>Самооценивание супервизором результатов Супервизия Экспертный анализ Опрос и анкетирование получателей услуги</p>

Этап	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
<p>Осуществление супервизорского сопровождения</p>	<p>Проведение групповой супервизии Осуществление мер по командообразованию</p>	<p>Проанализировано соответствие деятельности получателей услуги требованиям стандарта(тов) социальной(ных) услуг(и) Выявлены причины возникновения профессиональных трудностей Определены ресурсы для их преодоления Проработаны трудные случаи из практики Получатели услуги имеют единое понимание и отношение к расмотренным в процессе супервизии трудным случаям и профессиональным трудностям, сформировали согласованное мнение о наиболее эффективных методах их преодоления Согласован перечень эффективных мер по преодолению получателями профессиональных трудностей Осуществлен мониторинг профессионального развития получателей услуги Улучшилось командное взаимодействие получателей услуги</p>	<p>Наличие отчета о проведении супервизии, оформленного в установленном порядке Соответствие деятельности специалистов требованиям стандарта(ов) социальной(ых) услуг(и) Получатели услуг(и) обсуждают трудные случаи из практики, свои профессиональные проблемы (в т.ч. причины и пути преодоления) Выявлены образовательные потребности получателей услуги, запланированы действия по их удовлетворению Отсутствие (минимизация) признаков эмоционального выгорания у получателей услуг(и) Наблюдается положительная динамика в преодолении профессиональных трудностей у получателей услуг(и) Получатели услуги удовлетворены результатами супервизии (могут обосновать эффективность на примерах из практики)</p>	<p>Самооценивание супервизором результатов Супервизия Экспертный анализ Опрос и анкетирование получателей услуги</p>

Этап	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
<p>Осуществление супервизорского сопровождения</p>	<p>Проведение групповой консультации (при необходимости)</p>	<p>Получатели услуги владеют знаниями, необходимыми для выполнения требований стандарта(тов) социальной(ных) услуг(и) Получатели услуги определили меры по преодолению профессиональных трудностей Осуществлен контроль практического использования ранее полученных знаний</p>	<p>Наличие отчета о проведении консультации, оформленного в установленном порядке Соответствие деятельности получателей услуг(и) требованиям стандарта(ов) социальной(ых) услуг(и) Образовательные запросы получателей услуг(и) удовлетворены Наблюдается положительная динамика в преодолении профессиональных трудностей у получателей услуг(и) Получатели услуги удовлетворены результатами консультации (могут обосновать эффективность на примерах из практики)</p>	<p>Самооценки Супервизорские анкеты Экспертный анализ Опрос и анкетирование получателей услуги</p>
	<p>Проведение методического семинара и/или тренинга (при необходимости)</p>	<p>Получатели услуги приобрели новые знания и навыки осуществления деятельности, в соответствии с требованиями стандарта(ов) социальной(ых) услуг(и)</p>	<p>Наличие отчета о проведении семинара/тренинга, оформленного в установленном порядке Получатели услуги используют в своей деятельности знания и навыки, приобретенные на семинаре/тренинге Получатели услуги удовлетворены результатами семинара/тренинга (могут обосновать эффективность на примерах из практики)</p>	<p>Самооценки Супервизорские анкеты Супервизорские анкеты Экспертный анализ Опрос и анкетирование получателей услуги</p>

Этап	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
Осуществление супервизорского сопровождения	Заполнение рабочей документации	Рабочая документация заполнена в установленном порядке	Ведение рабочей документации соответствует требованиям стандарта	Самооценивание Анализ документов
Аналитический	Проведение анализа мероприятия	Супервизор проанализировал свою работу, зафиксировал собственные трудности, возможную причину их возникновения, сформулировал и оформил в установленном порядке выводы по каждому проведенному мероприятию	Наличие документации по анализу мероприятия, в которой зафиксированы результаты анализа	Самоанализ Анализ документации
	Проведение анализа качества оказания социальной(ых) услуг(и)	Выявлена динамика профессионального развития каждого получателя услуги и группы получателей в целом Составлено заключение о качестве деятельности получателей услуги Подготовлен аналитический отчет за отчетный период	Наличие аналитического отчета, оформленного в соответствии с требованиями стандарта	Самооценивание Супервизия Экспертный анализ

Этап	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки результата
Обеспечение качества оказания услуги	<p>Самооценивание супервизора и подготовка к представлению случая на супервизии</p> <p>Прохождение супервизором собственной супервизии</p>	<p>Осуществлен контроль качества оказания услуги</p> <p>Определено соответствие деятельности требованиям стандарта</p> <p>Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей</p> <p>Минимизирован риск эмоционального выгорания и профессиональной деформации</p>	<p>Соответствие деятельности супервизора требованиям стандарта</p> <p>Своевременность обращения за супервизорской помощью</p> <p>Отсутствие (минимизация) признаков эмоционального выгорания у супервизора</p> <p>Супервизор обсуждает трудные случаи из практики, свои профессиональные проблемы</p> <p>Наблюдается положительная динамика в преодолении профессиональных трудностей у супервизора</p>	<p>Самооценивание</p> <p>Супервизия</p> <p>Экспертный анализ</p>

III► Проблемные вопросы при реализации услуги

Качество оказания услуги зависит не только от соблюдения требований стандарта, но и от привходящих условий. Наиболее распространенные трудности, с которыми сталкиваются специалисты, указаны в таблице 4.

Таблица 4. Типичные трудности при реализации услуги

Типичные трудности	Рекомендации по преодолению
У получателя(ей) услуги имеется негативный опыт супервизии	Перед первой сессией попросить получателя(ей) услуги описать свой прошлый опыт супервизии, ее результатов, того, как изменились с тех пор потребности специалиста(ов). Также необходимо кратко описать ожидания от супервизии.
У получателя(ей) услуги наблюдается высокий уровень сопротивления, имеются трудности в общении с супервизором, проецирование критикующих родительских фигур, необоснованные ожидания от супервизии	Во время сессии необходимо обращать внимание на переживания специалиста(ов) и обсуждать их. Обязательно получать обратную связь на каждом мероприятии. После сессии необходимо проводить регулярное анкетирование участников, собеседования с непосредственным(и) руководителем(ями).
Возникновение финансовых, транспортных, организационных трудностей	Выносить данные вопросы для обсуждения на совещания в организации(ях), в которой(ых) работает(ют) получатель(и) услуг(и).

Часть I.

Оценка индивидуальных образовательных потребностей специалистов на индивидуальной супервизии

При оценке индивидуальных образовательных потребностей получателя услуги на индивидуальной супервизии алгоритм проведения мероприятия отличается от базового варианта.

Продолжительность сессии возрастает до 80 мин. (2 сессии по 40 мин.). Супервизор должен иметь точное представление о требованиях к профессиональным компетенциям получателя услуги.

Алгоритм проведения оценки складывается из следующих этапов:

1. Оценка качества оказания услуги. Супервизор должен оценить качество реализации каждого мероприятия и его соответствия требованиям стандарта социальной услуги. Для оценки качества целесообразно использовать критерии, приведенные в таблице «Данные для осуществления контроля качества» в методическом руководстве к стандарту социальной услуги. Супервизор должен составить перечень мероприятий, качество выполнения которых можно признать неудовлетворительным.

Уровень качества осуществления услуги определяется ниже требований стандарта, если получатель услуги пропускает и/или неточно выполняет некоторые технологические шаги по осуществлению мероприятия; по некоторым мероприятиям не получены результаты в соответствии с требованиями стандарта; заполняет не все установленные формы рабочих документов; некоторые из заполненных документов нуждаются в исправлении; устное описание специалистом деятельности по услуге неконкретно и расплывчато; не соблюдаются установленные сроки исполнения мероприятий.

Уровень качества осуществления услуги определяется в соответствии с требованиями стандарта, если получатель услуги выполняет все требования стандарта; получены результаты каждого мероприятия в соответствии с требованиями стандарта; получатель способен видеть и учитывать в работе индивидуальные характеристики профессиональной ситуации; делает понятные выводы в письменной документации и при устном изложении; придерживается требуемых сроков исполнения мероприятий, за исключением тех случаев, когда это невозможно по объективным причинам.

2. Выявление причин недостаточного качества оказания услуги.

Супервизор должен, используя Приложение 2, определить причину выполнения мероприятий на ненадлежащем уровне качества. Для этого он, прежде всего, должен получить ответы на следующие вопросы:

- Какие проблемы носят административный характер и связаны с неэффективной организацией работы по оказанию услуги и/или неисполнением специалистом установленных требований
- Какие проблемы связаны с недостатком знаний, умений и навыков, необходимых для качественного выполнения требований стандарта оказания услуги

Для нормализации уровня качества оказания услуги в первом случае супервизор должен, вместе с непосредственным руководителем получателя услуги, обсудить и утвердить план проведения мероприятий по преодолению выявленных факторов, влияющих на качество оказания услуги, обозначив в нем ответственных и сроки исполнения намеченных мероприятий.

Действия для нормализации уровня качества оказания услуги во втором случае описаны ниже.

На практике часто встречаются случаи, в которых выявляется сочетание различных факторов, снижающих качество оказания услуги. При планировании мер по повышению качества оказания услуги важно предварительно разделить и проанализировать каждый фактор.

3. Выявление индивидуальных образовательных потребностей специалиста. Супервизор должен провести оценку образовательных потребностей получателя по каждому мероприятию, по которому уровень выполнения был установлен как «ниже требований стандарта» и причиной этого является недостаток знаний, умений и навыков. Для оценки образовательных потребностей необходимо использовать описание компетенций специалиста, указанных в методическом руководстве к стандарту социальной услуги.

Супервизор должен в ходе оценки определить сравнительную значимость следующих двух переменных величин: важность каждой из компетенций для исполнения специалистом своих обязанностей и текущий уровень подготовки специалиста по данной теме. Оценка образовательной потребности производится по трем уровням:

Высокая – компетенция важна для качественного выполнения обязанностей; специалист нуждается в значительном совершенствовании знаний, умений и навыков

Средняя – компетенция не является важной; специалист нуждается в совершенствовании знаний, умений и навыков в этой сфере. Или компетенция важна для выполнения обязанностей, специалист нуждается в совершенствовании знаний, умений и навыков по некоторым вопросам данной сферы.

Низкая – компетенция не является принципиально важной для выполнения обязанностей, специалист обладает достаточной компетенцией.

Оценка проводится супервизором совместно с получателем услуги. Сотрудничество с непосредственным руководителем специалиста позволяет более точно определить существующие в организации требования к специалисту, ожидания, возлагаемые на него руководителем. Это повышает качество проведения и практическую ценность оценки образовательных потребностей специалиста.

Супервизор должен оформить итоги проведения оценки в протокол, который подписывают супервизор и получатель услуги.

4. Разработка индивидуального плана повышения квалификации специалиста. Супервизор должен по результатам оценки (совместно с получателем услуги) обсудить и составить индивидуальный план повышения квалификации специалиста, мероприятия которого должны обеспечить преодоление выявленных дефицитов профессиональной подготовки. Часть мероприятий этого плана может быть реализована супервизором, а часть – в рамках проведения курсов тематического повышения квалификации.

Супервизор направляет разработанный план повышения квалификации получателя услуги его непосредственному руководителю и/или специалистам, отвечающим за организацию и проведение повышения квалификации сотрудников данной организации.

Часть II.

Осуществление контроля качества оказания социальных услуг на супервизии

Основной формой оценки качества оказания социальной услуги является технологический разбор ведения случая/оказания услуги. Он проводится на индивидуальной или групповой супервизии. В этом случае есть некоторые отличия в алгоритме проведения супервизии.

Продолжительность сессии может возрастать с 40 мин. до 1 часа.

Супервизор должен применить данную форму в следующих случаях:

- Причина профессиональных трудностей получателя(ей) услуги заключается в несоблюдение им(и) требований стандарта социальной услуги
- Необходимость проверки выполнения требований стандарта(ов) при оказании социальной(ых) услуг(и)

Супервизор должен последовательно (отдельно по каждому этапу оказания услуги) проанализировать:

- Выполнение каждым специалистом своих обязанностей по оказанию социальной услуги
- Разграничение полномочий и обязанностей специалистов в процессе оказания социальной услуги
- Соответствие ведения документации требованиям стандарта социальной услуги
- Соблюдение последовательности действий требованиям стандарта социальной услуги
- Результаты, полученные в результате выявленных нарушений требований стандарта социальной услуги

Супервизор должен провести обсуждение с получателем(ями) услуги следующих вопросов:

- Выявленные нарушения требований стандарта социальной услуги
- Последствий нарушений требований стандарта социальной услуги
- Природа возникновения выявленных нарушений

Этапы проведения технологического разбора на индивидуальной супервизии

Этап 1. Краткое описание получателем услуги своей работы по случаю, динамики в состоянии/положении клиента за период, прошедший с предыдущей супервизии (если применимо)

Этап 2. Изучение документации, подтверждающей информацию, которую сообщил получатель услуги

Этап 3. Совместное с получателем услуги краткое обсуждение результатов его работы

Этап 4. Последовательный (отдельно по каждому этапу оказания услуги) анализ выполнения получателем услуги мероприятий по оказанию социальной услуги:

- Выполнение специалистом своих обязанностей по оказанию социальной услуги
- Разграничение полномочий и обязанностей специалистов в процессе оказания социальной услуги
- Соответствие ведения документации требованиям стандарта социальной услуги
- Соблюдение последовательности действий в соответствии с требованиями стандарта социальной услуги

Этап 5. Определение последствий выявленных нарушений требований стандарта социальной услуги

Этап 6. Совместное с получателем услуги обсуждение природы выявленных профессиональных затруднений и возможных способов их преодоления

Этап 7. Совместное с получателем услуги обсуждение и согласование новых задач в деятельности

Этап 8. Согласование плана действий получателя услуги по ликвидации нарушений требований стандарта социальной услуги

В завершение сессии супервизор должен подвести итоги обсуждения и кратко представить получателю услуги свои основные выводы и рекомендации. Для этого супервизор должен:

- Уточнить, согласен ли получатель услуги со сделанными выводами и рекомендациями

- Выяснить степень готовности получателя услуги выполнить намеченный план действий
- Заполнить форму «Отчет о супервизорской сессии» совместно с получателем услуги

Этапы проведения технологического разбора на групповой супервизии следующие:

1. Выбор случая (2-3 мин.). Супервизор должен проинформировать присутствующих об особенностях проведения сессии и предоставить возможность заявить о своем желании получить поддержку всем присутствующим. Супервизор должен организовать и провести обсуждение представленных случаев, выбрать случай для обсуждения в установленном порядке.

2. Разбор случая (до 40 мин.). Супервизор должен организовать и провести обсуждение в следующем порядке:

- Получатель услуги должен представить информацию по случаю, последовательно останавливаясь на мероприятиях каждого этапа; супервизор должен контролировать, чтобы информация, которую излагает получатель услуги, соответствовала только обсуждаемому этапу оказания услуги
- Присутствующие специалисты должны фиксировать выявленные ими отклонения от требований стандарта социальной услуги
- Супервизор должен провести групповое обсуждение точности действий получателя услуги и правильности ведения им рабочей документации
- Супервизор должен провести групповое обсуждение того, как выявленные нарушения связаны с запросом получателя услуги, с его трудностями в работе
- Супервизор должен предоставить участникам время (2-3 мин.) на обдумывание полученной информации и формулирование основных выводов по результатам данной супервизии

3. Обратная связь (3-5 мин.). Супервизор должен предоставить возможность сначала супервизируемому, а потом присутствующим высказаться о своих переживаниях во время разбора и о сделанных ими выводах.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФОРМА «АНАЛИЗ ПРИЧИН
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОГО
ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ
СПЕЦИАЛИСТОМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ
СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ»

Дата заполнения: _____

Ф.И.О. получателя услуги _____

Место работы _____

Должность _____

1. В чем заключается неудовлетворительное выполнение работы?

2. Объясняется ли это отсутствием навыков ДА НЕТ

3. Объясняется ли это отсутствием знаний ДА НЕТ

Ранее этот получатель услуги прошел соответствующее обучение

4. Существуют ли препятствия, которые не позволяют получателю услуги выполнять работу на ожидаемом уровне

ДА НЕТ

5. Получал ли прежде получатель услуги обратную связь о том, как он/она выполнял работу

ДА НЕТ

6. Были ли четко объяснены ожидаемые результаты

ДА НЕТ

7. Понимает ли получатель услуги, что от него ожидают

ДА НЕТ

8. Что произойдет, если работа не будет выполнена в соответствии с требованиями стандарта социальной услуги

9. Каким будет результат, если работа и дальше будет выполняться без соблюдения требований стандарта социальной услуги

10. Какие позитивные последствия получит супервизируемый специалист от того, что выполнит работу в соответствии с требованиями услуги (например: одобрение коллег, моральное вознаграждение от руководителя)

11. Когда получатель услуги выполняет работу не в соответствии с требованиями стандарта социальной услуги, он получает больше внимания, чем тогда, когда делает все правильно

ДА НЕТ

12. Требуется ли применить к получателю услуги дисциплинарные меры в связи с невыполнением им работы на должном уровне

ДА НЕТ

13. Вывод:

Причины неудовлетворительного выполнения работы получателем услуги

14. Что необходимо сделать получателю услуги для соблюдения требований стандарта социальной услуги

Супервизор _____ / _____ /

ПРИМЕРНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ



ПРИМЕРНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ (СУПЕРВИЗОРСКОЕ) СОПРОВОЖДЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ СЕМЬЯМ И ДЕТЯМ

Примерные затраты на услугу определены из расчета на 1 ставку супервизора.

Потребность в количестве ставок супервизора определяется в соответствии с требованиями стандартов услуг, для специалистов которых планируется проведение супервизии.

Так, например, в соответствии с требованиями стандарта «Организация социального сопровождения семей в целях защиты прав и законных интересов детей», п.п. 2.2, 5.2 куратор случая проходит супервизию 1 раз в 2 недели в объеме 1 час 20 минут для одной супервизии.

В соответствии со стандартом «Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям» на подготовку 1 супервизии супервизор затрачивает 10 минут, соответственно, при супервизировании услуги «Организация социального сопровождения семей в целях защиты прав и законных интересов детей», проведение 1 супервизии занимает у специалиста 90 минут.

Итого нагрузка супервизора при работе с кураторами случая в месяц составит:

$N \text{ кураторов случая} * (90 \text{ минут} * 2 \text{ раза в месяц}) = X \text{ часов в месяц,}$

где N – общее число кураторов, для которых должна быть проведена супервизия; X – нагрузка супервизора по проведению супервизии для N кураторов случая в месяц.

При группе в 25 кураторов такая нагрузка составит:

$25 * (90 \text{ минут} * 2) = 75 \text{ часов в месяц}$

75 час. в месяц составляет примерно 0,45 ставки. Соответственно, понижающий коэффициент при определении оплаты труда 1-го супервизора с группой из 25-ти кураторов случая составит 0,45.

ПРИМЕРНЫЕ ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ

Для расчета первоначальных затрат приняты минимальные цены на соответствующие товары и услуги, сложившиеся в 2012 году.

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за единицу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
Офисная техника, офисная мебель и оборудование				
1	Телефонный аппарат	1	1,500	1,500
2	Стол	1	3,000	3,000
3	Стул	1	1,500	1,500
4	Книжный шкаф (полки)	1	2,000	2,000
5	Многофункциональное устройство	1	4,400	4,400
6	Компьютер или ноутбук	1	20,000	20,000
7	Доска для флипчарта	1	2,000	2,000
8	Экран	1	1,500	1,500
9	Стулья с приспособлением для записей	30	1,000	30,000
Итого расходы на приобретение офисной техники, офисной мебели и оборудования				65,900
Расходные материалы				
1	Канцелярские товары	0	1,000	1,000
Итого расходы на приобретение расходных материалов				1,000
Итого				66,900

ПРИМЕРНЫЕ РАСХОДЫ НА ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Общая сумма расходов на финансовое обеспечение услуги составляет 251,805 тыс. руб.

Оплата труда

Для расчета затрат на оплату труда приняты средние значения уровня оплаты труда в учреждениях социальной защиты населения в 2012 году.

№ п/п	Сотрудник	Должность	Ставка в месяц, тыс. руб.	Повышающий (понижающий) коэффициент	Фонд оплаты труда, тыс. руб.
Основной персонал					
1	Сотрудник 1	Супервизор	15,000	1	180,000
Итого					180,000

Прочие выплаты

№ п/п	Наименование	Затраты, тыс. руб.
1	Приобретение методической литературы (компенсация затрат на приобретение литературы)	1,000
2	Компенсация транспортных расходов	0,000
3	Командировочные расходы	0,000
4	Прочие	0,000
Итого		1,000

Начисления на выплаты по оплате труда

Размер начислений на выплаты по оплате труда произведен из расчета:

- Пенсионный фонд Российской Федерации – 22%
- Фонд социального страхования Российской Федерации – 2,9%
- Федеральный фонд обязательного медицинского страхования – 5,1%
- Взносы на обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний – 0,2%

№ п/п	Сотрудник	Налогооблагаемая база, тыс. руб.	Ставка, %	Сумма налога, тыс. руб.
Основной персонал				
1	Сотрудник 1	180,000	30,2%	54,360
Итого				54,360

Связь

Расходы на оплату услуг связи приняты как средний размер договора на оказание соответствующей услуги в 2012 году по бюджетным учреждениям подобного типа.

№ п/п	Вид связи/услуги связи	Объем (количество), шт.	Тариф (в месяц), тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
1	Телефонные линии	1	0,190	2,280
2	Выделенные Интернет линии	1	0,190	2,280
Итого				4,560

Затраты на приобретение материальных запасов

№ п/п	Вид оборудования/ расходные материалы	Объем потребления (количество)	Цена за единицу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
(а)	Канцелярские принадлежности (бумага, пишущие средства, папки, файлы, картридж)	0	0,000	4,000
(б)	Бумага для флипчарта (блокнот)	1	0,200	0,200
(в)	Маркеры (набор)	1	0,150	0,150
(г)	Бумажный скотч	1	0,080	0,080
Итого				4,430

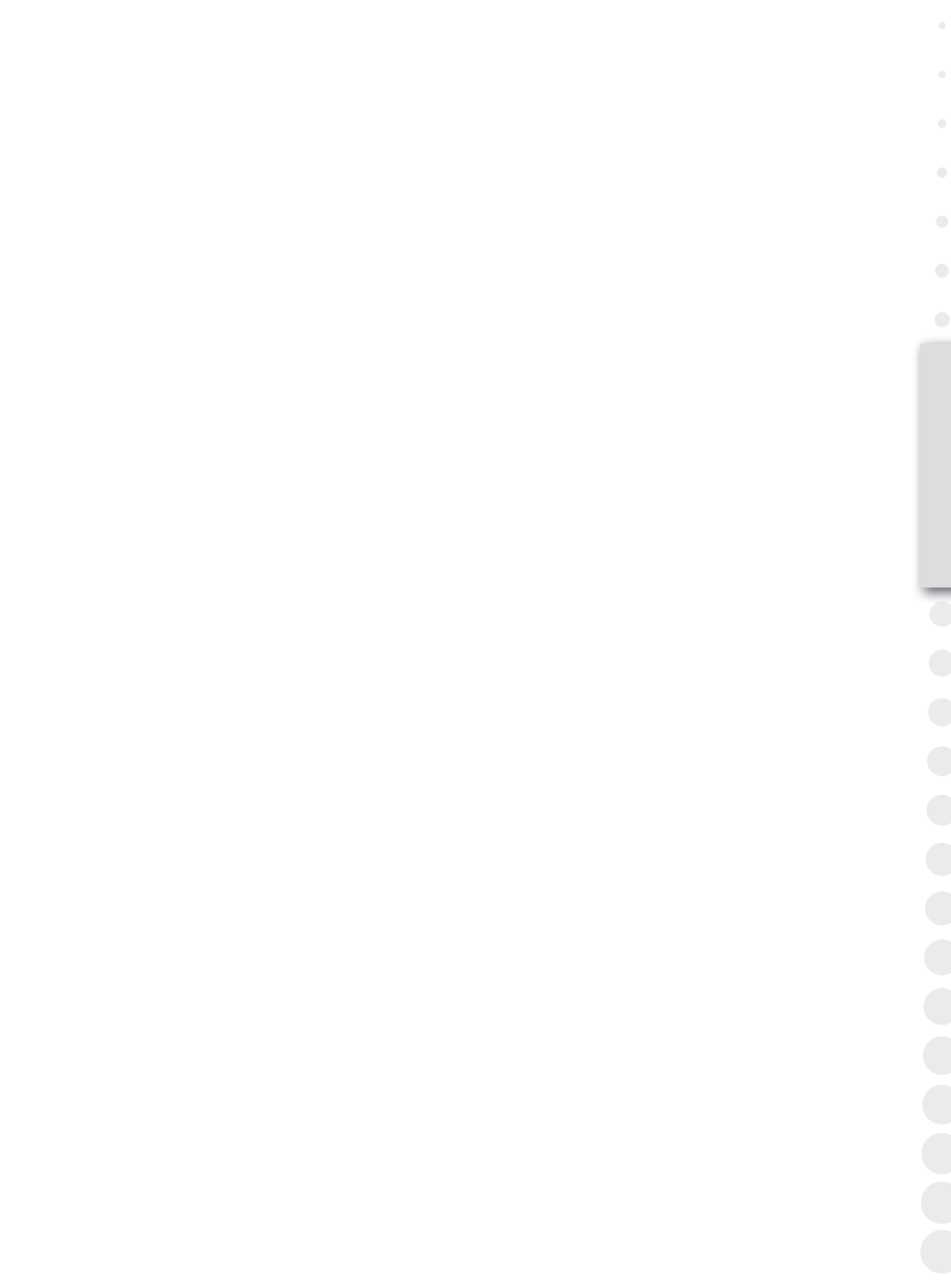
Коммунальные услуги (относимые на затраты на оказание услуги)

Расходы на оплату коммунальных услуг рассчитаны структурным методом (доля соответствующих затрат в общем объеме сметных расходов организаций подобного типа).

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по оказанию услуги, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	6	0,380	4,560	2,280
2	Электроснабжение (90% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	кВт	1080	0,004	4,800	4,320
3	Холодное водоснабжение (90% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	куб. м	4	0,023	0,092	0,083
4	Водоотведение (90% от общего объема расходов)	куб. м	5	0,016	0,080	0,072
5	Горячее водоснабжение (90% от общего объема расходов)	куб. м	1	0,105	0,105	0,095
Итого						6,850

**Коммунальные услуги
(относимые на затраты по содержанию имущества)**

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по содержанию имущества, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	0,5	0,380	0,190	0,095
2	Электроснабжение (10% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	кВт	1200	0,004	4,800	0,480
3	Холодное водоснабжение (10% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	куб. м	4	0,023	0,092	0,010
4	Водоотведение (10% от общего объема расходов)	куб. м	5	0,016	0,080	0,010
5	Горячее водоснабжение, (10% от общего объема расходов)	куб. м	1	0,105	0,105	0,010
Итого						0,605



**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ
В КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ
«ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**



ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ
В КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ
«ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**

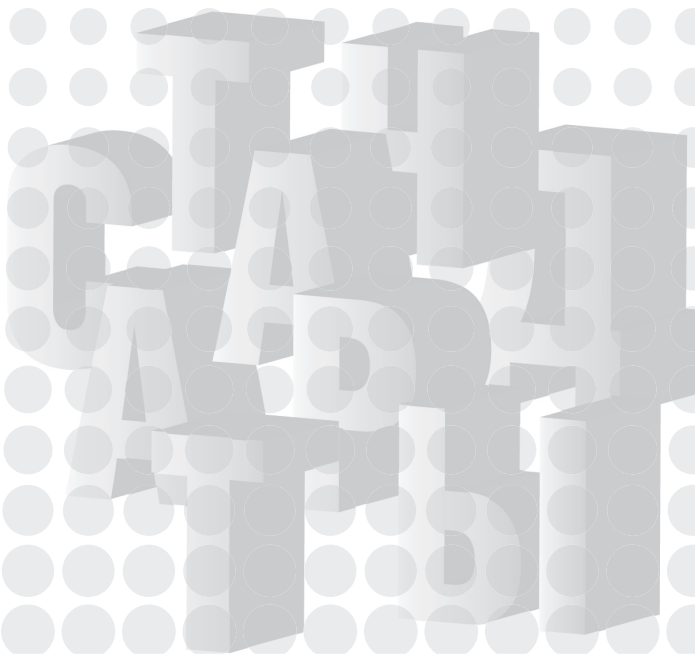
Книга	Название услуги	Вид документа
ПРИНЯТИЕ МЕР ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ДЕТЕЙ		
1	Прием информации о нарушении прав и законных интересов детей	Административный регламент
2	Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью	Административный регламент
3	Оценка и мониторинг социального сопровождения (реабилитации) семей	Административный регламент
4	Информационно-методическое обеспечение деятельности по выявлению детей, нуждающихся в защите государства	Стандарт услуги
5	Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей	Стандарт услуги
6	Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям	Стандарт услуги
7	Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям	Стандарт услуги

ЭКСТРЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ ПО ТЕЛЕФОНУ		
8	Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером	Стандарт услуги
СОХРАНЕНИЕ КРОВНОЙ СЕМЬИ ДЛЯ ДЕТЕЙ		
9	Психолого-педагогическое сопровождение семей с риском отказа от новорожденного ребенка (профилактика ранних отказов)	Стандарт услуги
10	Социально-бытовой патронаж семей (домашний помощник)	Стандарт услуги
11	Формирование реабилитационной среды для семей с детьми (семейный клуб)	Стандарт услуги
12	Краткосрочное кризисное консультирование семей	Стандарт услуги
13	Психолого-педагогическое сопровождение детей в образовательном пространстве (социальная гостиная)	Стандарт услуги
14	Социально-психолого-педагогическое сопровождение детей в образовательном и социальном пространстве (реабилитационный досуг)	Стандарт услуги
15	Групповая психологическая работа с родителями, склонными к агрессивному поведению в отношении детей (управление гневом)	Стандарт услуги
16	Групповая психологическая работа с детьми с агрессивным поведением	Стандарт услуги

СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИХ СЕМЕЙ		
17	Организация психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 4-х лет (служба ранней помощи)	Стандарт услуги
18	Организация реабилитационного сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в семье (нормализация жизни)	Стандарт услуги
19	Организация группы поддержки для родителей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья	Стандарт услуги
20	Социально-психологическое сопровождение семей, затронутых ВИЧ-инфекцией	Стандарт услуги
СЕМЕЙНОЕ УСТРОЙСТВО ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ		
21	Подбор и подготовка замещающих семей	Стандарт услуги
22	Психолого-педагогическое сопровождение замещающих семей	Стандарт услуги
23	Формирование поддерживающей среды для опекунов и попечителей (клуб опекунских семей)	Стандарт услуги
24	Подготовка детей к устройству в замещающие семьи	Стандарт услуги

СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ДЕТЕЙ, ОСТАВИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ		
25	Социально-психолого-педагогическое сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях первичной трудовой занятости (наставничество на рабочем месте)	Стандарт услуги
26	Социально-психолого-педагогическое сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях самостоятельного проживания (подготовка к независимой жизни)	Стандарт услуги

**О НАЦИОНАЛЬНОМ ФОНДЕ
ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО
ОБРАЩЕНИЯ**



О ФОНДЕ

О НАЦИОНАЛЬНОМ ФОНДЕ ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения – российская некоммерческая организация, учрежденная в 2004 году ведущими российскими специалистами, свыше 25 лет работающими с детьми из групп медицинского и социального риска. Миссия фонда – защита прав детей через повышение качества помощи детям и семьям, обеспечение условий нормального развития для каждого ребенка.

При поддержке Администрации Президента Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка Национальный фонд реализует масштабные программы и проекты федерального уровня.

Изучен и обобщен лучший отечественный инновационный опыт в сфере защиты детства. Фонд разработал комплект из 26 стандартов профилактических услуг для семьи и детей, образовательные программы для специалистов, методические рекомендации по разработке региональных программ. Председатель правления фонда М.О. Егорова работает в составе Координационного совета при Президенте Российской Федерации по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 гг., Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Президент фонда А.М. Спивак является членом Совета при Министерстве образования и науки Российской Федерации по защите прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, экспертом Комиссии Общественной палаты Российской Федерации по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан.

Одно из основных направлений работы Национального фонда – содействие российским регионам в решении задач профилактики социального сиротства, снижения числа детей, оставшихся без попечения родителей. Фонд оказывает услуги по экспертизе и разработке норматив-

но-правовых и программных документов, методических рекомендаций по комплексному анализу региональной ситуации и деятельности в сфере защиты детства, внедрению профилактических услуг и современных моделей межведомственного взаимодействия, проведению обучающих семинаров для специалистов.

Методический и экспертный потенциал Национального фонда широко признан. За последние годы реализовано свыше 60 проектов и государственных контрактов в 30-ти субъектах Российской Федерации. За 9 лет Национальный фонд выпустил 110 изданий, в том числе 63 книги по издательской программе «Библиотека «Профилактика социального сиротства». Аналитические и методические материалы публикуются на интернет-портале фонда www.sirotsstvo.ru.

Национальный фонд организует и поддерживает деятельность профессиональных объединений: Российской ассоциации детских телефонов доверия; Ассоциации организаций, работающих в сфере профилактики отказов от новорожденных; Ассоциации педагогов дошкольного образования.

Национальный фонд представляет Российскую Федерацию в Международном объединении детских телефонов доверия (СНД).

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения открыт к партнерству и взаимодействию ради счастливого детства маленьких граждан России, детства без насилия и жестокости.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ ФОНД ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ
ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ ПРЕДСТАВЛЯЕТ
ИЗДАТЕЛЬСКУЮ ПРОГРАММУ
«БИБЛИОТЕКА «ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**

Опыт работы Национального фонда защиты детей от жестокого обращения по профилактике социального сиротства изложен в книгах, брошюрах, методических пособиях и статьях. Осуществляется издание научных монографий, научно-методических пособий, книг для специалистов (психологов, социальных работников, специалистов по социальной работе, социальных педагогов, воспитателей, работников здравоохранения), управленцев и сотрудников органов государственной власти и местного самоуправления, заинтересованных общественных и коммерческих организаций, а также для родителей.

Библиотека «Профилактика социального сиротства»

Серия 1. Неблагополучная семья: преодоление кризиса. Книги этой серии знакомят с эффективными методиками и технологиями помощи семьям группы риска, семьям в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

Серия 2. Ребенок группы риска: технологии оказания помощи. В изданиях этой серии освещается опыт организации досуга детей и подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации, описываются технологии сопровождения и психолого-педагогической поддержки детей и подростков группы риска, методики работы по их реабилитации.

Серия 3. Ребенок-сирота: семейное жизнеустройство и социализация. В книгах этой серии рассказывается о различных формах семейного устройства детей-сирот: об усыновлении, об опекунской, приемной, патронатной семьях. Здесь же рассматриваются психологические особенности детей-сирот, вопросы их подготовки к независимому проживанию, проблемы социализации после выхода из детского дома.

Серия 4. Особый ребенок в семье: развитие услуг. Книги этой серии знакомят с опытом раннего вмешательства, создания интеграционной среды в образовательном пространстве, рассказывают об инклюзивном обучении, о методиках помощи детям с различными нарушениями развития, живущим в семьях.

Серия 5. Российский опыт: инновации в практике. Книги этой серии представляют инновационный опыт создания муниципальных, региональных моделей профилактики социального сиротства.

Издания Библиотеки «Профилактика социального сиротства»

1. *Алексеева И.А., Новосельский И.Г.* Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Генезис, 2005
2. *Иовчук Н.М., Северный А.А., Морозова Н.Б.* Детская социальная психиатрия для непсихиатров. – СПб.: Питер, 2006
3. Создание службы ранней помощи в муниципальной системе здравоохранения. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
4. Российская лекотека: Методическое пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
5. Интеграция детей с особенностями развития в образовательное пространство: Сб. статей, методических материалов, нормативно-правовых документов / Под ред. проф. Л.М. Шипицыной. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
6. *Ослон В.Н.* Жизнеустройство детей-сирот: Профессиональная замещающая семья. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Генезис, 2006
7. *Бобылева И.А.* Социальная адаптация выпускников интернатных учреждений: Учеб. пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
8. Служба раннего вмешательства: Методические рекомендации для практической работы с детьми в службе ранней помощи / Л.В. Блохина, С.В. Калинина, Н.И. Морозова, Л.В. Самарина, Т.И. Сивухина, И.И. Торопова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
9. *Прихожан А.М., Толстых Н.Н.* Психология сиротства. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007

10. Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сб. материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Смысл, 2007
11. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. – Т. 1: Концептуальные основы социальной работы с детьми
12. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – СПб.: Питер, 2009. – Т. 2: Планирование и семейно-ориентированная социальная работа
13. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Эксмо, 2009. – Т. 3: Развитие и благополучие детей
14. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Эксмо, 2009. – Т. 4: Размещение и стабильные условия жизни
15. Борьесон Б., Бриттен С., Довбня С.В., Морозова Т.Ю., Пакеринг К. Ранние отношения и развитие ребенка. – СПб.: Питер, 2009
16. Влияние изменения раннего социально-эмоционального опыта на развитие детей в домах ребенка. Пер. с англ.; науч. ред. Р.Ж. Мухамедрахимов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
17. Как стандартизировать социальные услуги: В помощь разработчику стандартов: Сб. методических материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
18. Региональная модель профилактики социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010

19. Служба раннего вмешательства: Методические рекомендации для практической работы с детьми в службе ранней помощи / Л.В. Блохина, С.В. Калинина, Н.И. Морозова, Л.В. Самарина, Т.И. Сивухина, И.И. Торопова. – 2-е изд., доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
20. *Алексеева И.А., Новосельский И.Г.* Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
- 21-24. *Райкус Дж., Хьюз Р.* Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
25. Телефону доверия – достойную рекламу! Лучшие российские практики рекламы и продвижения: Сб. материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
26. Организация деятельности лекотек и служб ранней помощи. Методические рекомендации / А.М. Казьмин, Е.А. Петрусенко, А.И. Чугунова, В.Н. Ярыгин. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2011
27. *Григович И.Н.* Синдром жестокого обращения с ребенком: Диагностика. Помощь. Предупреждение. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
28. Защита детства. Профилактика социального сиротства: Методическое пособие для социально ориентированных некоммерческих организаций. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
29. Влияние изменения раннего социально-эмоционального опыта на развитие детей в домах ребенка. Пер. с англ.; науч. ред. Р.Ж. Мухамедрахимов. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
30. *Григович И.Н.* Синдром жестокого обращения с ребенком: Диагностика. Помощь. Предупреждение. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

31. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 3-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – Т. 2: Планирование и семейно-ориентированная социальная работа
32. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 3-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
33. Организация деятельности лекотек и служб ранней помощи. Методические рекомендации. / А.М. Казьмин, Е.А. Петрусенко, А.И. Чугунова, В.Н. Ярыгин, О.Г. Колупаева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
34. Борьесон Б., Бриттен С., Довбня С.В., Морозова Т.Ю., Пакеринг К. Ранние отношения и развитие ребенка. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
35. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
36. Реабилитационная работа с детьми, пережившими травму. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
37. Б. Смолли, Д. Скулер. Как рассказать правду усыновленному или приемному ребенку. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
- 38-63. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Административные регламенты и стандарты услуг : в 26 книгах / под ред. М.О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

Другие издания Национального фонда

1. *Цымбал Е.И.* Рекомендации по развитию патронатного воспитания на региональном уровне. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2004
2. Лекотека в Доме ребенка: Из опыта создания Лекотеки в Доме ребенка города Конаково Тверской области / Под общ. ред. Д.И. Зелинской. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2005
3. Профилактика социального сиротства: подходы, опыт, перспективы: Межрегиональная конференция 14–16 марта 2006 г., г. Томск.: Тез. докл. – М., 2006
4. Инновационные услуги в профилактике социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей, методических материалов, нормативно-правовых документов / Под ред. М.О. Егоровой. – М., 2006
5. Региональные аспекты реформы системы социальной защиты детства: Сб. докладов / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: [б. и.], 2006
6. Проблема сиротства: Механизмы профилактики, инновационные услуги, новые подходы в управлении: Опыт Хабаровска / Отв. сост. Н.И. Кокуркина. – М.: [б. и.], 2006
7. Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: 1-я международная конференция детских телефонов доверия (Москва – Великий Новгород, 17–18 нояб. 2006 г.): Сб. статей и тезисов выступлений: – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
8. Телефоны доверия: Справочник. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
9. Мурсалиева Г. Междущарствие в головах: новейшая история российского сознания. – М.: Смысл, 2006
10. Пути решения проблемы сиротства в России: Всероссийская конференция (Москва, 8–10 нояб. 2006 г.): Сб. тезисов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006

11. Профилактика сиротства в социальной политике российских регионов. Хроника событий. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006–2007. Вып. 1–3
12. Телефоны доверия: Справочник. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
13. Работа переживания и психологическая помощь детям: Сб. статей и тезисов выступлений на 2-й международной конференции Телефонов доверия (Москва, 25–27 окт. 2007 г.) / Под общ. ред. Г.Э. Мариани. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
14. Телефон доверия – служба понимания в обществе: Сб. статей и тезисов выступлений на 3-й международной конференции Телефонов доверия (Астрахань, 21–23 окт. 2008 г.). – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008
15. Анализ нормативной базы и инфраструктуры системы социальной защиты детства в сфере профилактики социального сиротства и семейного устройства в Республике Бурятия: Предложения по совершенствованию методического обеспечения. Аналит. записка / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М.: [б. и.], 2008
16. Программа и методические материалы по организации обучения руководителей и специалистов органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (опека, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, Республиканское агентство по делам семьи и детей, государственное учреждение «Республиканский центр по работе с семьей и детьми») по вопросам семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М., 2008
17. Анализ нормативной базы и инфраструктуры системы социальной защиты детства в сфере профилактики социального сиротства и семейного устройства в Республике Бурятия: Аналит. доклад / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М., 2008

18. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – Томск: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
19. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области: Сб. статей и нормативных документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
20. Раннее выявление семейного неблагополучия. Организация помощи семьям (работа со случаем): Тематический обзор: Методические материалы Всероссийской конференции «Российская система защиты детства: ключевые проблемы, опыт, перспективы». – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
21. Экстренная психологическая помощь в трудных жизненных ситуациях: Материалы IV международной научно-практической конференции Телефонов доверия (Астрахань, 2–4 окт. 2009 г.) / Сост. Л.Г. Гончарова, О.А. Елдышова. – Астрахань: Агентство по делам молодежи Астраханской обл., 2009
22. Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: Материалы Городской научно-практической конференции / Под ред. Ю.М. Забродина. – М.: МГППУ, 2009
23. Социальная работа с семьей и детьми: Сб. учебно-методических материалов / Под ред. Т.Д. Ворониной, А.И. Щепиной. – Томск: Томск. гос. ун-т, 2009
24. Методические рекомендации для руководителей и специалистов Служб сопровождения замещающих семей / Авт. коллектив: Л.В. Петрановская, Г.С. Красницкая, В.Э. Мнацаканян, А.Е. Соколова. – М., 2009
25. Образовательные стандарты подготовки специалистов по профилактике социального сиротства: Курс: Менеджмент случая в социальной работе с семьей и детьми; Курс: Социальная работа с детьми из группы социального риска / Авт. коллектив: С.П. Борзов, Н.Г. Королева, А.Н. Губайдуллина. – М., 2009
26. Деятельность по раннему выявлению семейного неблагополучия и работа со случаем / Авт. коллектив: С.П. Борзов, Н.Г. Королева. – М., 2009

27. Методические материалы для специалистов Служб семейного устройства и сопровождения замещающих семей / Авт. коллектив: Л.В. Петрановская, Г.С. Красницкая, В.Э. Мнацаканян, А.Е. Соколова. – Улан-Удэ, 2009
28. Современные подходы к оказанию помощи детям раннего возраста с особыми потребностями и их семьям: Опыт внедрения технологии раннего вмешательства в Краевом центре психолого-медико-социального сопровождения / Авт. коллектив: Л.В. Самарина, коллектив КГОУ «Краевой центр психолого-медико-социального сопровождения». – Красноярск, 2009
29. Опыт изменения социального окружения детей в домах ребенка. Внедрение технологии раннего вмешательства в домах ребенка Красноярского края / Под ред. Р.Ж. Мухамедрахимова. – Красноярск, 2009
30. Электронный бюллетень по материалам научно-практической конференции «Российская система защиты детства: проблемы и перспективы» (15–16 сент. 2009, Москва). (<http://www.sirotsstvo.ru/conference-moscow2009/bulletin/index.shtml>)
31. Региональная модель профилактики социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – М: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
32. Компас для детства: Программа по разработке инструментария для совершенствования системы защиты детства: Буклет. – М., 2010
33. Мониторинг качества жизни воспитанников интернатных образовательных учреждений: Буклет. – М., 2010
34. Информация о деятельности Российской ассоциации детских телефонов доверия: Буклет. – М., 2010
35. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 1: Для руководителя
36. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 2: Для консультанта

37. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 3: Для супервизора
38. Первый российско-американский форум по защите детства: Брошюра. – М., 2011
39. Компас для детства: Отечественная система защиты детства: Исследование лучших российских практик. Рекомендуемый пакет профилактических услуг. – М., 2011
40. Рекомендуемый пакет профилактических услуг по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Буклет. – М., 2011
41. Профилактические услуги в деятельности по защите прав ребенка: Буклет. – М., 2011
42. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Как услышать ребенка: Пособие для специалистов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
43. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Как услышать ребенка: Иллюстр. пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
44. Компас для детства: Истории успеха: Брошюра. – М., 2012
45. Информационный сборник по результатам проведения московских городских конкурсов по работе в сфере опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних в 2011 и 2012 годах. – М., 2012
46. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Брошюра. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
47. Детство под защитой: Итоги работы переговорной площадки. – М.: БизнесЦентрСервис, 2012
48. Профилактика социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Основные подходы, услуги и формы оказания помощи: Брошюра. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
49. Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик: Брошюра. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

50. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Порядок принятия мер по защите прав ребенка. / Ред.-сост. М.О. Егорова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
51. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером. / Ред.-сост. М.О. Егорова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
52. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Сохранение кровной семьи для ребенка. / Ред.-сост. А.М. Спивак. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
53. Профилактика социального сиротства. Организация социального кластера «Региональная инновационная система защиты детства Тамбовской области». Сборник документов и материалов. / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
54. Образовательные программы для специалистов в сфере защиты детства. / Авт.-сост. С.П. Борзов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

Услуга
«Профессиональное (супервизорское)
сопровождение специалистов,
оказывающих социальные услуги семьям и детям»

Книга 6

Оригинал-макет и верстка
И.В. Салагина



Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения
www.siroststvo.ru

Подписано в печать 06.05.2013.
Формат 60x84/16. Печать офсетная. Бумага офсетная.
Усл. печ. л. 14,25. Тираж 500 экз.
Отпечатано в ООО «Салют»
127055, г. Москва, ул. Новолесная, д. 7, стр. 1