

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ
РОДИТЕЛЕЙ «РАССВЕТ»**

Рассмотрено
на методическом объединении
Протокол № _____
« ____ » _____ 20 ____

Утверждаю:
Директор ГБУ НСО
«Центр «Рассвет»
_____ Т.Г. Фрилинг
« ____ » _____ 20 ____ г.

**Дистанционная служба помощи семьям, воспитывающим
ребенка с особенностями в развитии**

Автор-составитель:

Рязанцева С.А., заведующая
отделением психолого-
педагогической реабилитации
«Содействие»

г. Новосибирск,
2022 год

Содержание

- I.** Паспорт программы
- II.** Пояснительная записка
 - 2.1 Актуальность
 - 2.2 Целевая группа
 - 2.3 Цель и задачи программы
 - 2.4 Направления программы
 - 2.5 Описание технологии. Формы и методы работы
- III.** Этапы реализации программы
- IV.** Ресурсы, необходимые для реализации программы
 - 4.1. Кадровые ресурсы
 - 4.2. Материально-технические ресурсы
 - 4.3. Информационно-методические ресурсы
- V.** Оценка эффективности реализации программы
 - 5.1. Количественный анализ
 - 5.2. Качественный анализ

I. Паспорт программы

Полное наименование Программы	Дистанционная служба помощи семьям, воспитывающим ребенка с особенностями в развитии
Цель Программы	обеспечение доступной консультативной помощи семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью от 0 до 18 лет.
Задачи Программы	<ul style="list-style-type: none"> - оказание оперативной, своевременной консультативной помощи семье в целях оптимизации, стабилизации психоэмоционального состояния родителей/членов семьи, профилактики эмоционального выгорания; - содействие созданию непрерывной коррекционно-развивающей среды в домашних условиях; - мобилизация ресурсов семьи, повышение родительской компетентности в вопросах воспитания, организации развивающего обучения и ухода с учетом индивидуальных особенностей ребенка; - психологическая поддержка родителей в кризисных, стрессовых ситуациях, обусловленных воспитанием ребенка с особенностями в развитии.
Целевая группа программы	родители/законные представители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в возрасте от 0 до 18 лет, проживающие в г.Новосибирск и Новосибирской области - не менее 20 в год
Начало реализации Программы	2022 год
Полное наименование организации	государственное бюджетное учреждение Новосибирской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет».
Юридический адрес образовательной организации	630129, Новосибирская область, г. Новосибирск ул. Рассветная,10/2.
Контактная информация	Телефон: 270-68-11, тел./факс 270-68-78 Адрес электронной почты: cpd.rassvet@nso.ru
Адрес официального сайта	http://рассвет.дети
Информация о рассмотрении и принятии Программы	Программа рассмотрена и принята на методическом объединении, утверждена руководителем 01.02.2022
Составитель (ли) программы	С.А. Рязанцева, заведующая отделением психолого-педагогической реабилитации «Содействие»
Специалисты, реализующие программу	Н.В. Сидорова, методист отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»; М.О. Крайникова, врач-невролог отделения медицинской помощи «Здоровье» ГБУ НСО «Центр «Рассвет»;

	<p>А.С. Агапов, педагог-психолог отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»;</p> <p>Ю.С. Турова, учитель-дефектолог отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»;</p> <p>Е.Д. Абрамова, психолог отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»;</p> <p>И.А. Жемолоцкая, логопед отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»;</p> <p>О.П. Кирина, логопед отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»;</p> <p>Л.И. Зоркина, инструктор по адаптивной физической культуре;</p> <p>С.А. Оразалина, педагог дополнительного образования отделения психолого-педагогической реабилитации «Содействие»</p> <p>К.А. Стахнева, массажист отделения медицинской помощи «Здоровье» ГБУ НСО «Центр «Рассвет»</p>
Источники финансирования Программы	Средства гранта Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, средства областного бюджета.
Ожидаемые конечные результаты реализации Программы и показатели ее социальной эффективности	<ul style="list-style-type: none"> - увеличение числа родителей, получивших оперативную консультативную помощь; - снижение рисков возникновения эмоционального выгорания родителей; - мобилизация ресурсов семьи, включая потенциал родительских компетенций в вопросах воспитания, организации развивающего обучения и домашней реабилитации детей с особенностями в развитии; - улучшение психологического микроклимата и качества детско-родительских отношений.

II. Пояснительная записка

2.1. Актуальность

Необходимость оказания непрерывной поддерживающей помощи семье, воспитывающей ребенка с особенностями в развитии, требует поиска новых форм сопровождения родителей, отвечающих их потребностям, запросам, возможностям.

Внедрение сервисов удаленной помощи позволит решить приоритетные задачи сопровождения, в числе которых обеспечение оперативной, систематической помощи семье в актуальной (проблемной) ситуации.

Формы дистанционного сопровождения на сегодняшний день достаточно востребованы. Так, в решении проблем территориальной отдаленности семьи от реабилитационных комплексных центров, данная технология работы может стать основным «реабилитационным пространством» для ребенка и его семьи.

Для родителей с детьми целевой группы, которым доступны услуги реабилитационных центров, дополнительное дистанционное сопровождение служит целям пролонгированной помощи и контроля динамических изменений, происходящих с

ребенком.

Услуги в формате удаленной помощи актуальны и в том случае, когда в определенный период времени необходимо поддерживать привычный ритм и условия жизни семьи и ребенка (в том числе по состоянию его здоровья) оставаясь в домашних условиях.

Необходимость внедрения новой технологии обусловлена и сложившейся эпидемиологической ситуацией в стране и регионе. Вынужденная самоизоляция родителей, воспитывающих «особенных» детей, создает повышенные риски регресса в развитии ребенка. Прочие «побочные эффекты», крайне негативно влияющие на семейную систему, заключаются в усилении уровня социальной дезадаптации и её психологических проявлений, ухудшении психологического микроклимата и межличностных отношений, ускорении темпов эмоционального выгорания родителей и пр.

Однако именно благодаря современным коммуникационным сервисам возможен онлайн-формат работы с семьями, создание реабилитационного пространства с иными границами доступа к информации, методами и приемами консультативной работы, адаптированными для оперативного дистанционного сопровождения.

Дистанционная помощь семье в деятельности ГБУ НСО «Центр «Рассвет» является практически значимой. Сервис актуален для получателей услуг, завершивших курс очной реабилитации, и нуждающихся в дальнейшем сопровождении, а также целевой группы родителей «Выездного микрореабилитационного центра» в целях увеличения систематичности и постоянства поддерживаемой помощи.

Специфика мероприятия «Дистанционная служба помощи семьям, воспитывающим детей с особенностями в развитии» в возрасте от рождения до 18 лет, позволяет комбинировать и сопрягать его с другими социальными услугами, предоставляемыми учреждением.

Дистанционная помощь семьям, воспитывающим детей с особенностями в развитии, как форма работы и новый действующий на базе учреждения сервис услуг утверждена в рамках регионального Комплекса мер по поддержке жизненного потенциала семей, воспитывающих детей с инвалидностью на территории Новосибирской области, на 2022-2023 годы

2.2. Целевая группа программы

-родители/законные представители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в возрасте от 0 до 18 лет, проживающие в г.Новосибирске и Новосибирской области.

2.3. Цель и задачи программы

Обеспечение доступной консультативной помощи семьям (родителям/законным представителям), воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью от 0 до 18 лет.

Задачи:

- содействие созданию непрерывной коррекционно-развивающей среды в домашних

условиях;

- оказание оперативной, своевременной консультативной помощи семье в целях оптимизации, стабилизации психоэмоционального состояния родителей/членов семьи, профилактики эмоционального выгорания;
- мобилизация ресурсов семьи, повышение родительской компетентности в вопросах воспитания, организации развивающего обучения и ухода с учетом индивидуальных особенностей ребенка;
- психологическая поддержка родителей в кризисных, стрессовых ситуациях, обусловленных воспитанием ребенка с особенностями в развитии.

2.4. Направления программы

Дистанционная служба помощи как социально-реабилитационная услуга включает в себя следующие направления работы с родителями:

- *социально-психологическое*: оказание консультативной психологической помощи родителям по запросу; проведение обучающих занятий по формированию компетенций в вопросах воспитания, организации развивающего обучения, ухода с учетом индивидуальных особенностей ребенка; психологическая поддержка семьи в перестройке отношений с социальным окружением, преодоление социальной изоляции; содействие мотивации активной самопомощи и личностного роста родителя в процессе преодоления личностных конфликтов; профилактическая работа по предупреждению эмоционального выгорания и социальной дезадаптации родителей, членов семьи;

- *социально-педагогическое*: консультативная помощь и обучение родителей доступным для домашней реабилитации коррекционно-развивающим приемам, направленным на когнитивное, коммуникативное развитие ребенка, исправление и преодоление эмоционально-волевых и поведенческих нарушений; педагогическое консультирование родителей, направленное на развитие навыков общения с ребенком, гармонизацию и оптимизацию внутрисемейных воспитательных отношений;

- *социально-медицинское*: консультирование родителей, членов семьи соответственно запросу; проведение онлайн-практикумов по обучению родителей приемам лечебной, адаптивной физической культуры в работе с ребенком в домашних условиях; просветительская, профилактическая работа с семьей направленная на активизацию участия родителей в проведении реабилитационных мероприятий дома, поддержание здорового образа жизни, физической активности.

2.5. Описание технологии. Формы и методы работы

Дистанционная служба представляет собой технологию поддерживающей помощи, актуальную в отношении основной идеологии современной комплексной абилитации и реабилитации, а также действующей на базе учреждения модели перманентного сопровождения семей, имеющих детей с особенностями в развитии в возрасте от рождения до 18 лет.

Технология удаленного сопровождения базируется на принципах психологического консультирования и представляет собой модель оказания оперативной, своевременной помощи получателю услуг с применением современных информационных,

компьютерных технологий.

В социально-реабилитационной практике учреждения данная технология повышает оперативность связи, доступность медицинской, психологической, педагогической консультативной помощи соответственно индивидуальному запросу родителей и потребностям семьи.

Выбор модели оказания помощи определяется в соответствии с возможностями (техническими, временными) и предпочтениями получателей услуг и предполагает вариативность, в том числе зависящую от «остроты» запроса.

В работе с узким специалистом родитель имеет возможность выбрать комфортный способ общения:

- «синхронная коммуникация» предполагает общение в реальном времени посредством консультирования по телефону, через онлайн-мессенджеры Skype, WhatsApp, Viber с использованием видео, аудиосвязи;

- «асинхронная коммуникация» - формирование запроса осуществляется через ресурсы электронной почты, чатов.

Таким образом, набор получателей услуг осуществляется на основе зарегистрированных входящих обращений в виде звонка, электронного письма, видео и текстовых сообщений, содержащих суть запроса.

Соответственно обращениям планируется:

- форма работы с семьей: индивидуальная (онлайн-консультация, офлайн-консультация), групповая (объединение родительских групп в соответствии с актуальностью обозначенной проблемы-запроса);
- периодичность: разовая и/или систематическая/многократная и продолжительность удаленной помощи: в течение года, месяца, иной период;
- курирующий специалист (узкопрофильный специалист/группа специалистов), которому делегируется задача последующей систематической поддержки и профессиональной помощи семье в решении заявленной проблемы.

Уточнение основного содержания и особенностей работы с семьей (форма, периодичность, продолжительность, способ общения с учетом технических возможностей) утверждается после первой интерактивной консультации с родителем/ми, и зависит от индивидуального запроса и профессиональной оценки сложности ситуации.

3. Этапы реализации программы

3.2. Организационный этап

1.1. Разработка и утверждение рабочей программы по внедрению на базе учреждения технологий дистанционного консультирования для родителей/законных представителей, воспитывающих детей с ОВЗ и инвалидностью.

1.2. Информационное просвещение потенциальных получателей услуг о действующем сервисе дистанционной помощи семьям, воспитывающим детей с особенностями в развитии.

1.3. Формирование группы получателей услуг на основе изучения потребностей-запросов на получение удаленного сопровождения, с определением способа

онлайн/офлайн коммуникации, с периодичностью соответственно оценке сложности запроса.

3.3. Практический этап

2.1. Проведение индивидуальных и групповых дистанционных консультаций для родителей (других членов семьи принимающих участие в воспитании ребенка).

3. Аналитический этап

3.1. Оценка эффективности технологии в вопросах оказания оперативной помощи семье целевой группы.

4. Ресурсы, необходимые для реализации программы

4.1. Кадровые ресурсы

Для обеспечения эффективной реализации мероприятия в учреждении сформирована междисциплинарная команда специалистов, обеспечивающая комплексный подход к оказанию консультативной помощи семье, родителям.

Основной кадровый состав специалистов, реализующих программу: заведующая отделением, методист, педагог-психолог, психолог, логопед, учитель-дефектолог, врач невролог, врач-психиатр, инструктор по адаптивной физической культуре, инструктор по лечебной физической культуре.

№ п/п	Специалист	Функциональные обязанности
1.	Заведующий отделением (руководитель программы)	Осуществляет координацию работы сервиса дистанционной помощи, контроль за ходом её реализации. Формирует группы получателей услуг. По итогам супервизии и на основе представленной специалистами отчетности о содержании и методах работы с семьей вносит рекомендации и корректировки в план мероприятий. Проводит анализ эффективности реализации технологии. Формирует аналитическую отчетность.
2.	Методист	Осуществляет информационное просвещение потенциальных получателей услуг о действующем сервисе дистанционной помощи семьям. Обеспечивает формирование банка информационно-методических материалов.
3.	Врач-невролог	Проводит онлайн-консультирование соответственно компетенциям в рамках социально-медицинского направления.

4.	Психолог, педагог-психолог	Оказание оперативной консультативной психологической помощи родителям по запросу; проведение обучающих занятий по формированию родительских компетенций в вопросах воспитания, развития и домашней реабилитации; психологическая поддержка семьи.
5.	Учитель-дефектолог	Консультативная помощь и обучение родителей доступным для домашней реабилитации коррекционно-развивающим приемам.
6.	Логопед	Консультативная помощь и обучение родителей доступным для домашней реабилитации коррекционно-развивающим приемам.
7.	Педагог дополнительного образования	Проведение онлайн-практикумов
8.	Инструктор по АФК, ЛФК	Проведение онлайн-практикумов и консультаций по обучению родителей приемам лечебной, адаптивной физической культуры в работе с ребенком в домашних условиях.
9.	Массажист	Консультирование родителей, членов семьи соответственно запросу; просветительская, профилактическая работа с семьей направленная на активизацию участия родителей в проведении реабилитационных мероприятий дома, поддержание здорового образа жизни.

4.2. Материально-технические ресурсы

Для обеспечения необходимых условий, отвечающих современным требованиям дистанционного консультирования, в ГБУ НСО «Центр «Рассвет» имеется помещение, оснащенное оргтехникой за счет выделенных средств гранта Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также средств областного бюджета.

Оперативная консультативная помощь целевой группе осуществляется в специально оборудованной комнате, оснащенной необходимыми предметами мебели и следующей компьютерной, оргтехники, видео и аудиотехники:

- ноутбук – 3 шт.;
- видеокамера – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- принтер для цветной печати -

- компьютерная гарнитура (микрофон, наушники) - 3 шт.

4.3. Информационно-методические ресурсы

В целях повышения эффективности реализации технологии с использованием мессенджеров, ресурсов электронной почты и пр. информационные и методические материалы размещаются для родителей в действующих онлайн-группах, либо адресуются персонально.

Формы дополнительного информирования и просвещения: видео-мастер классы, видеоролики, медиа-презентации, ссылки на актуальную литературу для самостоятельного изучения. Методические пособия, разработанные специалистами, непосредственно реализующими программу.

5. Оценка эффективности реализации программы

Оценка и анализ эффективности реализуемой технологии проводится путем проведения мониторинга на основе комплексной анкеты обратной связи для получателей услуг, позволяющей провести качественную и количественную оценку консультативной помощи в соответствии с запросом и потребностями семьи.

5.1. Количественный анализ

Показателями результативности мероприятия будет являться количество реальных получателей услуг, что должно составить 100 % от запланированного охвата родителей (не менее 20 семей в год).

Количественный анализ предполагает:

- подсчет общего числа запросов на получение услуги;
- статистику повторных обращений;
- общее и частное (отдельно по каждому заявителю) количество проведенных дистанционных консультаций;
- оценку динамики обращений/запросов по итогам проведения информационно-просветительских мероприятий, в целях распространения услуги для целевых групп;
- количественные показатели удовлетворенности услугами, полученные в результате обработки анкет обратной связи.

5.2. Качественный анализ

Получение итоговой оценки удовлетворенности родителей предоставляемыми услугами сервиса и курирующей помощью специалистов предполагается на основе «обратной связи» получателей услуг.

Инструментарий для мониторинга – анкета обратной связи, обеспечивающая сбор информации и последующую качественную интерпретацию ответов родителей относительно качества и результативности поддерживаемой помощи.

Основные параметры мониторинга качества:

- «оперативность» оказания помощи;
- удовлетворенность качеством предоставляемых услуг (эффективность предложенных

способов и приемов работы);

- общая оценка улучшений по шкалам: «детско-родительские отношения», «рост родительских компетенций», «улучшение семейного микроклимата и межличностных отношений», «стабилизация психоэмоционального состояния родителя».

Анкета для определения удовлетворенности родителей качеством и доступностью оказанных услуг в рамках социального сервиса услуг «Дистанционная служба помощи семьям, воспитывающим детей с особенностями в развитии»

Уважаемые родители!

Администрация учреждения проводит оценку качества предоставляемых дистанционных услуг. Просим Вас анонимно заполнить анкету, отметив наиболее подходящий вариант оценки любым способом (крестик, галочка и т.п.), либо

Благодарим за участие в опросе!

1. Из каких источников информации Вы узнали о предоставлении «Центром «Рассвет» услуг дистанционной помощи семьям, воспитывающим детей с особенностями в развитии?»

- от друзей, знакомых;
- от специалистов учреждения;
- сотрудников организаций социального обслуживания/сопровождения, здравоохранения, образования (нужное подчеркнуть);
- на официальном сайте учреждения, сайтах организаций, оказывающих услуги детям-инвалидам и детям с ОВЗ (социального обслуживания, здравоохранения, образования, других) (нужное подчеркнуть);
- на информационных стендах организаций социального обслуживания, здравоохранения, образования, СО НКО (нужное подчеркнуть) ;
- в аккаунтах социальных сетей вышеперечисленных органов и организаций (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, другое);
- из видеосюжетов по ТВ;
- из информационных статей печатных СМИ;
- другие _____

2. Какой формат дистанционной консультации Вы предпочли?

- онлайн-общение на платформе Zoom;
- консультирование по телефону;
- общение через онлайн-мессенджеры Skype, WhatsApp, Viber с использованием видео, аудиосвязи;
- офлайн-общение по переписке через ресурсы электронной почты, чатов.

3. С какой периодичностью Вы являлись получателем услуг дистанционной помощи?

- однократное обращение (запрос) и решение проблемы;
- однократное обращение (запрос) и несколько систематических консультаций/занятий и пр.;
- неоднократное обращение с разными запросами;
- другое _____

4. Какие из предложенных специалистами форм и способов работы были самыми

эффективными в решении Вашей ситуации (запроса, проблемы)?

- телефонное консультирование;
- онлайн-общение в индивидуальной форме с присоединением видеосвязи (через платформу Zoom; Skype, WhatsApp);
- офлайн-общение в индивидуальной форме по принципу консультации «вопрос-ответ» (через чат, электронную почту);
- онлайн-общение в групповой форме с присоединением видеосвязи (через платформу Zoom; Skype, WhatsApp);
- офлайн-общение в групповой форме по принципу консультации «вопрос-ответ» (через чат, электронную почту);

5. Выберите, пожалуйста, те параметры, которые, наиболее точно характеризуют меру удовлетворенности оказанными услугами

соответствие выбора отметьте знаком «+»

Качество оказываемой помощи, профессионализм курирующего специалиста (команды специалистов)	<input type="checkbox"/> удовлетворен/на <input type="checkbox"/> не удовлетворен/на
Объем оказываемых услуг (частота, систематичность)	<input type="checkbox"/> удовлетворен/на <input type="checkbox"/> не удовлетворен/на
Оперативность оказания помощи	<input type="checkbox"/> удовлетворен/на <input type="checkbox"/> не удовлетворен/на

6. Какие положительные изменения произошли в результате получения услуг дистанционного сопровождения?

- снизился уровень эмоциональной напряженности ввиду возможности получения оперативной помощи специалиста, своевременного решения проблемы;
- повысился уровень доверия к специалистам, снизились психологические барьеры, препятствующие обсуждению «острых», личных проблем;
- расширился/изменился запрос на получение помощи, появилась мотивация проработки личностных проблем;
- повысилась уверенность в себе, в своих родительских компетенциях;
- улучшился психологический климат в семье, качество отношений с ребенком, отдельными членами семьи;
- другое _____