

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО ЯО
Краснопереконского
психоневрологического
интерната
М.В.Филиппова_____

« ___ » _____ 2015 г.

Отчет о реализации Проекта

«Милиотерапия как фактор повышения качества жизни клиентов психоневрологического интерната» за период с январь 2015 года по декабрь 2015 года

В течение 2015 года реализация проекта осуществлялась по двум направлениям:

- 1.Продолжение деятельности в интернате.
- 2.Продолжение внедрения технологии в стационарных учреждениях социального обслуживания Ярославской области.

Реализация проекта в КПНИ строится по следующим направлениям:

1. В отношении получателей социальных услуг:
 - Осуществляется работа по формированию положительных, социально одобряемых и значимых интересов; вовлечение в общественно-полезную деятельность;
 - Система мотивирования и стимулирования к участию в трудовых процессах строится на основе удовлетворения ведущих потребностей, эффекта новизны, значимых и существенных интересов, групповых ценностей;
 - Расширение количества предлагаемых на выбор видов занятости (творческой, спортивной, коррекционно-развивающей, познавательной);
 - Дифференциация подхода к планированию расписания клиента в зависимости от уровня его социального развития, развития эмоционально-волевой и личностной сфер (от обеспечения полного ухода до сопровождения; от жесткой регламентации до максимально возможной свободы выбора);
 - Создание благоприятной терапевтической среды, реабилитационного пространства;

- Ориентация на работу с внутренними ресурсами клиента – реализация мероприятий по сохранению, формированию и развитию необходимых навыков инвалида;

- Направленность на расширение внешних ресурсов клиента, адекватных особенностям его дефекта и нарушениям его жизнедеятельности.

- Обеспечение соблюдения прав получателей социальных услуг.

- Восприятие клиентов не «пассивными получателями» тех благ, которые предоставляет учреждение и общество. Потенциал проживающих, их социальные связи, особенности поведения, индивидуальные способности, уровень самореализации, включённость в процессы жизнедеятельности являются активной частью средового пространства.

2. В отношении персонала учреждения:

- Развитие профессиональное и личностное (повышение уровня компетентности).

- Установки на клиентоориентированность и индивидуальный подход, командную работу в формате мультипрофессиональной бригады

- Ориентация на результат (показатели результата).

- Эффективность и качество как неотъемлемая часть предоставления социальных услуг.

- Разработка эффективной системы мотивирования и стимулирования.

3. В отношении учреждения в целом:

- Ориентация в деятельности на достижение показателей удовлетворенности клиентов, фиксируемых посредством процедуры независимой оценки качества услуг.

- Обеспечение доступной среды для получателей социальных услуг.

- Стратегическая цель работы учреждения – системное и непрерывное улучшение качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, повышение уровня их удовлетворенности социальным обслуживанием посредством развития инновационного потенциала учреждения.

- Развитие и усовершенствование системы менеджмента качества в учреждении

- Социальное партнерство: заключение соглашений и разработка совместных проектов с различными организациями и учреждениями для расширения спектра предоставляемых услуг и повышения качества.

- Информационная открытость учреждения: стенды, баннеры, работа сайта и позиционирование в интернет-пространстве.

Все это позволило достичь следующих результатов:

1. Включенность большинства клиентов в трудовые процессы, физкультурно-оздоровительные и культурно-развлекательные мероприятия.
2. Удовлетворенность клиентов предоставляемыми услугами 100%.
3. Участие сотрудников в конкурсе проф.мастерства в 2015 году:
 - Лучший врач учреждения социального обслуживания – 1 место
 - Лучшая медицинская сестра учреждения социального обслуживания – 1 место
 - Лучший психолог учреждения социального обслуживания – 1 место
 - Лучший воспитатель учреждения социального обслуживания – 2 место
 - За долголетие в социальной работе – 2 место
 - Лучший инструктор по трудовой терапии учреждения социального обслуживания - 2 место
 - Заведующей отделением милосердия назначена Губернаторская выплата
 - Директор интерната Марина Владимировна Филиппова - второе место во Всероссийском конкурсе на звание «Лучший работник учреждения социального обслуживания» в номинации «Лучший директор стационарного учреждения социального обслуживания»
4. Имеются лицензии:
 - на осуществление медицинской деятельности 13 видов, в том числе лечебная физкультура, медико-социальная помощь, медицинский массаж, физиотерапия, стоматология, дерматовенерология, психиатрия и т.д.
 - на осуществление образовательной деятельности по направлениям: дополнительное образование взрослых и детей, профессиональное образование.
5. По итогам аттестации получена 1 группа по оплате труда.
6. Научно-практическая деятельность:
 - Методические пособия - 10 штук
 - Публикации – 12 штук
 - Выступления на конференциях – 7 штук
 - Организация и проведение обучающих семинаров для специалистов социальной сферы - 8 штук
7. 36 партнеров, с которыми заключено соглашение о сотрудничестве.
8. Информационная открытость учреждения:
 - Динамично функционирующий сайт
 - Представленность интерната в социальных сетях

- Увеличивающееся количество баннеров и стендов
- Активное участие в общественной деятельности, социальных акциях и проектах
- Издание информационных брошюр по социальному обслуживанию и деятельности учреждения и т.д.
- Идет работа по переходу на эффективный контракт;
- Сотрудниками учреждения принимается активное участие в научно-практических и общественных мероприятиях.

Публикации

за 2015 гг.

Методические пособия и материалы

1. Справочник социального работника: реализация Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в вопросах и ответах. – Ярославль, 2015. – 44 с.

2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: информационная брошюра. – Ярославль, 2015. – 20 с.

3. Филиппова М. В., Федорова П.С. Милиотерапия как фактор повышения качества жизни клиентов психоневрологического интерната : методическое пособие. – Ярославль, 2015. – 64 с.

4. Филиппова, М. В., Федорова, П. С. Реализация технологии милиотерапии в условиях психоневрологического интерната: методическое пособие. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2015. – 117 с.

5. Система организации оказания социально-медицинских услуг пожилым людям и инвалидам в психоневрологическом интернате: методические материалы. / Авторы-составители: М.В. Филиппова, П.С. Федорова, Н.В. Лаврентьева. – Ярославль, 2015. – 40 с.

6. Оккупациональная терапия как технология реабилитационной деятельности в психоневрологическом интернате: методические материалы. / Авторы-составители: М.В. Филиппова, П.С. Федорова, Е.И. Шошина. – Ярославль, 2015. – 30 с.

7. Оказание паллиативной помощи в условиях психоневрологического интерната: методические материалы. / Авторы-составители: М.В. Филиппова, П.С. Федорова, Н.В. Крайнова. – Ярославль, 2015. – 40 с.

8. Социально-педагогическая реабилитация пожилых людей в условиях стационарного учреждения : методическое пособие. / составители М.В. Филиппова, П.С. Фёдорова. – Ярославль, 2015. – 56 с.

9. Организация социального сопровождения комплексной реабилитации лиц с ограниченными умственными возможностями в психоневрологическом интернате: методические материалы. / Авторы-составители: М.В. Филиппова, П.С. Федорова, С.Ю. Громова. – Ярославль, 2015. – 36 с.

10. Практика индивидуального сопровождения клиента/Федорова П.С. – Ярославль, 2015.

Статьи, тезисы выступлений

1. Филиппова М. В., Федорова П.С., Бугайчук Т.В. Об использовании милиотерапии в реабилитационной работе с проживающими в психоневрологическом интернате//Социальное обслуживание, №6, 2015.- с.18-23

2. Филиппова М.В., Федорова П.С. Милиотерапия – технология организации партнерства социального работника и клиента в условиях психоневрологического интерната//Социальное партнерство: опыт, проблемы и перспективы развития: 12-я международная научно-практическая конференция, Ярославль, 2015. – с.561 -566.

3. Филиппова М. В., Бугайчук Т.В., Федорова П.С. Опыт повышения качества жизни клиентов психоневрологического интерната посредством милиотерапии// Социальное обслуживание, №5, 2015. С.24-29.

4. Федорова П.С. Милиотерапия как система создания качественной среды жизнедеятельности для пожилых людей, проживающих в условиях стационарного учреждения социального обслуживания//Конференция «Активное долголетие». – Плес.

5. Федорова П.С. К вопросу о соответствии профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» требованиям реально выполняемой деятельности и запросу общества// Роль современного университета в технической и кадровой модернизации российской экономики: сб. трудов IX

Международной науч.-метод.конф. – Кострома: Изд-во Костромского гос.технол.ун-та, 2015. – с.192.

б. Федорова П.С. Специалист по социальной работе: современные требования к компетенциям и направлениям работы// Материалы конференции «Диалог поколений социальных работников Ярославского края». – Ярославль, 2015.

**Результаты мониторинга удовлетворенность клиентов интерната
качеством предоставляемых им услуг
(результаты анкетирования клиентов учреждения 2014 - 2015 гг.)**

п/п	Оцениваемый параметр	Доля клиентов, удовлетворенных оцениваемым параметром, % (до внедрения мильотерапии)	Доля клиентов, удовлетворенных оцениваемым параметром, % (через 6 месяцев после внедрения мильотерапии -25.12.13)	Доля клиентов, удовлетворенных оцениваемым параметром, % (через 18 мес. после внедрения мильотер. – 18.12.14)	Доля клиентов, удовлетворенных оцениваемым параметром, % (через 30 месяцев после внедрения мильотерапии – 25.12.15)
1	2	3	4	6	5
1.	Удовлетворенность условиями проживания	96	98	100	100
2.	Удовлетворенность отношением персонала	85	96	100	100
3.	Чувство безопасности	100	100	100	100
4.	Динамика состояния здоровья	положительная	Положительная	положительная	положительная
5.	Удовлетворенность питанием	94	98	99	99
6.	Общение с людьми	47	70	89	90
7.	Удовлетворенность лечением	93	96	99	99
8.	Участие в мероприятиях	15	47	72	82

9.	Настроение	Часто меняется	Более стабильное, позитивная направленность	Стабильное, позитивная направленность	Стабильное, позитивная направленность
10.	Удовлетворенность обслуживанием	76	90	99	99
11.	Наличие грустных мыслей	91	72	57	39
12.	Удовлетворенность жизнью	74	84	94	96
13.	Удовлетворенность собой	78	88	95	96

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что все клиенты интерната удовлетворены условиями проживания, уровнем безопасности, отношением к ним персонала; практически все проживающие довольны обслуживанием, лечением, питанием. Необходимо отметить, что, не смотря на наличие среди контингента учреждения отдельных лиц, имеющих негативные установки на интернат как место постоянного пребывания и в связи с этим демонстрирующие отрицательное отношение ко всему и всем (в виду имеющихся у них заболеваний, а также возрастных и личностных особенностей), использование в практике реабилитационных мероприятий различных инновационных технологий, таких, как милиотерапия, позволяет максимально учитывать и удовлетворять интересы, а также потребности каждого человека. Большинство клиентов активно участвует в предлагаемых культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных, информационно-просветительских мероприятиях. Неучастие части проживающих в большинстве случаев обусловлено не отсутствием интереса или желания, а ограничениями в физических возможностях.

Более 90% клиентов позитивно относится к окружающему миру и к жизни в целом. Данный факт имеет особое значение не только для повышения эффективности мероприятий, реализуемых в рамках проекта, но и, в целом, для реабилитационной деятельности, проводимой в психоневрологическом интернате.

Таким образом, данные мониторинга свидетельствует об эффективности применяемых технологий и достаточно высокой степени удовлетворенности клиентов учреждении предоставляемыми услугами. У проживающих в интернате наблюдается расширение круга интересов;

восстановление и развитие коммуникативных способностей; активная позиция в проведении досуга, участие в общественной жизни интерната, повышается степень сформированности трудовых навыков, навыков самообслуживания и санитарной гигиены и, как следствие, повышение степени удовлетворенности жизнью и позитивное мировосприятие в целом.

Кроме того, реализуемые мероприятия позволили стабилизировать эмоциональный фон клиентов, снизить частоту патологических проявлений характера, предотвратить ярко выраженные поведенческие нарушения, снизить агрессию и панические атаки, а также суицидальные тенденции, конфликтность.

В настоящее время работа в рамках милиотерапии проводится по следующим направлениям:

- мониторинг удовлетворенности условиями среды клиентов интерната и качеством предоставляемых социальных услуг;
- продолжение проведения адаптационно-реабилитационных мероприятий, разработка новых направлений и форм работы;
- проведение информационно-образовательных мероприятий с сотрудниками и клиентами интерната;
- продолжение формирования терапевтической среды;
- психологическое консультирование клиентов и сотрудников интерната для оптимизации их взаимодействия и поддержания благоприятного социально-психологического климата;
- повышение общей психологической компетентности персонала;
- коррекция при необходимости режимов дня клиентов интерната;
- определение «веса» показателей эффективности профессиональной деятельности сотрудников для реализации оптимальной системы премирования в рамках эффективного контакта.
- вовлечение в процесс предоставления социальных услуг социально-ориентированных некоммерческих организаций для повышения качества и эффективности социального обслуживания.
- разработка методических материалов по милиотерапии.

Внедрение милиотерапии в стационарных учреждениях Ярославской области

С ноября 2014 года под руководством специалистов Красноперкопского психоневрологического интерната был начат процесс внедрения милиотерапии в психоневрологических интернатах Ярославской

области. Данная технология представляет собой создание качественной терапевтической среды жизнедеятельности для пожилых людей и инвалидов, посредством комплексного воздействия факторов среды учреждения (интерьерный, медицинский, социально-психолого-педагогический). Необходимость внедрения мильотерапии была обусловлена наличием в психоневрологических интернатах ряда проблем: плохое материально-техническое состояние и оснащение учреждений, не соответствие качества предоставляемых услуг современным требованиям и стандартам, несоблюдение прав получателей социальных услуг и низкое качество их жизни, низкий уровень мотивации и компетентности персонала учреждений. Как следствие – низкая конкурентоспособность, качество социального обслуживания и эффективность психоневрологических интернатов.

За 2015 год была проделана следующая деятельность:

1. Для учреждений разработаны методические материалы по мильотерапии, включающие в себя описание самой технологии, рекомендации по организации деятельности сотрудников (включая вопросы мотивирования и стимулирования), образцы оформления документации, информационных стендов и брошюр, план мероприятий по внедрению мильотерапии и повышению качества предоставляемых услуг.

2. Проведены семинары для директоров и сотрудников учреждений по внедрению мильотерапии в психоневрологических интернатах. А также регулярно проводятся консультации специалистов интернатов по телефону и эл.почте, а также очно.

3. Постоянно собирается и анализируется информация по учреждениям, касающаяся исполнения плана по внедрению мильотерапии. По результатам анализа полученных данных по учреждениям осуществляется рассылка рекомендаций в формате «обратной связи».

4. Осуществлены выезды в 3 интерната для мониторинга процесса внедрения мильотерапии (Шишкинский, Григорьевский, Рыбинский ПНИ).

Достигнутые результаты (во всех учреждениях):

1. Идет активная работа по оформлению документации, связанной с реализацией мильотерапии: в учреждениях приняты приказы и утверждены положения по внедрению мильотерапии. Разработаны планы по повышению качества социального обслуживания. Разработаны расписания клиентов и листы контроля для сотрудников. В соответствии с этим составлены планы работы специалистов, ведется учет проведенных мероприятий.

2. Проведены совещания с персоналом учреждений по проблеме внедрения милиотерапии, организации социального обслуживания в соответствии с требованиями ФЗ-442.

3. Проведены мониторинги удовлетворенности клиентов условиями жизни и качеством предоставляемых услуг, позволяющие обозначить стартовые значения в степени удовлетворенности клиентов факторами среды; интересы, потребности клиентов; наметить основные «болевы точки» и зоны роста в процессе организации социального обслуживания.

4. Начата работа по улучшению материально-технической базы учреждений, активизации среды жизнедеятельности клиентов.

Не смотря на проделанную работу в большинстве учреждений, остаются нерешенными ряд проблем:

1. Милиотерапия воспринимается в персоналом как чрезмерно навязываемая «из вне» технология, органично не вписывающаяся в повседневную деятельность. Выделяются лишь «основные проявления милиотерапии» (кружки для клиентов, элементы интерьера, листы контроля, расписания), которые по необходимости демонстрируются.

2. Проблема мотивирования персонала (особенно медицинского) на реализацию милиотерапии. В связи с фактом, отмеченным в п.1, большая часть персонала учреждений считает, что их деятельность в соответствии с требованиями милиотерапии выходит за рамки должностных обязанностей. И если учесть тот факт, что, предоставляя услуги низкого качества, персонал постоянно получал доплаты к окладу, то не работает механизм материального стимулирования более качественного обслуживания и проф.деятельности.

3. Проблема с отсутствием у части руководителей учреждений личной заинтересованности (мотивации) в повышении качества оказываемых услуг, изменении сложившейся в учреждении ситуации.

Для решения п.2 и 3 необходимо внедрение в практику работы учреждений эффективного контракта с сотрудниками, а также ввести четкие критерии эффективности деятельности учреждения, коррелирующие с показателями, исследуемыми в процессе независимой оценки качества услуг, и показателями удовлетворенности клиентов обслуживанием. Кроме того, необходимы внесения корректировок в должностные инструкции ряда сотрудников (не расширение должностных обязанностей, а их конкретизация; учет требований ФЗ-442, проф.стандартов и применяемых соц.технологий; не процессное описание трудовых функций, а в терминах

«результата»); персональная ответственность руководителей учреждений за результаты работы.

4. Низкие темпы реальных изменений в учреждениях обусловлены также низким уровнем квалификации и проф.компетентности персонала, а также сформировавшемся у сотрудников учреждений отношении к проживающим как к бесправным больным, а не как к клиентам, имеющим права на качественное обслуживание в соответствии с индивидуальными потребностями. Необходима система повышения квалификации персонала по следующим направлениям: социальное обслуживание в соответствии с ФЗ-442; личностные и поведенческие особенности пожилых и лиц с ограниченными умственными возможностями; клиентоцентрированный подход в социальной сфере, менеджмент в социальной сфере и т.д. Важной частью и результатом обучения должны стать «профессиональный портфель специалиста» и компетентность в проф.деятельности (поведенческие изменения).

5. Материально-техническая база большинства учреждений не позволяет предоставлять часть услуг в соответствии со стандартами: ветхое состояние жилых помещений, оснащенность кабинетов и т.д.

6. Отсутствие системного, комплексного подходов к внедрению мильотерапии. Отдельные проведенные мероприятия для клиентов и элементы интерьера не дают результата и не являются демонстрацией внедрения мильотерапии. Необходима постановка задач в виду имеющихся проблем и системный подход к их решению; грамотные управленческие решения; использование основных приемов эффективного менеджмента организации.

7. В учреждениях отсутствует направленность деятельности на результат. Функционал сотрудников и действия, совершаемые учреждением/реализуемые мероприятия целесообразно сопровождать четким обозначением результата, который должен быть достигнут в итоге деятельности, выделяя показатели эффективности.

Тем не менее, можно констатировать, что частично планы, разработанные учреждениями в рамках реализации мильотерапии реализуются: идет работа по улучшению бытовых условий проживания клиентов, улучшение материально-технической базы, для клиентов организуются досуговые, культурно-массовые мероприятия.

Выезды в ряд учреждений и анализ получаемых от интернатов отчетов позволили обозначить ресурсы каждого учреждения:

1. Бурмакинский, Переславский, Григорьевский, Шишкинский ПНИ: максимально эффективное использование подсобных хозяйств; их развитие, используя ресурсы персонала и клиентов. Методом мозгового штурма необходимо обозначить основные направления работы: выращивание сельско-хозяйственных культур, благоустройство территории, обучение по профессии садовод, ландшафтный дизайн, цветоводство и т.д. В данном случае реализуется трудовая терапия, гарденотерапия, обучения по профессии, социально-полезная деятельность, трудовая занятость, кружковая деятельность, арттерапия и т.д. Помимо этого необходимо развивать спортивно-оздоровительное направление работы, а также эффективно использовать преимущества удаленности от города и развитой инфраструктуры.

2. Норский геронтопсихиатрический центр (выводы, сделанные на основе предоставленных отчетов и других документов): одними из основных ресурсов учреждения является сотрудничество с волонтерами, контакты с различными организациями в рамках социального партнерства, налаженное культурно-досуговое направление работы. Необходимо эффективно использовать ресурсы персонала и клиентов (учет потребностей и интересов клиентов и возможностей, квалификации и компетентности персонала).

3. Рыбинский ПНИ: отдельные элементы милотерапии внедрены (закуплены предметы интерьера, необходимое для активной досуговой деятельности, ведутся работы по организации молельной комнаты и т.д.). Необходим более системный подход; понимание целей, смысла мероприятий; их назначение для клиентов. Важно проводить работу по мотивированию, стимулированию, повышению квалификации и компетентности сотрудников. Должно быть четкое понимание взаимозависимости работы (ее наличия, оплачиваемости) и качества предоставляемых услуг, выражающееся в степени удовлетворенности клиентов.

Направления дальнейшей работы:

- Улучшение бытовых условий проживания, уточнение и насыщение расписаний клиентов с целью максимальной активизация среды, которая включает в себя: занятость посильным трудом, любительскими занятиями, общественно-полезную деятельность, спортивно-оздоровительные

мероприятия, индивидуальное медицинское сопровождение, оптимальную организацию жизненного пространства и содержательного досуга и т.д.

- Повышение уровня компетентности персонала посредством сопровождения их профессиональной деятельности, различных программ обучения.

- Выстраивание системы мотивирования и стимулирования персонала. Применение в системе стимулирования критериев и показателей эффективности деятельности (внедрение эффективного контракта).

- Работа по оформлению документации.

- Продолжение работы по выполнению плана реализации мелиотерапии.

В целом по результатам внедрения технологии мелиотерапии в деятельность стационарных учреждений социального обслуживания Коллегия Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО приняла решение о дальнейших действиях:

1. Разработать типовые должностные инструкции специалистов с учетом утвержденных профессиональных стандартов и квалификационных характеристик.

2. Разработать базовые алгоритмы оказания социальных услуг с учетом индивидуального подхода к клиентам.

3. Разработать показатели оценки эффективности деятельности специалистов.

4. Провести на базе интерната семинарские занятия для специалистов стационарных учреждений социального обслуживания с отработкой базовых алгоритмов оказания услуг по технологии мелиотерапии.

5. Укомплектовать отделения специалистами.

6. Внести изменения в должностные инструкции специалистов.

7. Продолжить работу по формированию благоприятной терапевтической среды.

8. Обеспечить внутренний контроль и оценку результатов работы каждого сотрудника.

В КПНИ на конец 2015 года все запланированное выполнено в полном объеме.

Отчет подготовлен заместителем директора
по организационно-методической работе

П.С.Федоровой