

Отчёт о тренинге для директоров стационарных учреждений социальной защиты на тему

«Индивидуальный подход к клиенту»

20-21.05.2010

МТСН РТ, Душанбе, ул.Алишера Навои 5/2, Конференц-зал

Тренинг проводили:

1.

Тренинг «Индивидуальный подход к клиенту» был запланирован и проведён в рамках Проекта ЕС «_____» (далее - Проект), компонент _____ и был направлен на достижение результата _____.

Его целью было информирование сотрудников системы МТСЗН о новых подходах к оказанию услуг клиентам, а именно:

- внедрение системы «ключевых социальных работников» (т.е. работников, индивидуально закреплённых за клиентом, проживающем в учреждении);
- внедрение системы комплексной оценки потребностей клиента и разработки индивидуального плана заботы;
- общая гуманизация и сенсбилизация атмосферы в учреждениях в интересах как их клиентов, так и сотрудников.

2.

Поскольку эти нововведения требуют организационно-управленческих решений, целевой группой тренинга были определены руководители стационарных учреждений социального обслуживания (т.е. предусматривающих длительное проживание клиентов); были приглашены соответствующие лица в количестве 25 человек. Однако следует заметить, что кроме руководителей, на тренинг прибыли и другие сотрудники: социальные работники, медицинские работники, педагоги (всего было 9 человек таких участников, см. Приложение 1). Хотя тренинг не предназначался для таких специалистов, тренерская группа не сочла возможным отказать им в участии. Общее число участников составило 36 человека.

3.

Тренинг имел следующее содержание:

Тема занятия	Форма проведения занятия
День 1:	
Вступление, знакомство, оргвопросы	
Презентация медицинской специальности «эрготерапия» и «физиотерапия»	Презентация Обсуждение
Профессия «социальный работник», задачи, функции и уровни компетенции социального работника	Мозговой штурм в группах Лекция Обсуждение
Комплексная трёхмерная оценка потребностей клиента: - потребности клиента, - потенциал заботящихся лиц; - ресурсы сообщества	Лекция Индивидуальное упражнение: самооценка по предложенному подходу
Подход «индивидуального ведение дела клиента» и система «ключевых социальных работников»	Лекция Ролевая игра: «Планирование дела пожилого клиента» Разбор и обсуждение
День 2	

Значение эмоциональных привязанностей и переживание потери.	Упражнение: «Расставание с важной вещью»: погружение в переживание и осмысление. Мини-лекция Работа в группах: «Как мы можем сохранять привязанности наших клиентов?»
Развитие квалификации персонала: - факторы влияния на качество услуг - супервизия -профилактика «выгорания»	Лекция и дискуссия: «Методы влияния на качество работы персонала» Ролевая игра: «Диалог руководителя и социальной работницы» Лекция: «Индивидуальная и групповая супервизия».
Минимальные стандарты качества услуг	Лекция
Планирование действий по внедрению системы «личных социальных работников»	Работа в группах (по специфике: интернатные учреждения для взрослых; интернатные учреждения для детей; службы помощи на дому). Представление и обсуждение результатов групповой работы.
Завершение тренинга	Заполнение оценочных анкет Обсуждение мнений и эмоций, вызванных тренингом Вручение сертификатов

4.

В ходе групповых обсуждений участники активно обсуждали предложенные экспертами методы и подходы и самостоятельно разрабатывали свои **рекомендации по внедрению в практику**. Участниками были разработаны следующие рекомендации:

Для внедрения в учреждениях **системы «ключевой работник»** (работник, индивидуально закреплённый за клиентом) следует:

- создавать новые должности социальных работников, снижать нагрузку на сотрудников;
- проводить обучение персонала методу «ключевой работник»;
- на уровне инструкций закрепить за каждым социальным работником/воспитателем нескольких (до десяти?) клиентов, за успешное развитие которых он несёт индивидуальную ответственность;
- на уровне штатного расписания разделить функции между «базовым социальным работником» (оказывающим бытовые и гигиенические услуги) и квалифицированным «ведущим социальным работником», организующим комплексную реабилитацию и развитие клиента; предусмотреть повышение заработной платы в зависимости от квалификации.

Для того, чтобы обеспечить клиентам сохранение их ценности как личности и их **личных привязанностей**, следует:

- проводить с клиентом частые и длительные интервью, беседы, в ходе которых стараться изучить его/её личностную историю, реакции, ценности;
- дать клиенту возможность выбора в оформлении комнаты;
- как вариант – создать в учреждении «музей памятных вещей», где хранить важные для клиентов предметы;
- организовывать для клиента личные, индивидуальные праздники;
- по возможности, постараться сформировать новую привязанность, новые отношения или новые увлечения;
- восстановить утраченные связи с родственниками через переписку и взаимные посещения;
- организовать в учреждении гостевую комнату для визитов родственников.

Для того, чтобы обеспечивать высокое качество услуг и **профессиональное развитие персонала** учреждения, следует:

- контролировать качество услуг путём обходов, совещаний;
- учитывать мнение клиентов об оказываемых им услугах;
- проводить обучение и обмен передовым опытом внутри организации;
- направлять сотрудников на курсы и тренинги повышения квалификации;
- регулярно проводить аттестации и переаттестации сотрудников;
- организовать в учреждении комнату для отдыха, душевую комнату для персонала;
- организовывать для сотрудников мероприятия по совместному досугу и развлечению (пикники, чаепития);
- изучать личность сотрудника и его/её личные обстоятельства и учитывать их в процессе работы;
- обеспечить сотрудников современным оборудованием и технологиями;
- обеспечивать новым сотрудникам введение и ознакомление с работой, поддержку на первых порах;
- организовать соревнование между сотрудниками;
- мотивировать сотрудников премиями, повышением в должности, направлением на учёбу, моральным поощрением и т.д.;

5.

В ходе тренинга участники высказали ряд **профессиональных запросов** (пожеланий) к тренерам и к компетентным подразделениям МТСЗН:

- снабдить сотрудников учреждений образцами современных стандартов и нормативов обеспечения клиентов услугами из опыта разных стран (в первую очередь СНГ): действующие нормативы стационарных учреждений основаны на советском опыте и не учитывают современных требований к качеству услуг;

- упорядочить и систематизировать обучение руководителей учреждений новым профессиональным подходам и методам: так, некоторые из участников до этого не проходили никакого обучения социальной работе, в то же время некоторые участники за последнее время посетили более 10 разнообразных несистематизированных тренингов, проведённых разными организациями по разным темам;

- разработать и снабдить службы и учреждения инструкциями и методическими рекомендациями по внедрению новых видов социальных услуг и охвата услугами новых целевых групп: так, согласно Положению про отделы соц.обслуживания на дому 2009 г. предусмотрен охват услугами как минимум 4 новых целевых групп; аналогично, в последнее время в системе МТСЗН создаются учреждения нового типа (дневные центры, краткосрочные реабилитационные центры) – поэтому руководители и сотрудники остро нуждаются в методическом оснащении новых видов деятельности.

- обеспечить учреждения организационно-методическими рекомендациями по разработке квалификационных стандартов и функциональных обязанностей социальных работников; новые виды услуг и типы учреждений требуют от сотрудников новых функций, более высокой квалификации; соответственно, требуется новая система профессиональных категорий.

6.

В целом, участники проявили высокий **уровень участия** и заинтересованности:

- на мероприятие прибыли 32 участника вместо 25 запланированных;
- численность группы в течение двух дней не уменьшилась;
- большинство участников проявляли высокую активность в дискуссиях, тренинговых упражнениях, совместной работе в группах.

7.

Организационные выводы и рекомендации:

- Проекту и МТСЗН следует внимательнее и строже подходить к отбору потенциальных участников обучающих мероприятий;
- обучающие мероприятия следует планировать более длительными, чтобы дать возможность участникам глубже усвоить и осмыслить материал; МТСЗН должно понимать эту необходимость и быть готовым командировать участников на длительный срок (три и более дня);
- тематика и содержания тренинга в целом вызвали активный интерес и понимание участников – что отразилось как в ходе упражнений и дискуссий, так и в оценочных формах; большинство участников высказали настойчивое желание внедрять предложенные на тренинге подходы в практику своих учреждений;
- в то же время, в ходе обсуждений участники высказывали беспокойство относительно организационных и финансовых ограничений, которые будут препятствовать внедрению инноваций; поэтому весьма желательно предварять обучающие мероприятия организационными консультациями между экспертами Проекта и компетентными экспертами МТСЗН о том, каким образом адаптировать предлагаемые на тренинге инновационные методики к административно-организационной среде системы МТСЗН РТ.

Список приложений:

- 1) Список участников тренинга
- 2) Раздаточные материалы:
 - a. Презентация «Эрготерапия и физическая терапия»
 - b. Краткая информация о Проекте и его задачах
 - c. Минимальные стандарты качества услуг дневных центров для детей с особыми потребностями (проект)
 - d. Комплексная трёхмерная модель оценки потребностей клиента
 - e. Метод «Индивидуальное ведение дела клиента (casework)»
 - f. Уровни компетентности социального работника
 - g. Поддержка и развитие персонала
- 3) Оценочные формы участников.