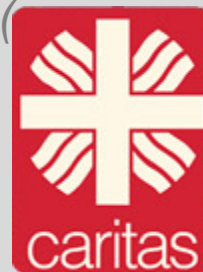


Фонд
обнажённые
сердца



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ: ЧТО МОГУТ НКО?

**АРТАМОНОВА АННА ЮРЬЕВНА,
ДИРЕКТОР ЧОУ ДПО «СОЦИАЛЬНАЯ ШКОЛА КАРИТАС»**



**КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ**

СОЦИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ В РАЗВИТИИ И ИХ БЛИЖАЙШЕГО ОКРУЖЕНИЯ

- “Социальная работа представляет собой практико-ориентированную профессию и академическую дисциплину, способствующую социальным изменениям и развитию социальной гармонии, расширению прав и свобод людей. Принципы **социальной справедливости, прав человека, коллективная ответственность и уважение разнообразия** являются центральными в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, социальные науки, гуманитарные науки и местные знания **социальная работа привлекает людей и структуры для решения жизненных проблем и повышения благосостояния.**

(International Association of School of Social Work - <https://www.iasw-aiets.org>)



ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И ЧЕМ ЕГО ИЗМЕРЯТЬ?

Как понимается качество предоставляемой услуги в дискуссиях государственных структур сегодняшнего дня в Российской Федерации?:

.....

- наличие и состояние документов организации; условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);
- укомплектованность специалистами и их квалификация; специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.
- et cetera.....



ДЛЯ СРАВНЕНИЯ...

В дискуссиях международного уровня о качестве социальной помощи чаще размышляют в следующих категориях:

- корпоративное лидерство и подотчетность организаций
- **безопасный и эффективный уход**
- **доступный, гибкий и отзывчивый сервис**
- содействие, защита и улучшение здоровья и социального благополучия
- **эффективная коммуникация и информация**

(The Quality Standards for Health and Social Care, <https://www.health-ni.gov.uk>)



КАЧЕСТВО ПОМОЩИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ.

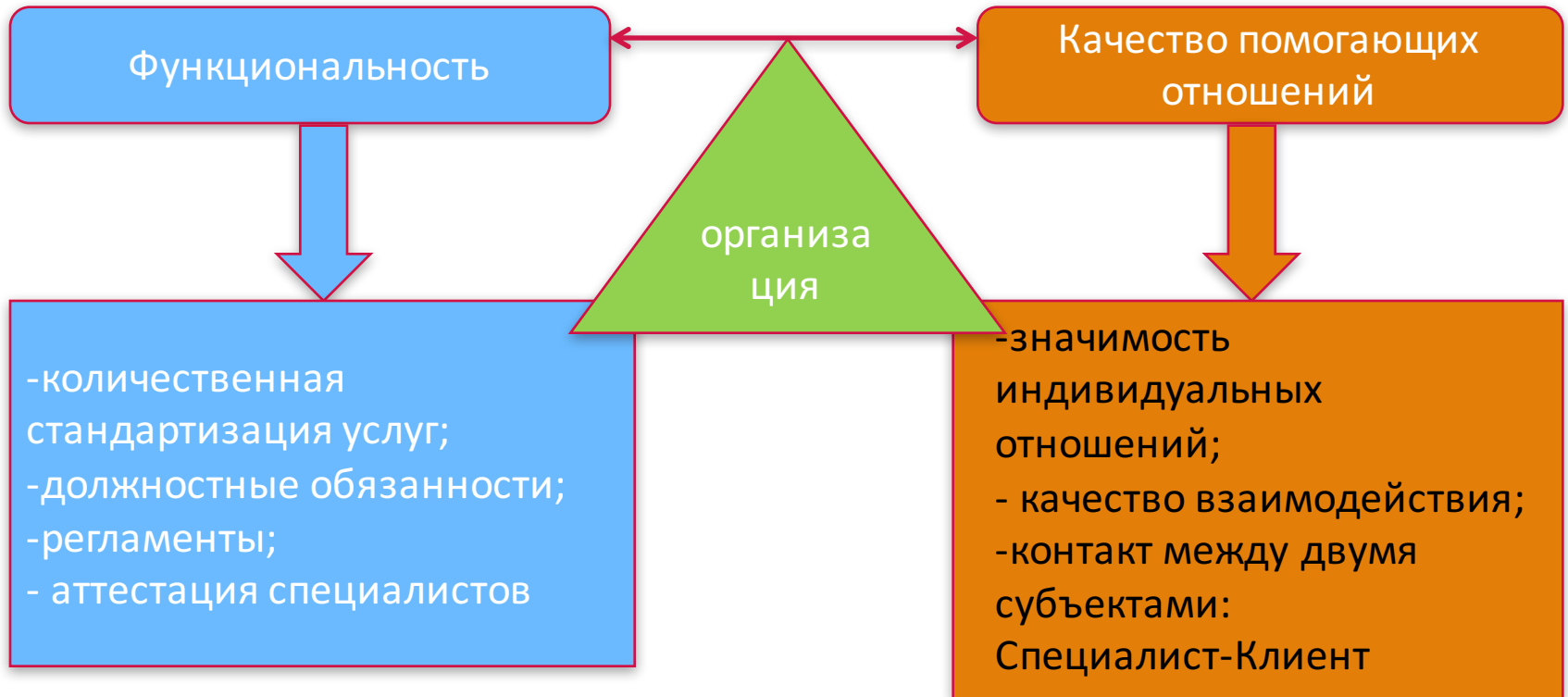
В международных документах понятие качества помощи немыслимо без обсуждения профессиональной компетентности.

Обычно говорят об индикаторах компетентности. Среди них:

1. Этический кодекс;
2. Признание разнообразия и различий в практике;
3. Тесная связь с научно-исследовательскими проектами
4. Участие в критическом осмыслении законодательных норм и правил и их влиянии на качество предлагаемой помощи
5. Компетенции во взаимодействии с отдельными людьми, семьями, организациями, сообществами.
6. Умение оценивать достигнутые результаты..
7. Et cetera...



РАБОЧАЯ МОДЕЛЬ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ



НАШЕ ВИДЕНИЕ: ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ - РАЗНООБРАЗИЕ И ХОРОШАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Отсутствие единой парадигмы помощи. Разнообразие в профессиональном поле социальной помощи: подходов, концепций, инструментария, информации.
- Открытость информации.
- Развитие профессионального сообщества и сетевого взаимодействия.
- Хорошая коммуникация между предоставляющим и получающим услугу.
- Удовлетворенность получателя качеством социальной помощи.
- Открытый диалог о профилактике насилия.



ЧТО МОГУТ НКО?

ЧТО МОЖЕТ НКО, ОКАЗЫВАЮЩЕЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ:

- Описывать и систематизировать свой опыт. Размышлять о своей методологии – что и как обеспечивает качество помощи?
- Выстраивать свою работу так, чтобы было защищено качество отношений между помогающим специалистом и клиентом
- Инициировать и развивать сетевые проекты, ориентированные на создание системных моделей помощи Для этого НКО могут инициировать различные формы сетевого сотрудничества с государственными социальными и образовательными организациями, ВУЗами.



ЧТО МОЖЕТ НКО КАК ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СТРУКТУРА:

- Искать и предлагать к рассмотрению подходы, методологию, модели, сложившиеся в мировой практике с фокусировкой на качестве помогающих отношений.
- Проводить обучение для руководителей сервисных организаций и/или инициировать проекты, направленные на повышение качества социальной помощи через фокусировку на качестве взаимодействия специалиста и клиента. Значимая часть изменений - предоставление исполняющему сотруднику прав, полномочий и ответственности за выбор стратегии индивидуального взаимодействия.



ОПЫТ ЧОУ ДПО «СОЦИАЛЬНАЯ ШКОЛА КАРИТАС»:

- Поиск, приглашение специалистов и распространение успешных современных мировых практик помощи людям с нарушениями и их близким.
- Развитие отдельных программных направлений, ориентированных на качество поддерживающих отношений:
 - Малгожата Квятковска)
метод интенсивного взаимодействия – <http://www.intensiveinteraction.co.uk>
(Великобритания)
 - пиклеровский подход - <https://pikler.org> (Венгрия)
 - методы альтернативной коммуникации,
et cetera.)



ОПЫТ ЧОУ ДПО «СОЦИАЛЬНАЯ ШКОЛА КАРИТАС»

(ПРОДОЛЖЕНИЕ):

- Проведение обучения для руководителей социальных учреждений, предоставляющих сервисные услуги людям с ТМНР и их ближайшему окружению. Наша стратегия – привлечение успешных коучеров, оргконсультантов из бизнес-сообщества для трансфера моделей, решений из бизнес-среды в социальную сферу.
- Обучение через погружение в систему работы другой организации. Обмен опытом специалистов – как наиболее продуктивная модель, позволяющая интенсифицировать изменения в своей организации в рамках проекта знакомства с различными успешными моделями оказания помощи.
- Поиск и распространение информация, насыщение профессионального поля специалистов через перевод и издание профессиональной литературы, сфокусированной на качестве взаимодействия; издание методической литературы, отражающей российский опыт успешных практик в данном направлении; комплектование (создание, наполнение) общедоступных информационных ресурсов, ориентирующих по данной проблематике.



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



Артамонова Анна Юрьевна

директор

Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Социальная школа Каритас»

г.Санкт-Петербург

art_anna@caritas-edu.ru

www.caritas-edu.ru



СПАСИБО