

Бюджетное учреждение ХМАО-Югры
Комплексный центр социального обслуживания населения

"РАДУГА"

***Организация и анализ качества
обслуживания в группах взаимопомощи
и взаимоподдержки.
(методические рекомендации)***

*Тюмавина Н.Г.
методист*

**Группа взаимопомощи и взаимоподдержки-
добровольное неофициальное объединение
людей на основе одного или нескольких
признаков:**

- принадлежность к определенной социально-демографической группе**
- проживание в одном районе на территории обслуживания центра**
- сходство взглядов, интересов, занятий**

Цель :

Социокультурная реабилитация граждан посредством создания условий для сохранения и развития социальной активности и общения, совместной творческой деятельности на основе общих интересов, формирование позитивных детско-родительских отношений, осознанной родительской позиции в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации, развитие межпоколенных связей.

ВИДЫ групп:

1. По целевым группам:

по работе с гражданами пожилого возраста и инвалидами, по работе с семьей, по работе с несовершеннолетними, межпоколенные.

2. По направленности:

группы общения, группы по интересам, группы взаимоподдержки, однопрофильные, многопрофильное

3. По сроку реализации:

круглогодичные, сезонные

Формы и методы работы:

Конкурсно-познавательные программы,
творческие вечера,
выставки,
практические занятия,
беседы,
чаепития,
Круглые столы,
мастер-классы,
фестивали,
театральные постановки,
диспуты,
концертные программы,
игровые , шоу программы,
акции,
посиделки,
обсуждение,
просмотр фильмов и т.д.

Документация :

Обязательная:

- Положение о группе взаимопомощи и взаимоподдержки
- План работы
- График работы
- Список постоянного состава группы
- Табель посещаемости
- Отчеты о деятельности (информационная карта, карта оценки качества обслуживания, анализ деятельности по итогам года)

Дополнительная (при наличии):

- Методические материалы по деятельности (сценарии, разработки занятий, дидактический материал, образцы поделок и т.д.)
- Материалы освещающие деятельность (летопись, фотоматериалы, отзывы и предложения, грамоты, статьи, презентации, буклеты и т.д.)

План работы

Составляется на весь период работы, оформляется в виде таблицы, шрифт №12 times new roman, пропуск граф не допускается.

№ п/п	Название мероприятия (тема заседания)	Срок проведения	ответственный
-------	--	-----------------	---------------

График работы

ежедневно: график работы составляется на месяц.

№ п\п	мероприятие	Числа месяца								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Заседание №1									
2	Заседание №2									

Ежеквартально: график работы составляется на квартал

№ п\п	мероприятие	месяц / дата							
		январь				февраль			
		1	8	15	22	1	6	11	6
1	Заседание №1								
2	Заседание №2								

Ежемесячно:

№ п/п	мероприятие	дата		
		01.01	01.02	01.03
1	Заседание №1			

Список постоянного состава

№п/п	Ф.И.О.	категория

Табель посещаемости

Ежедневно: составляется на месяц

№ п\п	Ф.И.О.	Числа месяца								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9

еженедельно: составляется на квартал

№ п\п	Ф.и.о.	Месяц/дата							
		январь				февраль			
		1	8	15	22	1	6	11	6

ежемесячно: составляется на год

№ п/п	Ф.И.О.	дата		
		01.01	01.02	01.03

ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА для оценки качества обслуживания

наименование группы _____

отделение _____

1	наличие плана работы на год определяющего тематику заседаний, сроки, ответственных (да, нет)
2	соответствие тематики заседаний цели и задачам деятельности (да, нет)
3	количество заседаний относительно запланированного (план/факт)
4	формы проведения заседаний (перечислить)
5	наличие положительных отзывов клиентов о ходе, содержании деятельности на заседании (да, нет)
6	своевременное ведение учетно-отчетной документации деятельности (
7	наличие материалов освещающих деятельность (да, нет) фотоматериалы, летопись
8	наличие отличительных знаков (да,нет)
9	внедрение инноваций в деятельность в анализируемый период (перечислить)
10	общее количество людей, посетивших заседания в течение анализируемого периода (единично)
11	постоянный состав(актив) составляет (чел)
12	наличие в составе людей с девиантным поведением, клиентов имеющих инвалидность, испытывающих трудности в передвижении (чел)
13	участие в смотрах, конкурсах, социальных акциях в анализируемый период (перечислить)
14	наличие благодарственных писем, грамот, дипломов в анализируемый период (перечислить)
15	рекламирование деятельности в анализируемый период
16	обобщение и распространение опыта в анализируемый период (указать дату, №, наименование издания)

ответственный за организацию деятельности группы _____

достоверность и полноту информации подтверждаю:

заведующий отделением _____

Заполняется по итогам (квартал, полугодие, 9 месяцев, год) по нарастающей, предоставляется в ОМО после согласования с зав.отделением, оформляется в виде таблицы, пропуск граф, сокращения не допускаются. После обработки карта возвращается специалисту, хранится в папке с документацией.

КАРТА оценки качества обслуживания

наименование группы _____

отделение _____

№	показатель	критерии		
		0 баллов	1 балл	2 балла

количество баллов _____ оценка уровня деятельности* _____

оценку провел :

Ф.И.О. _____ подпись _____

дата « ____ » _____ 20__ г.

ответственный за организацию деятельности группы:

Ф.И.О. _____ подпись _____

Карта оценки заполняется специалистом ОМО по данным информационной карты в соответствии с установленными критериями : 1-2 балла по каждому показателю. Баллы суммируются, выводится общий балл по качеству деятельности клуба. В соответствии с итоговым баллом устанавливается уровень качества деятельности :

0-10 баллов –низкий уровень; 10,1-20 баллов-средний уровень; 20,1-30 баллов-высокий уровень.

Карта оценки передается ответственному специалисту , хранится в папке с документацией.

Анализ деятельности

Проводится ответственным специалистом, предоставляется в ОМО для обработки и сводного анализа деятельности по учреждению до 25 декабря текущего года.

- осуществляется по итогам года
- данные предоставляются в сравнении с предыдущим годом в соответствии с информационными картами
- Объясняются причины полученных результатов, описываются проблемы, возникшие в процессе деятельности группы
- определяют перспективы развития на следующий год
- оформляется в свободной форме
- содержит графики, диаграммы, отражающие динамику (желательно)

Самоанализ деятельности

(не является обязательным)

Проводится ответственным специалистом для самооценки деятельности, определения уровня удовлетворенности клиентов, определения направлений корректировки деятельности группы в соответствии с предложениями клиентов

Реклама деятельности

-презентация деятельности вне учреждения (предоставление материалов для оформления стендов мультимедиа , разработка и распространение буклетов, выступления в других организациях)

-освещение деятельности в СМИ.

рекламно-информационная продукция оформляется в соответствии с требованиями к оформлению печатной продукции, согласовывается с ОМО. При помещении в печатные издания фотографий клиентов необходимо предварительное получение их согласия.

Обобщение и распространение опыта

- Публикация в федеральных изданиях
- Издание материалов в отдельной брошюре
- Выступления на семинарах
- Участие в социальных чтениях, конференциях, мастер-классах

Статьи для публикации предварительно согласовываются с ОМО, содержат материал отражающий деятельность группы: программа, конспекты занятий, сценарии мероприятий, описание опыта (методы, формы, результаты деятельности, особенности организации, алгоритм работы и т.д.)

Полезная литература

- **«Работник социальной службы» №11 2011г**
 - Косоротова О.Г. Социальный клуб как эффективная форма повышения социальной активности граждан пожилого возраста.
 - Меньщикова М программа «В гармонии с собой» для людей пожилого возраста
 - Филатова Е.Л. Обобщение опыта работы социального клуба духовно-культурологической направленности «Храм души»
 - Метелева О.И. Социализация граждан пожилого возраста через деятельность социальных клубов.
-
- **«Работник социальной службы» №4 2010г**
 - Сдобникова Т.В. Из опыта работы клуба молодых инвалидов «общение»
 - Рогожа Е.Н Опыт социокультурной реабилитации пожилых граждан
-
- **«Работник социальной службы» №6 2 009г**
 - Сергеева В.И. Особенности клубной работы с семьей воспитывающей ребенка инвалида
 - Плыкина Л.А. Реабилитационный семейно-досуговый клуб «Росток»
 - Методическое пособие «Активное долголетие « г.Сургут 2002.
-
- Презентация «Технологии работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами» ОМО