



**Благотворительный фонд «Дорога к дому»  
компании «Северсталь»**

**ОТЧЕТ  
О РАБОТЕ ПРОЕКТА**

**«Социальная скорая помощь»**  
*(название проекта)*

за период с 01.08.2011 г. по 30.12.2019 г.

**Местоположение (география) проекта:** г. Великий Устюг и Великоустюгский район.

**Учреждение, на базе которого реализовался проект:** по 2014 год включительно на базе БУ СО «Центр социальной помощи семье и детям», с 2015 года - БУ СО ВО «КЦСОН Великоустюгского района».

**Бюджет проекта за весь период реализации:** 8 806 684,85 рублей

**Руководитель проекта** \_\_\_\_\_ / Никитина С.А. /  
*Подпись* *Фамилия И.О.*

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА, ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Основная цель проекта в течение отчетного периода - устранение угрозы жизни и здоровью несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, проживающих и/или находящихся на территории г. В-Устюг, г. Красавино и близлежащих сельских поселений.

Задачи:

- выявлять неблагополучие в семьях;
- оказывать квалифицированную помощь в ситуациях угрозы жизни и здоровью несовершеннолетних.

Целевая группа проекта:

семьи и несовершеннолетние, находящиеся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, проживающие и/или находящиеся на территории г. В-Устюг, г. Красавино и близлежащих сельских поселений (до 30 км).

Но в связи с необходимостью постоянно совершенствовать работу с целевой группой проекта, ежегодно в деятельность специалистов включались новые направления. Так, в 2012 году проводилась большая информационная кампания по вопросам предупреждения жесткого обращения с несовершеннолетними. В 2013 году — апробировалась технология «ведения случая». В 2014, 2015 гг. — в проекте была организована работа с семьями, имеющими детей — правонарушителей в возрасте 12-17 лет. В 2016, 2017 гг. - внедрялась технология «раннего выявления семейного неблагополучия». Новое направление в работе проекта в 2018 году это социально-педагогическое сопровождение семей в трудной жизненной ситуации для создания условий успешной социализации девочек — подростков. В 2019 — данное сопровождение сохранилось, но добавилась технология наставничества.

Суть проекта всегда оставалась неизменной - оперативное вмешательство в кризисную семейную ситуацию, устранение угрозы жизни и здоровью несовершеннолетнего, которое происходило следующим образом: прием сигнала (в том числе и анонимно) в будние дни с 8.00 до 21.00 о фактах семейного неблагополучия от граждан на стационарный или мобильный телефоны; личное устное (в том числе и анонимное) обращение граждан; письменное от учреждений, входящих в систему профилактики безнадзорности несовершеннолетних; оперативное вмешательство в кризисную семейную ситуацию, т.е. незамедлительное реагирование на обращения граждан, обеспечивающее экстренность и своевременность помощи (оперативный выезд на служебном транспорте специалистов службы: специалист по социальной работе, психолог, водитель, при необходимости, привлекаются специалисты заинтересованных структур); устранение угрозы жизни и здоровью несовершеннолетнего (принятие мер по обеспечению его психологической и физической безопасности): оценка безопасности ребенка на основании заполнения документов; консультирование родителей; беседы о необходимости вести здоровый образ жизни, об ответственности за воспитание и содержание ребенка и т.п.; обеспечение ребенка продуктами и предметами первой необходимости; организация временного жизнеустройства несовершеннолетних в условиях угрозы их жизни и здоровью; письменная передача информации о выявленных фактах в учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних с обязательной регистрацией в журнале «Исходящая информация». Далее организация сопровождения семьи с использованием определенных технологий.

Благодаря работе специалистов в проекте «Социальная скорая помощь» на хорошем уровне была организована работа по выявлению семей на ранней стадии неблагополучия, а также семей, которые нуждаются в поддержке социальных служб.

Служба играет важную роль в профилактике семейного неблагополучия. Ежегодно порядка

230 семей посещаются специалистами Социальной скорой помощи. Количество семей с наличием ситуативного кризиса, трудной жизненной ситуации остается неизменно высоким, так как в семьях продолжает наблюдаться процесс ослабления их функций: экономической (высок уровень бедности), воспитательной (снижение уровня ответственности родителей за воспитание детей), репродуктивной (обострение брачно-семейных отношений, проблем рождаемости и репродуктивного здоровья). Кроме того, выстраиваемая в Великоустюгском районе работа по раннему выявлению семейного неблагополучия, в основном, происходит благодаря действиям специалистов бригады экстренного реагирования «Социальная скорая помощь»: специалисты имеют возможность выезжать в вечернее время, выходные, праздничные дни, что затруднено в рамках функциональной деятельности, оперативно оказывая необходимую помощь, привлекая работников других служб. Следовательно, данные действия способствуют тому, что семьи попадают в поле зрения учреждений системы профилактики не на поздних и хронических стадиях семейного неблагополучия, когда в них появляется явная угроза жизни и здоровью ребенка.

Кроме того, оказание услуг в социальных организациях носит заявительный характер. Зная специфику семей, находящихся в кризисе, можно говорить о том, что семьи редко самостоятельно обращаются за помощью к специалистам. У социальных служб и органов опеки и попечительства не хватает ресурсов для своевременного выявления и оказания помощи семьям. Специалистам, выявляющим кризисные семьи, как правило, присуща многофункциональность, перегруженность, что часто ведет к поверхностному решению текущих задач. Поэтому существует необходимость сохранения в районе деятельности проекта «Социальная скорая помощь», а для этого нужно обобщить и передать опыт одному из социозащитных учреждений города либо некоммерческой организации Великоустюгского района.

## **2. ОПИСАНИЕ И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОЕКТА**

### **2.1. Описание содержания проделанной работы**

За период реализации проекта проводилась системная работа по выявлению информации о фактах семейного неблагополучия и оперативная деятельность по их устранению. Для это в первые годы была организована работа по информированию населения о проекте: изготовлены плакаты, карманные календари, буклеты. В 2013 году разработаны и распространены (а в 2016, 2019 актуализированы) инструкции к действию для специалистов субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, информирующие о том, в каких случаях необходимо обращаться к специалистам проекта. Данные инструкции получили все заведующие детских садов, директора школ, средних учебных заведений города и района, органы опеки и попечительства, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы полиции. Плакаты о деятельности проекта размещены в детской поликлинике (в двух зданиях, расположенных в разных концах города), в администрациях сельских поселений, в детских садах. Следует сказать и о том, что не меньшую роль в информировании граждан имела наклейка на служебном автомобиле: она не только обозначала его как «особый» транспорт, делала заметным, но и, основываясь на анализе поступающих телефонных звонков, рассказывала о службе. Отрабатывался алгоритм реагирования на кризисные ситуации в семьях, привлечения в работу на основе межведомственного взаимодействия специалистов учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Основными клиентами проекта стали несовершеннолетние дети, находящиеся в кризисной ситуации либо совершающие правонарушения, их родители. Причины вызов бригады «Социальная скорая помощь» оставались неизменными:

- это ненадлежащее выполнение родителями своих обязанностей и злоупотребление родителями спиртными напитками и/или другими ПАВ. Большой процент по причине женского алкоголизма (употребление спиртных напитков женщинами-матерями);

- из других причин:
- проблемы подросткового возраста;
- состояние крайней нужды.

Источником предоставления информации, в большинстве случаев, являлись родственники и соседи клиентов.

Кроме системной работы в интересах целевой группы, в том числе и для формирования конкретных позитивных изменений, происходящих с клиентами, им оказывались разовые услуги (содействие в оформлении материальной помощи, натуральная помощь в виде предметов первой необходимости: одежда, моющие средства, продукты питания), а также проводились разовые мероприятия (приуроченные к тематическим датам — Международный День семьи, Международный день защиты детей, День знаний, День Матери, Новый год), акции для оказания целевой помощи конкретным семьям одеждой, обувью, материалами для ремонта, школьно-письменными принадлежностями.

Следует отметить и высокий уровень развития за годы реализации проекта партнерских отношений с субъектами системы профилактики и правоохранительными органами, который заключался в совместных выездах: более половины выездов бригады Социальной скорой помощи осуществлено с представителями системы профилактики, в 93 % сопровождения семей именно межведомственное взаимодействие помогало разрешить имеющиеся проблемы.

**Таблица 1**

Партнеры (наименование организации, учреждения, органа власти и т.п.)	Вопросы (темы) для взаимодействия
Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДН и ЗП)	Работа по профилактике и предупреждению правонарушений среди несовершеннолетних участников проекта, их безнадзорности. Совместные мероприятия: рейды, т.п.
Центр занятости населения г. Великий Устюг, коммунальные службы города	Привлечение к участию в реализации индивидуального плана развития семьи, в том числе несовершеннолетних в ней
Управление образования администрации Великоустюгского муниципального района (органы опеки и попечительства)	Работа по профилактике и предупреждению правонарушений среди несовершеннолетних участников проекта, их безнадзорности. Совместные мероприятия: рейды, т.п.
МО МВД России «Великоустюгский»	Работа по профилактике и предупреждению правонарушений среди несовершеннолетних участников проекта, их безнадзорности. Совместные мероприятия: рейды, т.п.
ООО «Свеза - лес»	Совместные рабочие встречи, акции, мероприятия
Телеканал «Провинция» (с 2018 года «Русский Север»), газеты «Устюжаночка», «Советская мысль»	Информирование населения о результатах деятельности в проекте

## 2.2 Анализ полученных результатов

**Таблица 2 (Приложение)**

Анализируя результаты деятельности проекта, с уверенностью можно говорить о том, что проект способствовал уменьшению семей, состоящих в социально опасном положении (далее по тексту СОП), благодаря включению в работу с ними команды квалифицированных специалистов, а также внедрению в деятельность технологии «раннего выявления семейного неблагополучия».

Так на 2011 год в банке семей СОП состояло 128 семей, на конец 2019 года - 38. Уменьшилось и количество детей, состоящих на учете в ОДН полиции с 289 до 126.

Незапланированным результатом в проекте стало то, что в 2019 году специалистам стала поступать информация о семьях, где имеется задолженность за газ и велик риск отключения, когда семья останется без отопления и возможности приготовления пищи. 23 % из посещенных специалистами семей имели подобную проблему. До настоящего времени указанной проблемой не занимался никто. Должников отключали, и семья была вынуждена жить без коммунальной услуги либо в срочном порядке искать деньги на оплату задолженности и на подключение (в городе это 4 000 рублей, в районе – 1 000). Другие организации отказались участвовать в оказании помощи, так как при получении информации требуется выход в семью, обследование ее материально-бытового положения, дальнейшие содействия. Проектом выстроена работа с абонентским отделом Великоустюгского пункта Газпром Межрегионгаз Вологда: семьи сразу не отключаются от получения услуги, работают специалисты, выезжая и обследуя, оказывая содействия, тем самым решая проблему. Данная деятельность получила одобрение на уровне администрации Великоустюгского муниципального района.

Кроме этого, в рамках деятельности проекта текущего года в июне прошли обучающие сборы для девушек с девиантным поведением «Шаг вперед». 13 девочек проекта приняли участие в реализации мероприятий программы сборов «Я хочу счастливой стать». Цель программы: апробировать способы психопрофилактической и коррекционной работы с девушками с девиантным поведением. Задачи: обучить девушек основам правильного ухода за собой; сформировать основы здорового образа жизни; сформировать социально – приемлемый образ жены, матери; компенсировать девиации личностного развития и неадекватные формы поведения, корректировать межличностные отношения, комплексы личностного характера; обучить способам социально приемлемого досуга. Программа включала в себя проведение мероприятий, объединённых в следующие блоки: основы здорового образа жизни, в том числе правила ухода за собой; профориентация; институт семьи, брака; досуговые мероприятия. Использовались следующие технологии: социально-психологические тренинги, совместные выезды, мастер-классы, беседы в непринужденной обстановке, творческие занятия, мини-лекции, оздоровительные тренировки с элементами игры. Результаты: получены личностно-значимые и социально-значимые изменения у всех девушек, принявших участие в пилотном проекте: улучшены межличностные взаимодействия (с родителями, другими родственниками, сверстниками); организована социально одобряемая досуговая деятельность; получены позитивные изменения в поведении (снижение агрессии, конфликтности, тревожности, повышение ответственности за собственные поступки); повышена мотивация к ЗОЖ. Опыт указанной работы заслушан на заседании КДН и ЗП 04 июля 2019 года. По опыту работы подготовлен кейс.

Крупной закупкой, сделанной в проекте, стало приобретение в 2012 году служебного автомобиля Нива, который использовался для выезда в семьи, отличается проходимостью (проект обслуживал территорию до 30 км от города, дороги не везде в удовлетворительном состоянии).

### **2.3. Анализ команды проекта и ее развития**

Основной состав проекта за весь период его реализации — 8 человек (руководитель проекта, психолог, 5 специалистов — кураторов, водитель). Команда специалистов отличается сплоченностью, хорошим уровнем подготовки для работы с людьми, оказавшимися в трудной /кризисной ситуации, замотивирована на работу и результат. Отработанный алгоритм действий позволил специалистам добиться сокращения времени процесса реагирования на кризисную ситуацию в семье, качественной организации процесса детального изучения семейной ситуации, в полной мере обеспечить психологическую и физическую безопасность несовершеннолетних. За годы работы специалисты Социальной скорой помощи завоевали заслуженный авторитет и признание как у представителей субъектов профилактики жестокости и насилия, так и у горожан. Взаимодействие с гражданами происходило при выездах в семьи по сообщениям о фактах неблагополучия в них, при встречах (индивидуальных, групповых) при сопровождении семьи, при

проведении мероприятий для детей и членов их семей. С партнерами работа строилась в совместных выездах, рабочих встречах, заседаниях.

Благодаря постоянному обучению специалистов проекта посредством вебинаров фонда «Дорога к дому», участия в обучающих семинарах, конференциях фонда, повышался уровень их квалификации, а это, в свою очередь, способствовало повышению эффективности оказания помощи семьям, детям, подросткам.

### ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Наименование целевых групп проекта	Охват целевых групп за отчетный период	Влияние проекта на целевые группы
Несовершеннолетние – правонарушители в возрасте от 12 до 17 лет из семей в трудной жизненной ситуации	326 человек	Снижен риск правонарушений у 326 несовершеннолетних 33 несовершеннолетних снято с учета в УВД и КДН и ЗП, ОПНД 181 несовершеннолетних, состоящих на учете (внутришкольном, в КДН и ЗП, ОПНД), преодолели следующие риски: повторные правонарушения, перевод на более серьезную ступень учета, административное и уголовное наказание произошли позитивные личностные и социально-значимые изменения у 326 несовершеннолетних
Родители несовершеннолетних – правонарушителей в возрасте от 12 до 17 лет	326 человек	в 326 семьях улучшились детско-родительские отношения; в 326 семьях произошли социально-значимые изменения; 326 семьи активно взаимодействуют с социумом, в том числе и с родственниками; 58 родителей стали меньше употреблять алкоголь
Несовершеннолетние, находящиеся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, проживающие и/или находящиеся на территории г. В-Устюг, г. Красавино и близлежащих сельских поселениях (до 30 км)	2918 человек	2918 несовершеннолетним оказана оперативная квалифицированная помощь в кризисной ситуации
Родители несовершеннолетних, находящиеся в трудной жизненной ситуации или	1566 человек	1566 взрослым оказана оперативная квалифицированная помощь в кризисной ситуации, даны консультации

социально опасном положении, проживающие и/или находящиеся на территории г. В-Устюг, г. Красавино и близлежащих сельских поселениях (до 30 км)		
Девочки-подростки в возрасте от 12 до 15 лет с нарушениями поведения из семей в трудной жизненной ситуации, характеризующейся как социальная дезадаптация семьи, проживающие и/или находящиеся на территории г. В-Устюг, г. Красавино и близлежащих сельских поселениях (до 30 км).	40 человек	У 40 девочек произошли лично - значимые и социально-значимые изменения (восстановлены взаимосвязи с образовательными учреждениями; улучшено межличностное взаимодействие (с родителями, другими родственниками, сверстниками); организована внеурочная деятельность; получены позитивные изменения в поведении (снижение агрессивности, конфликтности, тревожности, повышение ответственности за собственные поступки); обучены конструктивному разрешению конфликтов, стратегиям поведения в конфликте (выслушать, понять, договориться); снижен риск употребления ПАВ; снижено делинквентное поведение.
Родители девочек - подростков в возрасте от 12 до 15 лет с нарушениями поведения	40 человек	У 40 человек произошли лично - значимые и социально – значимые изменения (могут решить различные вопросы по воспитанию детей, повысился уровень родительской компетенции, улучшились детско – родительские отношения, родители трудоустроились/учатся/получают услуги по профессиональному самоопределению).

За годы работы услуги Службы получили 5 216 человек (1722 семьи)

Год	Общее количество клиентов	Общее количество семей	В семьях взрослых	В семьях детей	Количество выездов в семьи бригадой экстренного реагирования
2012	373	123	178	195	123
2013	574	163	226	348	163
2014	661	172	201	460	172
2015	612	178	208	404	178
2016	580	240	240	340	210

2017	766	272	278	488	242
2018	812	284	290	522	250
2019	838	290	311	527	261

За отчетный период к достигнутым результатам проекта можно отнести следующие:

- население города и района хорошо информировано о работе проекта «Социальная скорая помощь», благодаря чему звонки специалистам стали «профильными»;
- повысилась гражданская ответственность населения: люди не остаются равнодушными к чужой беде, сложностям и привлекают к их разрешению специалистов;
- четко отработанный алгоритм деятельности с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних способствовал грамотному выстраиванию в районе в целом межведомственного взаимодействия;
- работа специалистов проекта показала пример эффективной помощи семье при внедрении в деятельность технологии «раннего выявления семейного неблагополучия»; а также пример эффективной работы при использовании инновационных технологий. А это, в свою очередь, в том числе, способствовало снижению в районе в целом семей в социально опасном положении;
- у клиентов проекта произошли личностно - значимые и социально-значимые изменения.

К отсроченному социальному эффекту относятся следующие:

- сохранение системы грамотного межведомственного взаимодействия при осуществлении деятельности с семьями в ТЖС, кризисной ситуации, СОП;
- повышение качественного уровня помощи семьям и несовершеннолетним в них с использованием инновационных технологий.

Служба «Социальная скорая помощь» на территории Великоустюгского муниципального района работает с 2011 года. За это время удалось повысить гражданскую ответственность горожан (о случаях семейного неблагополучия не умалчивается, звонки в службу стали профильными); апробированы новые технологии работы: так, в 2013 - 2014 годах большое внимание уделялось профилактике домашнего насилия. В 2015 году вводились элементы технологии «ведение случая». В 2016 году – апробировалась Сеть социальных контактов. В 2017 году – технология раннего выявления семейного неблагополучия. В 2018 — 2019 технология «наставничества» в отношении детей с девиантным поведением, в 2019 году конкретно девочек — подростков.

В течение 2020 года будет проведена работа по обобщению накопленного опыта и передачи его одному из учреждений города/ некоммерческой организации района в виде оформленной документально и организационно Службы помощи семье.