



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ



БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

## **НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ДЕМОГРАФИЯ»: ОТ ЦЕЛИ К РЕШЕНИЯМ**

**XXV межрегиональные научные социальные чтения**

(Сургут, 17 ноября 2020 года)

Материалы и доклады

УДК 314(470+571)(063)  
ББК 60.74(2Рос)я431  
Н35

Под общей редакцией

Э. К. Иосифовой, канд. мед. наук, директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания»

*Издается по решению редакционно-издательского совета  
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Ресурсный центр развития социального обслуживания», г. Сургут*

Национальный проект «Демография»: от цели к решениям: материалы и доклады XXV межрегиональных научных социальных чтений (Сургут, 17 ноября 2020 года) / Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания». – Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания», 2020. – 292 с. – Текст: непосредственный.

УДК 314(470+571)(063)

ББК 60.74(2Рос)я431

Таким образом, за период с апреля 2020 г. по настоящее время различными формами работы в режиме онлайн охвачены все приемные семьи городского округа Жигулевск. Педагогическая деятельность в режиме онлайн помогает не прекращать работу с семьями в сложившейся эпидемиологической ситуации, поддерживать как приемных родителей, так и несовершеннолетних на разных этапах социального обслуживания, оказывать своевременную поддержку в кризисных ситуациях, сглаживать назревающие конфликтные моменты и т. п.

### **Литература**

1. Никуличева, Н. В. Внедрение дистанционного обучения в учебный процесс образовательной организации : практическое пособие / Н. В. Никуличева. – Москва : Федеральный институт развития образования, 2016. – 72 с. – Текст : непосредственный.

## **КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ**



*Ольга Яковлевна Власова, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», г. Советский;*



*Ольга Владиславовна Иванович, заместитель директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», г. Советский*

**Аннотация.** В статье представлен опыт реализации клиентоориентированного подхода в организации социального обслуживания детей-инвалидов на примере Реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями.

**Ключевые слова:** социальное обслуживание, дети-инвалиды, клиентоориентированность, доступная среда, методическое обеспечение.

В современных социально-экономических условиях возрастает значимость клиентоориентированного подхода в любой сфере деятельности, где возникает социальное взаимодействие с потребителями товаров или услуг. Несмотря на то, что возникли технологии клиентоориентированности в коммерческой сфере, в данный

момент актуальность клиентоориентированного подхода в социальной сфере возрастает, поскольку социальная сфера направлена на удовлетворение жизненно важных потребностей человека индивидуально.

Так, по мнению Е.И. Холостовой, необходимость учета и оценки индивидуальной нуждаемости потребителей услуг при клиентоориентированном подходе рассматривается как показатель оценки знаний социальной ситуации, социальных условий и самочувствия каждого человека, а реализация мер социальной поддержки и социальных услуг должна происходить только в соответствии с точно установленными показателями нуждаемости и потребностей людей. Таким образом, актуальность применения клиентоориентированного подхода в социальном обслуживании детей-инвалидов не вызывает сомнений.

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее – БУ «Советский реабилитационный центр») осуществляет обслуживание детей-инвалидов, и их семей, а также детей, испытывающих трудности в социальной адаптации на территории двух муниципальных образований – Советский район и город Югорск.

Социальное обслуживание осуществляется в двух формах: полустационарное обслуживание и предоставление услуг на дому. Процесс оказания социальных услуг детям и их семьям в БУ «Советский реабилитационный центр» основан на специальных подходах, в числе которых: функциональный, междисциплинарный, клиентоориентированный.

В данной статье представлен опыт реализации клиентоориентированного подхода как эффективной практики повышения качества и доступности социальных услуг для детей с особенностями развития в условиях Реабилитационного центра.

Основными принципами социального обслуживания в рамках клиентоориентированного подхода являются: понимание, принятие ребенка и его семьи; внимание и забота о каждом ребенке; добросовестность и ответственность.

Клиентоориентированный подход в учреждении реализуется в следующих аспектах: создание среды, отвечающей индивидуальным потребностям каждого ребенка; открытость и доступность ресурсов учреждения для каждого ребенка и его семьи, обратная связь; применение технологий, методов и форм социального обслуживания в соответствии с потребностями и потенциалом ребенка и его семьи; развитие и совершенствование профессиональных компетенций специалистов.

Для обеспечения условий, отвечающим индивидуальным потребностям детей-инвалидов в соответствии с видами заболеваний в учреждении создана «Доступная среда». Например, для детей с заболеваниями опорно-двигательного аппарата здание оборудовано пандусом, поручнями и лифтом, имеются подъемники, кресла-коляски, ходунки, специализированный транспорт. На входе в учреждение установ-

лены кнопки вызова. В учреждении имеются специальные приспособления для детей-инвалидов с нарушениями зрения: таблички со шрифтом Брайля; мнемосхема с настенным креплением (маршрутный лист); тактильная плитка и направляющая тактильная полоса. С целью оказания ребенку инвалиду помощи в преодолении барьеров, препятствующих получить все услуги, наравне с другими детьми в учреждении внедрена «Ситуационная помощь».

Для организации процессов абилитации и реабилитации детей с различными нозологическими группами заболеваний в учреждении оборудованы специальные кабинеты: оккупациональной терапии, ранней помощи, кабинеты психолога с уникальным оборудованием (аппаратный комплекс для аудио-психо-фонологической стимуляции «Мини-гарнитура для звукопроводения «ТОМАТИС», стабилотренажер; наушники с костной проводимостью FORBRAIN, сенсорным оборудованием), кабинет Монтессори, зал адаптивной физической культуры, кабинеты предоставления медицинских услуг (физиотерапевтический, водолечебница, ингаляторий, массажный кабинет, бассейн).

В целях информационной открытости, обеспечения обратной связи с получателями услуг и их окружением в учреждении функционирует официальный сайт, созданы аккаунты в социальных сетях и родительский чат в мессенджерах. Таким образом, обеспечивается своевременность и доступность информации, отвечающей актуальным потребностям получателей услуг.

С целью методического обеспечения процессов абилитации и реабилитации разработаны и реализуются программы и проекты по различным направлениям с учетом нозологии детей: программа по социально-бытовому ориентированию детей с ограниченными возможностями здоровья в комнатах оккупациональной терапии в условиях реабилитационного центра; программа комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра и другими ментальными нарушениями и их семей; программа социальной реабилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детей с расстройствами аутистического спектра и другими ментальными нарушениями средствами адаптивной физической культуры; проект «Технология оказания ранней помощи детьми их семьям»; Программа «Няня на час» по организации квалифицированного педагогического присмотра за ребенком с ОВЗ (в том числе с РАС и другими ментальными нарушениями) в период непродолжительного отсутствия родителей в домашних условиях; программа «Передышка» по организации квалифицированного медико-психолого-педагогического присмотра за ребенком-инвалидом (в том числе с РАС и другими ментальными нарушениями) в условиях реабилитационного центра.

В учреждении предусмотрено оказание социальных услуг детям-инвалидам на дому посредством организации мобильных (междисциплинарных) бригад. Данный вид деятельности реализуется в рамках программы «Выездная реабилитация», кото-

рая обеспечивает комплексное медико-психолого-педагогическое сопровождение детей, не имеющих возможности посещать учреждение.

В условиях повышенной готовности, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции, в условиях обязательной самоизоляции дистанционный формат оказания социальных услуг приобрел особую актуальность. В настоящее время дистанционные формы социального обслуживания обеспечивают возможность детям-инвалидам продолжить непрерывный реабилитационный процесс, а родителям получить оперативную информацию, консультации специалистов по вопросам реабилитации и психолого-педагогической помощи в режиме видеосвязи, пройти обучение методам реабилитации своих детей в домашних условиях.

Таким образом, уникальные формы работы и методическая база учреждения разработаны и актуализируется исходя из индивидуальных запросов и потребностей получателей услуг, с учетом, как нозологии, так и потенциальных возможностей получателей услуг.

Для эффективной работы с получателями социальных услуг немаловажным аспектом является правильный подбор и обучение клиентоориентированных сотрудников. Повышение профессионального мастерства сотрудников в учреждении проводится посредством участия в курсах повышения квалификации, деятельности по самообразованию и обмену результативным опытом работы, участия в профессиональных конкурсах, мастер-классах, обучающих семинарах, научно-практических конференциях, вебинарах, круглых столах.

Итак, можно сделать вывод, что клиентоориентированность в социальной сфере заключается в специальных действиях, призванных проявлять умение в выявлении причины и способности сделать счастливым получателя социальных услуг и вызвать доверие к поставщику.

#### **Литература**

1. Кареева, Ю. Б. Клиентоориентирование: теория и практика / Ю. Б. Кареева. – Текст : непосредственный // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 11. – С. 29–33.
2. Смирнов, Ю. И. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли / Ю. И. Смирнов. – Москва : ФЛИНТА, 2013. – 176 с. – Текст : непосредственный.
3. Лучков, В. Е. Что такое клиентоориентированность? / В. Е. Лучков. – Текст : электронный // Бизнес-журнал : [сайт]. – 2010. – № 19. – С. 27–30.
4. Владимирова, Л. Л. Повышение качества услуг социальной сферы в современных условиях / Л. Л. Владимирова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2014. – № 2. – С.34–41. – Текст : непосредственный.