Бюджетное учреждение
Ханты – Мансийского автономного округа – Югры
«Комплексный центр социального обслуживания населения
«Защита»,
628310, ХМАО-Югра, г. Нефтеюганск, 12 микрорайон, 24 дом

Аналитический отчет

о реализации программы

«Кейс – менеджмент»

(Комплексная программа выхода из трудной жизненной ситуации граждан, проживающих на территории города Нефтеюганска)

Содержание

I. Информационный блок…….3
II. Содержательный блок……...7
III. Аналитический блок……...22
Приложение……24

I. Информационный блок

Комплексная программа выхода из трудной жизненной ситуации граждан, проживающих на территории города Нефтеюганска, «Кейс – менеджмент» разработана специалистами учреждения в 2013 году и основана на опыте оказания социальной помощи нуждающимся гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в том числе лицам без определенного места жительства (дистанционно, без предоставления койко-места в отделении социальной адаптации). В основе проблематики внедрения программы лежит необходимость предоставления социальных услуг в более эффективных формах в соответствие с государственными стандартами социального обслуживания, изменения механизмов финансирования и оптимизации затрат учреждения на социальное обслуживание населения. В Программе представлена модель социальной работы «кейс-менеджмент» (англ. - case management, русск. - «работа со случаем» или «социальное сопровождение»), которая стала основой комплексного социального сопровождения гражданина, оказавшегося в трудной жизненной ситуации.

Программа предполагает предоставление социальных услуг с использованием следующих методов:

- управление случаем;
- аутрич-работа;
- работа с сетью социальных контактов гражданина.

Кейс-менеджмент используют в индивидуальной работе с различными категориями граждан: бездомными, пациентами больниц, людьми, живущими с ВИЧ, неблагополучными семьями, людьми, освобождающимися из мест заключения, пожилыми, эмигрантами, в сфере восстановительного правосудия, зависимыми людьми и т.п. Кейс-менеджмент в социальной работе одновременно направлен на решение психологических, социальных проблем и проблем со здоровьем, а также на работу с социальной системой, в

которой живет клиент (от направления во всевозможные организации до адвокации). Следовательно, кейс-менеджмент – это некоторое сопровождение клиента от начала решения его проблемы и до конца.

Целевая группа: граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, проживающие на территории города Нефтеюганска и обратившиеся за предоставлением социальных услуг в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита».

Целью Программы является организация процесса непрерывного комплексного социального сопровождения гражданина в решении его проблем от первичного обращения и до выхода его из трудной жизненной ситуации.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи:**

1. Обеспечить непрерывность поддержки гражданина на различных стадиях вывода его из трудной жизненной ситуации при участии различных учреждений, предупредить дублирование услуг.
2. Осуществить оценку и планирование всего комплекса услуг, ориентированных на основные потребности гражданина (психологические, медицинские, правовые, финансовые и другие).
3. Развивать и поддерживать самостоятельную жизнедеятельность и способность гражданина к самообеспечению.
4. Определить социальную и экономическую эффективность реализации Программы.

Сроки и периоды реализации программы:

1. Организационный этап – 3 месяца (октябрь, ноябрь, декабрь 2014 года);
2. Практический этап – 12 месяцев (январь 2015 года – декабрь 2015 года);
3. Аналитический этап – 3 месяца (январь, февраль, март 2016 года).

Кадровое обеспечение Программы.

При разработке Программы планировалось участие 9-ти сотрудников учреждения, в том числе 3 руководителя. В процессе реализации Программы к оказанию услуг по социальному сопровождению выявилась потребность в привлечении дополнительного специалиста по социальной работе. Таким образом, Программу реализовали 10 сотрудников учреждения, в том числе 3 руководителя и 6 специалистов (табл. 1).

Таблица 1

Кадровые ресурсы

№ п/п	Должность	Кол-ство шт.ед.	Функции
1.	заместитель директора	1	руководитель Программы
2.	заведующий отделением	2	контроль реализации индивидуального плана социального сопровождения
3.	специалист по социальной работе	2	координация мероприятий по социальному сопровождению, разработка и реализация индивидуального плана социального сопровождения
4.	медицинская сестра	1	медицинское сопровождение
5.	психолог	1	психологическое сопровождение
6.	инструктор по труду	1	трудовая реабилитация
7.	юрисконсульт	1	правовое сопровождение
8.	водитель	1	обеспечение мобильности
ИТОГО:		10	

В начале организационного этапа (октябрь 2014 г.) количество сотрудников, прошедших курсы повышения квалификации из числа реализующих Программу (за исключением водителя автомобиля), составило 4 человека (44%). На заключении практического этапа (декабрь 2015 г.) программным методам были обучены 9 человек из числа сотрудников,

реализующих Программу (за исключением водителя автомобиля), что составило 100%; количество сотрудников, прошедших курсы повышения квалификации составило 7 человек (78%). Таким образом, уровень квалификации работников повысился на 34%.

Механизм реализации Программы базируется на принципах партнерства органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций, в том числе общественных, а также четкого разграничения полномочий и ответственности всех исполнителей Программы.

II. Содержательный блок

1. Организационный этап (октябрь – декабрь 2014 года)

Работа на данном этапе заключалась в привлечении внимания общественных, государственных и коммерческих структур города к проблеме вывода граждан из трудной жизненной ситуации. Реализации этого этапа способствовала рекламная компания в СМИ, рабочие встречи и совещания с потенциальными партнерами в формировании системы комплексного социального сопровождения граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В результате проведения рекламной кампании создана система взаимодействия по проведению комплексных мероприятий социального сопровождения (табл. 2, 3). Взаимодействие осуществляется на основе Технологии организации социального партнерства в решении проблем социально незащищенных категорий населения.

Таблица 2

Организация межведомственного взаимодействия

№ п/п	Наименование субъекта взаимодействия	Количество договоров/ соглашений, характер взаимодействия	Направления деятельности
1	ОАО «Фармация»	Постоянный характер взаимодействия – 10 соглашений; Периодический характер взаимодействия – 4 соглашения;	Обеспечение лекарственными средствами, в том числе на благотворительной основе
2	Казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский центр занятости населения»		Оказание помощи в организации занятости и трудоустройстве
3	Нефтеюганское городское муниципальное унитарное предприятие «Аптека № 242»		Обеспечение лекарственными средствами, в том числе на благотворительной основе
4	Общество с ограниченной ответственностью «Трансагенство»		Приобретение проездных билетов для отправки лиц без определенного места жительства, лиц освободившихся из мест

			лишения свободы, к постоянному месту жительства за пределы автономного округа
5	Государственное Учреждение Управление пенсионным фондом России в городе Нефтеюганске;		Оформление пенсии
6	Отдел Управления федеральной миграционной службы России по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в г. Нефтеюганске		Восстановление документов, удостоверяющих личность, оформление временной регистрации, оформление гражданства РФ
7	Управление внутренних дел по г. Нефтеюганск		Поиск родственников, содействие в отправке на ПМЖ, профилактика правонарушений
8	Рассчетно-кассовый центр жилищно-коммунального хозяйства г. Нефтеюганск		Оформление справочной документации, рассрочки платежей по коммунальным услугам
9	Казенное учреждение ХМАО – Югры «Центр социальных выплат» филиал в г. Нефтеюганске		Оформление социальных выплат, получение справочной информации
10	Комитет ЗАГС г. Нефтеюганска		Восстановление документов, получение справочной информации о записях в актах гражданского состояния
11	ФГУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по ХМАО-Югре» (филиалы № 6,7)		Освидетельствование на определение группы инвалидности
12	Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Нефтеюганская городская больница им. В.И. Яцкив»		Оказание квалифицированной медицинской помощи, содействие в проведении медицинского освидетельствования с целью определения группы инвалидности
13	БУ «Центр медицинской профилактики» филиал в городе Нефтеюганске		Проведение санитарно – просветительской и профилактической работы
14	Посольства и Консульства стран СНГ		Содействие в восстановлении, подтверждении и оформлении гражданства

Таблица 3

Организация социального партнерства

№ п/п	Наименование субъекта взаимодействия	Количество договоров/ соглашений, характер взаимодействия	Направления деятельности
1	Филиал Межрегиональной благотворительной общественной организации социальной адаптации граждан «Линия жизни»	Постоянный характер взаимодействия – 5 соглашений; Периодический характер взаимодействия – 3 соглашения;	Содействие в предоставлении временного койко-места, организации трудовой занятости
2	Нефтеюганское городское отделение Российского Союза ветеранов Афганистана		Организация и проведение совместных мероприятий по информированию населения и оказанию помощи в рамках Программы
3	Православное Сестричество при Храме Святого Духа г. Нефтеюганск		
4	Нефтеюганская городская организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»		
5	Молодежное движение «Югра молодая православная» при Храме святого Духа г. Нефтеюганск		
6	МБОУ СОШ №5 «Многопрофильная		
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс»		организация культурно – массовых мероприятий
8	Национальная служба взаимного поиска людей «Жди меня».		поиск родственников

В результате создания системы взаимодействия получены следующие результаты (табл. 4) :

Таблица 4

Мероприятия, реализованные на организационном этапе

№ п/п	Виды деятельности/мероприятия	Сроки реализации	Результат
1 1.1	Подбор социальных партнеров и участников Программы: Взаимодействие со средствами массовой информации	заявленные сроки: октябрь, ноябрь, декабрь 2014г.	тематические репортажи на ТРК «Юганск»: - октябрь 2014 г. «В Комплексном центре «Защита» стартовал проект социального сопровождения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации», рекламные объявления в новостной ленте ТРК «Юганск»: октябрь 2014 г. - размещение тематических материалов в информационных печатных изданиях города: ноябрь 2014 г. статья «С инновациями – в будущее!» в городской еженедельной газете «Здравствуйте, нефтеюганцы», октябрь, ноябрь, декабрь 2014 г. объявления об организации пункта сбора вещей для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию в рекламно-информационной газете «Юганская ярмарка», городской еженедельной газете «Здравствуйте, Нефтеюганцы»; в октябре 2014 г. размещение тематических материалов в интернет-ресурсах (сайт администрации г. Нефтеюганска, официальный сайт учреждения): основные сведения о Программе;
1.2	Проведение рабочих встреч, совещаний, круглых столов	заявленные сроки: октябрь ноябрь декабрь 2014г.	- мастер-класс «Волонтерская деятельность как средство социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (60 специалистов учреждений, подведомственных ДСР) - круглый стол «Золотой возраст» (современные тенденции) (30 специалистов учреждения и 3 представителя общественных организаций. - заседание Попечительского совета; - выступление руководителя программы на Региональных Рождественских образовательных чтениях в г.

			Нефтеюганске (приняли участие 13 сотрудников учреждения)
2	Распространение информационных материалов о деятельности учреждения в рамках Программы		Буклет «Кейс-менеджмент» (Комплексная программа выхода из трудной жизненной ситуации граждан, проживающих на территории города Нефтеюганска)» - 300 экз.
3.	Формирование нормативно-правовой основы Программы:	заявленные сроки: ноябрь, декабрь 2014 г.	Выполнено в срок
3.1	Разработка Положения о социальном партнерстве		
3.2	Разработка и заключение соглашений о социальном партнерстве с участниками реализации Программы		Разработано типовое соглашение о социальном партнерстве. Пролонгировано и заключено 14 договоров и 8 соглашений о взаимодействии и социальном партнерстве
4.	Разработка и утверждение типовой документации социального сопровождения гражданина в трудной жизненной ситуации	заявленные сроки: ноябрь 2014 г.	Разработаны: - индивидуальный план социального сопровождения; - алгоритм социального сопровождения; -Технология организации социального партнерства в решении проблем социально незащищенных категорий граждан; - «Психологическое сопровождение клиента» (Комплекс методик по формированию навыков конструктивного общения).
Всего проведено мероприятий			**18**
Всего приняли участие:			**10 сотрудников, из них:** **3 руководителя,** **6 специалистов**

2. Практический этап (январь – декабрь 2015 года).

На данном этапе осуществляется анализ тяжелой жизненной ситуации гражданина посредством применения модели, включающей в себя изучение объективных условий ситуации, определение личных данных граждан, которые расценивают данную ситуацию как нежелательную, опасную и/или трудную, а также анализ субъективных условий ситуации. С целью выявления объективных условий ситуации специалист определяет период времени, на протяжении которого гражданин находится в трудной жизненной ситуации, определяет экономические параметры (материальное

положение семьи или отделных лиц, другое), жилищно-бытовые и иные внешние условия; выявляет географическую локализацию. На втором этапе специалист определяет личные данные получателя социальных услуг: пол и возраст граждан, имеющих отношение к ситуации, профессионально-трудовой статус, семейное положение, изучает поведение людей в сложившейся ситуации и описывает конкретные совершенные действия. На последнем этапе модели анализа трудной жизненной ситуации устанавливаются субъективные условия ситуации: определяются причины или обоснования оценки вышеупомянутыми людьми данной ситуации как нежелательной, включая мотивы каждой из сторон (участников) ситуации, взаимоотношения между людьми, вовлеченными в ситуацию. В результате использования настоящей модели специалист получает возможность получения максимально полного представления о проблемах гражданина, оказавшегося в трудной жизненной ситуации и на основании полученных данных составить оптимальный план социального сопровождения с учетом всех индивидуальных особенностей получателя социальных услуг.

Дополнительно, с целью изучения ближайшего окружения гражданина и поиска внутренних и внешних ресурсов для оказания ему помощи, в организации социального сопровождения используется метод «Сеть социальных контактов». Метод основан на работе с кругом лиц, которые имеют или имели отношение к проблеме клиента. В результате использования метода в решении проблемы получателя социальных услуг в роли партнеров выступают не только специалисты учреждения и сотрудники административных и общественных органов, но и ближайшее окружение гражданина.

Практический этап включает в себя оказание комплекса социальных услуг специалистами по направлениям деятельности учреждения с учетом индивидуальной нуждаемости получателя социальных услуг (табл. 5).

Таблица 5

Мероприятия, реализованные на практическом этапе

№ п/п	Направление деятельности	Сроки реализации	Результат
1	Педагогическое – обучение специалистов методам и технологиям социального сопровождения	январь, февраль 2015 г.	Проведены семинары на темы: - организация психологических исследований, 11 чел. (январь 2015 г.); - использование технологии «управление случаем», 21 чел. (январь 2015 г.); - формы аутрич-работы, 25 чел. (январь, 2015 г.); - применение методов сетевой работы («Сеть социальных контактов»), 25 чел. (февраль, 2015 г.). Проведены социально-психологические тренинги: - по формированию коммуникативных навыков 17 чел. (февраль 2015 г.); - методы психологического воздействия и коррекции 11 чел. (февраль 2015 г.)
Всего обучено специалистов,: 9 чел. (100% из числа сотрудников, участвующих в реализации Программы (за исключением водителя автомобиля)			
2 2.1	Социальное – выявление граждан, нуждающихся в социальном сопровождении: информирование населения города о предоставлении социальных услуг в рамках Программы гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации через СМИ, распространение информационно-просветительской продукции учреждения	январь, февраль 2015 г.	- в общественных местах города, среди потенциальных получателей социальных услуг распространено 120 буклетов; - в ноябре 2015 г. на ТРК «Юганск» выпущен репортаж «Обратно в социум. Социальные работники проконсультировали бездомных»; - в сентябре 2015 г. в городской еженедельной газете «Здравствуйте, нефтеюганцы» опубликована статья о реализации Программы «Там, где могут помочь»; - в мае 2015 г. разработан и размещен на официальном сайте учреждения

			презентационный ролик о реализации Программы; - презентационный ролик направлен в Депсоцразвития Югры с целью тиражирования опыта среди организаций социального обслуживания дополнительно осуществлено информирование профессионального сообщества посредством: - в марте 2015 года директор учреждения выступил с докладом о реализации программы в на заседании Коллегии Департамента социального развития Югры (пгт. Междуреченский); - в феврале 2015 года заместитель директора представила на окружном семинаре-совещании доклад на тему: «Основные результаты и дальнейшие перспективы апробации и внедрения инновационных программ, проектов в ресурсных учреждениях социального обслуживания» (г. Сургут); - в феврале 2016 года заместитель директора выступила с докладом о ходе реализации Программы на окружном семинаре: «Взаимодействие субъектов опытно-экспериментальной и инновационной деятельности. Информационно – методическая поддержка нововведений» (г. Сургут)
2.2	формирование реестра граждан, нуждающихся в социальном сопровождении	постоянно	на базе двух отделений учреждений (отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства, отделение срочного социального обслуживания) сформированы реестры граждан, в отношении которых осуществлялось социальное сопровождение в общем количестве на 61 человека
2.3	составление индивидуального плана социального сопровождения получателя социальных	постоянно	составлено 61 индивидуальный план социального сопровождения получателя социальных услуг

	услуг		
2.4	организация взаимодействия в рамках социального партнерства	согласно индивидуальному плану социального сопровождения	результаты взаимодействия представлены в пункте 3 настоящей таблицы
3. 3.1	Правовое – содействие восстановлению социально-правового статуса получателя социальных услуг: заключение договора с получателем социальных услуг о социальном сопровождении	 постоянно	 заключены 61 договора о социальном сопровождении получателя социальных услуг
3.2	Восстановление утраченных документов получателя социальных услуг	согласно индивидуальному плану социального сопровождения	- восстановлены документы, удостоверяющие личность (паспорт): 31 чел., оказано 177 услуг; - восстановлены ИНН, СНИЛС: 8 чел, 10 услуг; - оказано содействие в восстановлении трудового стажа: 14 чел., 32 услуги; - оказано содействие в оформлении гражданства: 5 чел., 81 услуга. Дополнительно, по запросу получателя социальных услуг: - оформлена пенсия: 19 чел., 76 услуг; - оказано содействие в оформление в психоневрологический интернат: 3 чел., 6 услуг; - оказано содействие в оформлении в отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»: 3 чел., 6 услуг; - оказано содействие в оформлении социальных выплат: 10 чел., 21 услуга; - оказано содействие в открытии социальной карты для перечисления пенсии: 1 чел., 3 услуги; - оказано содействие в оформлении регистрации по месту жительства: 1 чел., 10 услуг; - оказано содействие в представлении в суде: 1 чел., 3 услуги; - оказано содействие в поиске родственников: 2 чел., 2 услуги; - отправлено на постоянное место жительства: 1 чел., 6 услуг; - проведено консультаций по социально-правовым вопросам: 34

			чел., 34 услуги; - проведено юридических консультаций: 14 чел., 14 услуг
3.3	Предоставление материальной помощи	согласно индивидуальному плану социального сопровождения	материальная помощь в виде продуктовых наборов, вещей первой необходимости и пр. оказана 48 чел., предоставлено 144 услуги
Всего обслужено 61 человек, оказано 625 услуг			
4. 4.1	Психологическое – содействие формированию адаптационных навыков получателя социальных услуг: проведение диагностики, анкетирование; наблюдение за поведенческими навыками клиента	в первые три дня социального сопровождения	21 чел.
4.2	проведение индивидуальных консультаций, психокоррекционных занятий	согласно индивидуальному плану социального сопровождения	проведено консультаций, в т.ч. с выездом на дом: 21 чел., оказано 39 услуг
Всего обслужено 21 человек, оказано 39 услуг			
5. 5.1	Педагогическое - содействие развитию способности клиента самостоятельно решать проблемы: проведение бесед, мероприятий профилактической направленности	согласно индивидуальному плану социального сопровождения	проведены индивидуальные консультации по поддержке самостоятельной жизнедеятельности и способности гражданина к самообеспечению: 61 чел.
5.2	включение в кружковую и клубную деятельность		Клуб «Я и мои права» посетили 38 чел., оказано 76 услуг
Всего обслужено 61 человек, оказано 76 услуг			
6. 6.1	Социально-медицинское - содействие формированию навыков здорового образа жизни, сохранения здоровья: осуществление лечебно-оздоровительных мероприятий	согласно индивидуальному плану социального сопровождения	- оформлен страховой медицинский полис: 2 чел., 6 услуг; - оказано содействие в госпитализации: 5 чел., 10 услуг
6.2	проведение бесед профилактической направленности		25 чел.
6.3	содействие в оформлении инвалидности		18 чел., 49 услуг
Всего обслужено 25 человек, оказано 65 услуг			

Всего проведено мероприятий	**41**
Всего приняли участие:	**10 сотрудников, из них:** **3 руководителя,** **6 специалистов**

3. Аналитический этап (январь - март 2016 года).

Аналитический этап включает в себя сравнение поставленной цели и достигнутых результатов, подведение итогов реализации Программы, разработку методических информационных материалов с целью тиражирования опыта (табл. 6, 7,8).

Мероприятия, реализованные на аналитическом этапе

Таблица 6

№ п/п	направление	мероприятия	запланированные сроки	результаты
1.	Диагностическое - определение эффективности применяемых методов и форм работы			
1.1		Социальная, психологическая диагностика	при первичном обращении и согласно индивидуальному плану	61 человек
1.2		Мониторинг эффективности Программы.	декабрь 2014. февраль 2016г.	Проведены предварительный мониторинг перед началом программы (октябрь 2014 г.), мониторинг эффективности опытно-экспериментальной и инновационной деятельности ресурсного учреждения (декабрь 2014 г.), мониторинг эффективности реализации Программы

					(февраль 2016 г.)
2.	Методическое	Осуществлять методическое сопровождение Программы			
2.1.			Разработка и выпуск Сборника методических материалов по реализации Программы.	январь февраль 2016г.	находится в процессе разработки
2.2**.**			Проведение конференции по итогам реализации Программы «От социальной поддержки к самодостаточности»	февраль 2016г.	Проведена конференция «Реформа социального обслуживания: от теории к практике» декабрь, 2015 г.
2.3.			Проведение семинара-практикума для учреждений социального обслуживания «Кейс-менеджмент: изменение парадигмы отношений»	февраль 2016г.	запланировано проведение мастер – класса «Особенности практической деятельности учреждений социального обслуживания по сопровождению лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации» (октябрь 2106 г.)
Всего проведено мероприятий				**7**	
Всего приняли участие:				**10 сотрудников, из них:** **3 руководителя,** **6 специалистов**	

Таблица 7

Результаты реализации программы в соответствии поставленными задачами

Задача	Ожидаемый результат	Фактический результат
1.Обеспечить непрерывность поддержки гражданина на различных стадиях вывода его из трудной жизненной ситуации при участии различных учреждений, предупредить дублирование услуг.	Сформирована система комплексного социального сопровождения вывода гражданина из трудной жизненной ситуации за счет заключения договоров социального партнерства среди учреждений города.	Пролонгировано и заключено 14 договоров и 8 соглашений о взаимодействии и социальном партнерстве
2. Осуществить оценку и планирование всего комплекса услуг, ориентированных на все основные потребности гражданина (психологические, медицинские, правовые, финансовые и др.).	Реализация индивидуальных планов социального сопровождения	Количество граждан, выполнивших индивидуальный план социального сопровождения в полном объеме, составляет 49 человек (80%)
3. Развивать и поддерживать самостоятельную жизнедеятельность и способность гражданина к самообеспечению.	Проведение обучающих и профилактических мероприятий для граждан по формированию навыков самостоятельного решения возникающих социальных проблем.	Количество участников обучающих мероприятий составило 38 человек (62%). Индивидуальные консультации по выходу из трудной жизненной ситуации получили 61 человек (100%).
4. Определить социальную и экономическую эффективность реализации Программы.	Мониторинг реализации программных мероприятий. Анализ эффективности работы	Положительная динамика в 2015 году составила 83% (10 случаев повторных обращений). Программа позволила своевременно оказывать помощь гражданам в трудной жизненной ситуации комплексно и в необходимом объеме.

Таблица 8

Эффективность программы в соответствии с критериями (в соответствии с результатами мониторингов)

Критерии эффективности программы	Достигнутые результаты
Снижение количества граждан, нуждающихся в социальном сопровождении, на 30%.	Обращений: В начале реализации программы 2014 год –75 В процессе реализации программы 2015 год – 61(снижение на 19%) На момент окончания программы 1 квартал 2016 – 3 (снижение на 96%)
Уменьшение количества повторных обращений граждан, нуждающихся в социальном сопровождении, на 70%.	Повторных обращений: В начале реализации программы 2014 год – 23 В процессе реализации программы 2015 год – 10 (снижение на 56%)* На момент окончания программы 1 квартал 2016 – 0 Снижение количества повторных обращений граждан составило 100%
Исключение дублирования услуг социальными учреждениями, общественными организациями и организациями органов власти.	В заключенных соглашениях о социальном партнерстве определены конкретные мероприятия, оказываемые организациями, что исключает дублирование предоставления услуг по социальному сопровождению
Увеличение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания и доступностью социальных услуг на 10%.	В начале реализации программы 2014 год – 89% В процессе реализации программы 2015 год – 95% На момент окончания программы – 100% На момент разработки Программы уровень удовлетворенности получателей социальных услуг (в 1 квартале 2014 года) составлял 89% Таким образом, увеличение уровня удовлетворенности граждан составил 11%
Снижение себестоимости предоставляемых социальных услуг и бюджетных расходов на предоставление социальных услуг в учреждении социального обслуживания.	В результате заключенных соглашений о социальном партнерстве, определены порядки взаимодействия с различными организациями в сфере оказания помощи гражданам по выходу из трудной жизненной ситуации, что значительно сокращает затраты рабочего времени специалистов. По результатам мониторинга, наиболее востребованы услуги по восстановлению социально – правового статуса гражданина. Программные мероприятия позволяют оказывать данные услуги без предоставления койко – места и не требуют затрат на обслуживание получателей социальных услуг в полустационарной форме.

При разработке Программы планировалось использование ресурсов (кадровых, материально-технических), имеющихся в наличии в учреждении и запланированные к приобретению за счет бюджетных и внебюджетных средств на общую сумму 18 100 рублей (фотоаппарат, ксерокс переносной, психологические диагностические материалы). В процессе реализации Программы необходимое оборудование было приобретено, а также привлечены дополнительные ресурсы за счет благотворительных средств в виде продуктовых наборов и товаров первой необходимости на сумму 24 000 рублей. Таким образом, Программа является малозатратной и не требует значительных дополнительных ресурсов.

III. Аналитический блок

Анализ результатов внедрения Программы позволяет сделать следующие выводы:

1. Организован процесс непрерывного комплексного социального сопровождения гражданина в решении его проблем от первичного обращения и до выхода его из трудной жизненной ситуации, таким образом, заявленная цель Программы достигнута.

2. Качественное планирование комплекса услуг, ориентированных на основные потребности гражданина при участии различных учреждений, обеспечило непрерывность поддержки гражданина и способность к самообеспечению на различных стадиях вывода его из трудной жизненной ситуации.

3. Наибольшая эффективность программы достигнута при оказании в направлении восстановления социально-правового статуса гражданина.

4. Доказана социальная и экономическая эффективность реализации Программы. Снижено количество граждан, нуждающихся в социальном сопровождении. Уменьшено количество повторных обращений. Снижена себестоимость предоставляемых социальных услуг и бюджетных расходов. Программные мероприятия позволяют оказывать социальные услуги без предоставления койко-места и не требуют затрат на обслуживание получателей социальных услуг в полустационарной форме. Кадровое обеспечение программы обеспечено за счёт сотрудников учреждения. Материально-технические ресурсы незначительные. В ходе реализации программы, поставленные задачи решены в полном объеме, путем обоснованного выбора форм и методов управления.

5. Применение технологии социального партнерства позволяет предупредить дублирование действий учреждений различных ведомств, общественных организаций.

6. Комплексный подход к решению проблем гражданина при социальном сопровождении значительно сокращает период вывода из трудной жизненной ситуации.

7. Программа способствовала значительному повышению уровня квалификации специалистов организации социального обслуживания по выводу граждан из трудной жизненной ситуации.

Таким образом, применение Программы значительно повышает эффективность деятельности для достижения положительных изменений и перехода граждан с множественными проблемами к автономности от помогающих служб и рекомендуется к использованию специалистами учреждений социального обслуживания при оказании социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.