

# **БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ И ИНВАЛИДАМ «СТАРСТЬ В РАДОСТЬ»**

## **Учебно-методический центр**

### **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ**

#### **Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Совершенствование деятельности комплексных центров социального обслуживания» (48 ак. часов)**

Программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Совершенствование деятельности комплексных центров социального обслуживания» (48 ак. часов) разработана с учетом актуальной нормативной правовой базы в сфере деятельности комплексных центров социального обслуживания, а также современных достижений менеджмента, андрогогики как науки и практики, смежных отраслей научного знания.

Программа повышения квалификации предназначена для совершенствования общепрофессиональных и профессиональных компетенций, повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации руководителей, заместителей руководителей комплексных центров социального обслуживания, руководителей структурных подразделений (отделений) комплексных центров социального обслуживания в вопросах основных положений системы долговременного ухода, особенностей людей, нуждающихся в уходе, управления организацией (отделением) в современных условиях, нормативно-правовых основ деятельности руководителя организации социального обслуживания, обеспечения качества социального обслуживания.

Форма обучения: очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

В структуре программы 4 модуля:

Модуль I. Система долговременного ухода.

Модуль II. Особенности людей, нуждающихся в уходе.

Модуль III. Управление организацией (структурным подразделением) в современных условиях.

Модуль IV. Системный подход к организации ухода.

По завершении обучения слушатель должен:

знать:

– особенности системы долговременного ухода (СДУ) и тенденции ее развития, СДУ и новые задачи для комплексного центра социального обслуживания;

– основные особенности людей, нуждающихся в постороннем уходе;

- основные соматические и психические заболевания, приводящие к зависимости от посторонней помощи;
- значение коммуникации в СДУ, коммуникации в профессиональной деятельности;
- особенности планирования и организации исполнения планов, координации деятельности структурных подразделений организации (исполнителей) по реализации утвержденных планов работы;
- процессы и технологии принятия и реализации управленческих решений;
- основы конфликтологии, конструктивного разрешения конфликтных ситуаций;
- современные методы мотивации персонала;
- методы контроля качества социального обслуживания;
- нормативно-правовые основы деятельности руководителя организации социального обслуживания, нормативно-правовые основы предоставления социальных услуг без обеспечения проживания.

уметь:

- выстраивать коммуникации в профессиональной деятельности;
- планировать и обеспечивать деятельность организации;
- обеспечивать реализацию управленческих решений и обеспечивать качество предоставления социальных услуг без обеспечения проживания;
- разрабатывать локальные нормативные акты организации, необходимые для обеспечения основной деятельности организации;
- использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг.

владеть навыками:

- конструктивного разрешения конфликтных ситуаций;
- управления качеством предоставления социальных услуг;
- обеспечения стабильной деятельности организации (подразделения организации) социального обслуживания.

В результате освоения программы происходит развитие компетенций в рамках имеющейся квалификации.

Общие компетенции (ОК)	– способность творчески мыслить и решать профессиональные задачи, проявлять инициативу, принимать оптимальные организационно-управленческие решения в повседневной деятельности и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность (ОК-1)
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	– способность применять современные ИКТ для повседневного решения профессиональных задач (ОПК-1)
Профессиональные компетенции (ПК)	– способность к реализации деятельности по Предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной

	<p>поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании (ПК- 3);</p> <p>– способность к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг (ПК-4)</p>
--	--

Разработчики программы:

Белелюбская Кира Феликсовна, руководитель отдела надомного ухода БФ «Старость в радость», к.б.н;

Борисюк Татьяна Сергеевна, эксперт отдела надомного ухода БФ «Старость в радость».

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ МОДУЛЯ 1.**

### **Система долговременного ухода**

Общая трудоемкость модуля 1: 4 ак. часа.

Цель изучения модуля 1: Обновление теоретических знаний о системе долговременного ухода, основных подходах к организации работы в СДУ, согласно типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач.

Основное содержание модуля:

1.1. Создание системы долговременного ухода в России (2ч., лекции)

История пилотного проекта по внедрению Системы долговременного ухода. Концепция Системы долговременного ухода. Действующая типовая модель Системы долговременного ухода.

1.2. Новые подходы к организации работы (2 ч., лекции)

Новый взгляд на помощь. Кейсы по организации индивидуального подхода к организации помощи в рамках системы долговременного ухода. Комплексная система помощи. Инфраструктура и сервисы. Принципы ухода. Алгоритмы оказания услуг.

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ МОДУЛЯ 2.**

### **Особенности людей, нуждающихся в уходе**

Общая трудоемкость модуля 2: 8 ак. часов.

Цель изучения модуля 2: Обновление теоретических знаний в вопросах зависимости от посторонней помощи как ведущей проблеме жизнедеятельности.

Основное содержание модуля:

2.1. Зависимость от посторонней помощи как ведущая проблема жизнедеятельности (2ч., лекции; 2 ч., сам работа)

Целевые группы СДУ. Основные исследования и документы ВОЗ. Инвалиды разных возрастных групп. В чем нуждаются и чего хотят

инвалиды молодого возраста. Десятилетие «здорового старения». Возрастная шкала ВОЗ. Понятие жизнеспособности. Сохранение функциональности в пожилом и старческом возрасте и у людей с инвалидностью. В чем нуждаются и чего хотят пожилые люди. Общее представление о позднем возрасте в контексте возрастной психологии. Физические и психологические проблемы, характерные для людей с зависимостью от посторонней помощи. Социальные гериатрические синдромы.

2.2. Нарушения в работе систем и органов организма человека. Значение условий в функционировании (4 ч., лекции)

Порочный круг старческой астении. Соматические гериатрические синдромы. Наиболее частые заболевания органов и систем организма в пожилом и старческом возрасте (органов чувств (сенсоры), опорно-двигательной системы, эндокринной системы, дыхательной системы, сердечно-сосудистой системы, пищеварительной системы, мочеполовой системы, неврологические заболевания), их возможные проявления и риски. Влияние заболеваний на способность выполнять основные действия в повседневной жизни. Общее представление о психических заболеваниях. Деменция.

### **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ МОДУЛЯ 3.**

**Управление организацией (структурным подразделением) в современных условиях**

Общая трудоемкость модуля 3: 18 ак. часов.

Цель изучения модуля 3: Обновление теоретических знаний и практических умений в вопросах управления организацией: организация работы сотрудников; принципы делегирования, работа в команде; мотивация, контроль выполнения задач; профилактика производственных конфликтов и способы их разрешения.

Основное содержание модуля:

3.1. Управленческие навыки руководителя. Управленческий цикл в деятельности руководителя. Лидер. Лидерство (3 ч.: 2 ч., лекции; 1 ч., пр. занятия)

Ключевые навыки руководителя. Определение понятия «Лидерство». Переменные лидерства: лидер-ситуация-команда. Основные черты лидерства. Отличия лидера от специалиста. Модель ситуационного руководства по Херси и Бланшару: указывающий, наставнический, поддерживающий, делегирующий. Стили менеджмента по Адизесу: Производитель-Администратор-Предприниматель-Интегратор.

Управленческий цикл: планирование-организация-мотивация-контроль

3.2. Организация работы сотрудников. Основные принципы делегирования и тайм-менеджмента (4ч: 2ч., лекции; 1ч., пр. занятие)

Планирование деятельности. Инструменты и принципы планирования. Методики планирования: Правило Парето и «Матрица Эйзенхауэра». Постановка задач. SMART-критерии постановки задач. Схема беседы с сотрудником при постановке задачи. Делегирование полномочий/задач.

Основные принципы и причины делегирования.

3.3. Работа в команде. Командообразование (3 ч.: 1 ч., лекции; 1 ч., пр. занятие)

Определение командной работы. Отличие командной работы. Характеристики команды. Принципы и особенности команды. Преимущества работы в команде. Стадии развития команды. Модель DISC.

3.4. Мотивация сотрудников. Контроль выполнения задач

Основные понятия «менеджмента качества» (2 ч.: 1 ч., лекции; 1 ч., пр. занятие)

Основные термины мотивации. Мотивационные теории: 2 факторная модель Герцберга. Теория ожиданий Врума. Мотиваторы и демотиваторы. Типы и приемы трудовой мотивации. Структура мотивационной беседы.

3.5. Коммуникация «руководитель-сотрудник». Обратная связь (4 ч.: 1 ч., лекции; 1 ч., пр. занятие; 2 ч., сам работа)

Контроль. Понятие и виды контроля. Эффективная коммуникация. Коммуникативные ловушки. Обратная связь. Критерии, правила и алгоритм обратной связи.

3.6. Профилактика производственных конфликтов и способы их разрешения (4 ч.: 2 ч., лекции; 2 ч., пр. занятия)

Общая характеристика конфликта. Структура, динамика и основные причины возникновения конфликтов. Основные способы разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликте. Манипулятивное поведение как источник конфликта. Типы конфликтных личностей. Специфика производственного конфликта, способы его разрешения и профилактики.

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ МОДУЛЯ 4.**

### **Системный подход к организации ухода**

Общая трудоемкость модуля 4: 16 ак. часов.

Цель изучения модуля 4: Актуализация теоретических знаний и практических умений в вопросах организации работы поставщика социальных услуг на всех этапах организации ухода, планирования ухода, оценки эффективности ухода.

Основное содержание модуля:

4.1. Цели и задачи работы поставщика социальных услуг на всех этапах организации ухода. Ведение случая (2ч., лекции)

Основные функции поставщика социальных услуг (решение социальных проблем человека и его семьи, включение гражданина в СДУ, предоставление СПДУ, социального сопровождения). Общее представление о ведении случая. Межведомственное взаимодействие на муниципальном уровне (организация процессов, функционирование, контроль). Поставщик – эксперт в уходе. Формирование положительного имиджа организации.

Планирование развития организации в рамках системы долговременного ухода. Поддержание профессиональных компетенций сотрудников организации.

4.2. Функционал организатора ухода (планирование и организация

деятельности, мотивация, контроль) (4ч.: 2ч., лекции; 2 ч., пр. занятие)

Зона ответственности организатора ухода. Разработка плана оказания услуг по уходу. Ведение случая. Направленность на профилактику осложнений. Индивидуальные особенности при оказании услуг по уходу. Составление графиков работы помощников по уходу (планирование нагрузки на помощников по уходу). Подбор и инструктаж помощников по уходу. Организатор ухода – непосредственный руководитель помощников по уходу. Взаимодействие с родственниками. Координация работы членов команды, обеспечивающей уход за получателем социальных услуг.

#### 4.3. Планирование ухода на уровне человека (2 ч., лекции)

Планирование, ориентированное на человека. Стратегия действий, основанная на выявленных затруднениях с учетом ресурсов получателя социальных услуг. Использование полученной информации о человеке в процессе планирования ухода. Получатель социальных услуг как участник планирования. Влияние ЛОУ на организацию работы с человеком. Удовлетворенность человека качеством ухода.

#### 4.4. Качество ухода (качество работы помощников по уходу) (4 ч.: 2 ч., лекции; 2 ч., пр.занятия)

Определение критериев качества работы помощника по уходу. Оценка соответствия оказанной услуги требованиям и стандарту ее оказания (контроль качества технологического процесса исполнения услуги). Показатели профессионального уровня персонала, оценка компетенции помощников по уходу. Способы оценки удовлетворенности получателя социальных услуг. Результаты оценки качества оказания услуг как ориентир для принятия управленческих решений.

Жалобы как источник развития качества оказания услуг по уходу.

#### 4.5. Оценка эффективности деятельности работника (4 ч.: 2 ч., лекции; 2 ч., пр.занятия)

Разработка должностных инструкций. Эффективный контракт. Условия оплаты труда. Показатели эффективности деятельности работника и критерии оценки. Проблемы при внедрении эффективного контракта.