**Отчет о проведенной работе МБУ СО «Кризисный центр»**

**за 2014 год (расширенная СТАТИСТИКА)**

В **2014 году** Учреждение предоставило населению города Челябинска следующие виды услуг:

**Всего оказано – 27095 услуг. Из них:**

Социально-психологические услуги – **2360 услуг**, в том числе:

1583 социально-психологических консультаций;

373 дистанционных консультаций;

Информационные – **3500 услуг**;

Социально-правовые услуги – **219 услуг**;

Социально-экономические услуги – **248 услуг**, из них:

242 продуктовых набора;

2 санитарно-гигиенический набор (косметический набор для новорожденных);

4 набора предметов первой необходимости;

Услуги социально-психологического патронажа (плановые) – **73 выезда**;

Услуги экстренного социально-психологического выезда (по случаю) – **19 выездов**;

Услуги «Телефона доверия» для детей – **15598 услуг**;

Услуги «Телефона доверия» для взрослых – **525 услуг**;

Услуги «Школы приемных родителей» – **4021 услуга**;

Прочие услуги – **532 услуги**.

Выполнение муниципального задания по предоставлению временного приюта – **7338 койко-дней** (с нарастающим остатком).

**Всего обращений (человек): 20540 человек, из них:**

первично обратившихся – 19130 человека

повторно обратившихся - 1410 человек

**Принято** семей за квартал - **200 семей**, в том числе:

С детьми-инвалидами – 2;

Многодетных – 8;

Неполных – 53;

Малообеспеченных – 41;

Беженцев и вынужденных переселенцев – 0.

В **2014 году** на «**Телефон Доверия**» для детей оказано **15598 услуг**. За весь год на «Телефон доверия» для детей поступило 17434 звонка, из них 10195 – это звонки-розыгрыши, молчание и отбои. Из **числа всех звонков**: от детей и подростков поступило – 10423 обращения, от родителей (лиц их замещающих) – 498 обращений и от иных взрослых – 4455. Количество звонков-развлечений, молчаний и отбоев - 58%. На втором месте по количеству обращений - информационные запросы, их около 13% от всех обращений. Также большое количество обращений поступило по теме «здоровья детей и подростков» - 12%. Проблемы взаимоотношения полов – около 6%.

По вопросам жестокого обращения с ребенком на линию «Детского телефона доверия» за 2014 год поступило 103 звонка:

По вопросам жестокого обращения в семье – 54;

По вопросам жестокого обращения вне семьи – 11;

По вопросам жестокого обращения в среде сверстников – 32;

По вопросам сексуального насилия в отношении ребенка – 6;

Количество обращений на линию «Детского телефона доверия» по проблеме суицида – 49:

Суицидные мысли – 35;

Суицидные намеренья – 6;

Принятое решение – 1 от иных граждан;

Самоповреждение – 2;

Другие вопросы по проблеме суицида – 3 от иных граждан.

**Количество и динамика обращений на ТД для взрослых:**

С момента открытия отделения (08.10.14) на «Телефон доверия для взрослых» **поступило 740 звонков.** Большая часть звонков – это **звонки-молчания, их доля – 29%** от общего числа звонков (215 звонков). Много звонков поступало, связанных со **здоровьем граждан**, в большинстве случаев от психически нездоровых людей, таких обращений – **28%** от общего числа.

За отчетный период было немало **бесед без запроса (23%)**, клиентами здесь в основном были, постоянно-звонящие на детский «телефон доверия» граждане, большая часть из них – лица с психическими расстройствами, одинокие люди, не имеющие иной психологической поддержки.

Информационных запросов – 11% от всех звонков.

Также довольно актуальными темами стали семейные проблемы (примерно5%) и проблемы взаимоотношения полов (чуть больше 5%).

Обращений по теме суицида было 5, что составляет менее одного процента от всех звонков.

Для учащихся МОУ СОШ №112, коррекционной школы №127 и №11 и МОУ СОШ №138 и №87 **проведены информационные кампании «Важный звонок»**, было проинформировано о работе службы «Детский телефон доверия» **875 детей**. Также информационная кампания «Важный звонок» проходила в Детском доме №5, в которой приняли участие 10 детей в возрасте от 6 до 12 лет. Для родителей учащихся МОУ СОШ №112 проведена информационная кампания «Важный звонок - помоги себе и своему ребенку», в результате которой приняли участие 152 родителя.

**Специалистами «Школы приемных родителей» проведено 617 психологических диагностик** **для 863 человек** (по направлениям из органов опек районов города Челябинска, от Уполномоченного по правам ребенка по Челябинской области, приюта «Возрождение» Калининского района) **по проблемам:**

- психологическая готовность стать замещающим родителем – 519 человек;

- определение степени эмоциональной привязанности ребенка к членам семьи – 244 человека;

- диагностика детско-родительских отношений – 79 человек;

- оформление опеки над совершеннолетним недееспособным – 21 человек.

**Свидетельства** об окончании «Школы приёмных родителей» **получили 316 человек**, из них 9 человек обучались дистанционно.

Получили **694** направления из отделов опек районов города Челябинска:

|  |  |
| --- | --- |
| Районыгорода | Числонаправлений |
| Калининский | 101 |
| Курчатовский | 158 |
| Металлургический | 100 |
| Центральный | 80 |
| Советский | 55 |
| Тракторозаводский | 128 |
| Ленинский | 72 |
| Итого: | 694 |

В **«Школе приемных родителей»** в 2014 году **состоялось 132 занятия**.

Было проведено **4 заседания Клуба приемных родителей.**

Специально для опекаемых подростков было организовано и **проведено 5 мероприятий**.

Специалисты МБУ СО «Кризисный центр» проводят **реабилитационную работу непосредственно с семьями, попавшими в трудную жизненную ситуацию или социально опасное положение**: за 2014 год в МБУ СО «Кризисном центре» во Временном приюте «Кризисной квартире» **проживали 129 человек**: из них 51 женщин и 78 детей.

Со всеми проживающими в «Кризисной квартире» женщинами заключаются **Социальные контракты**:

|  |  |
| --- | --- |
| Количество заключенных **социальных контрактов** | **51** контракт |
| Количество социальных контрактов, условия которых были выполнены в полном объеме | **45** контрактов |
| Количество социальных контрактов, выполнение которых остается на контроле на 2015 год | **6** контракта |
| Прочие меры социальной поддержки семей по социальным контрактам: | |
| Предоставление временного убежища в «Кризисной квартире»;  Обеспечение продуктовыми наборами;  Обеспечение санитарно-гигиеническими наборами (косметические наборы для новорожденных);  Оказание социально-психологической помощи;  Содействие в получении социальных услуг прочих учреждений системы социальной защиты населения;  Содействие в трудоустройстве;  Содействие в устройстве детей в образовательные учреждения;  Содействие в получении иных государственных услуг, необходимых для решения кризисной ситуации клиента. | |

В 2014 году проведено **34 консилиума**, в процессе которых определяется план карт реабилитационных мероприятий, а также производится оценка эффективности и мониторинг реабилитационных карт для семей, проживающих в Кризисной квартире.

В рамках социального проекта **«В кругу семьи»** в Кризисной квартире проведены:

Проведено **65 мастер-классов** по кулинарии и творчеству (прикладное искусство).

Проведена 41 групповая социально-психологическая беседа:

**С женщинами**, проживающими в «Кризисной квартире» по темам - «Поиск и раскрытие личностных ресурсов», «Вооруженные силы России», «Что нужно знать, чтобы предотвратить нежелательную беременность?», «Почему мужья уходят к другим?», «За что мне это?», «Детско-родительские отношения», «Профилактика наркомании, ВИЧ-инфекции», «За здоровый образ жизни», «О вреде курения и алкоголя. Как формируется зависимость?», «7 апреля – День здоровья», «Здоровая мама – здоровый малыш», «Как сохранить молодость и красоту при помощи здорового питания», «Психология супружеских отношений», «Личность мужчины склонная к насилию», «Как обезопасить себя от домашнего насилия», «Профилактика суицидального поведения», «Виды и стадии семейного насилия», «Женщины в ситуации домашнего насилия» и «Как воспитать грамотного читателя» (с участием сотрудников Универсальной библиотеки профкома «ОАО ЧМК»).

С **детьми**, чьи матери проживают в «Кризисной квартире»: «Чистота – залог здоровья», «Времена года», «20 ноября – День прав ребенка», «Профилактика детского дорожного травматизма», «Любящие родители», «Моя семья», «Мои родители», «Что нужно знать, чтобы хорошо учиться».

Специально для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в правовой поддержке, была организована встреча с помощником прокурора Металлургического района, которая прошла в формате «Вопросы-Ответы» и позволила женщинам увидеть шире свои возможности.

**Коррекционные занятия** для детей по снятию агрессии и тревожности, занятия по **арттерапии, сказкотерапии** для взрослых и детей.

Для семей, проживающих в «Кризисной квартире» и в рамках социального проекта «В кругу семьи», проводились **культурно-развивающие мероприятия**:

* «С весенним женским днем мы от души Вас поздравляем» с праздничным концертом учащихся музыкальной школы №5 и чаепитием;
* Проведены экскурсии с детьми в музыкальную школу искусств №5 и по территории храма Георгия Победоносца;
* Организовано участие детей "Кризисной квартиры" в празднике, посвященном Дню защиты детей (в КЦСОН Металлургического района);
* 2 игровые программы для детей - «Что такое хорошо и что такое плохо» и «Я, ты, он, она, вместе - дружная семья»;
* «Осенние посиделки» - концерт детей музыкальной школы №5;
* Творческая встреча с членом Союза писателей России поэтессой Рыжиковой Н.Г.;
* Семейный праздник «День Матери»;
* Творческая встреча с поэтессой Натальей Пшеничной;
* Новогодняя программа для детей и их матерей «Этот добрый Дед Мороз!».

Оформлен фото – стенд «В кругу семьи».

В 2014 году в целях реализации проекта «В кругу семьи» была оказана спонсорская помощь в оборудовании Детской комнаты (мебель, спортивно-развивающее оборудование, игрушки) – и в течении всего 2014 года работала **Детская игровая комната**: где дети могли посмотреть добрые познавательные мультфильмы, им выдавалась детская литература, настольные игры, а так же выдавались канцелярские принадлежности для занятий творчеством и выполнения творческого домашнего задания.

В 2014 году в рамках реализации социального проекта «**Служба примирения**» специалистами МБУ СО «Кризисный центр» были оказаны **44 услуги** населению города Челябинска. Из общего числа обратившихся семей (из 19 семей) **примирительную программу полностью прошли – 5 семей**, а **10 семей** пришли к взаимовыгодному решению досрочно.

В 2014 году в Кризисном центре продолжило работу новое для Кризисного центра отделение – **«Служба экстренного реагирования»**, за 3 месяца работы которого специалисты оказали 365 услуг жителям города Челябинска:

Информационное консультирование – **140 консультаций**;

Экстренный социально-психологический патронаж – **19 выездов**;

Плановый социально-психологический патронаж – **24 выездов**;

Срочная экономическая услуга – **2 услуги**;

Психологическое консультирование – **90 консультаций**;

Дистанционное консультирование – **48 консультаций**;

Психодиагностика – **37 услуг**;

Тренинг – **5 тренингов**.

**В рамках внутриведомственного взаимодействия** продолжена совместная работа с социальными учреждениями города – проведено **64 групповых мероприятий** в учреждениях социальной защиты населения:

**С несовершеннолетними** детских домов, Социального приюта «Возрождение», Детского клуба «Чайка», СРЦ и КЦСОН районов города Челябинска **проведено 32 тренинга и практических занятий** по темам: профориентационные программы – «Стереотипы общества: преодоление насилия», «В наших сердцах бьется счастье», «Доброта спасет мир», «Моя индивидуальность», «Уроки толерантности», «Моя индивидуальность», «Я и мое здоровье», «Программирование успеха и здорового образа жизни», «Мир начинается в семье», Конкурс «Мой личный «Телефон доверия», «Профилактика жестокого обращения с детьми», профориентационные программы – «Я выбираю профессию», «Все работы хороши», «Самооценка или какой Я, и что обо мне думают другие», «Я выбираю профессию», «Все работы хороши»; «Вместе мы сила»; «Я и другие»; «Что такое хорошо – что такое плохо»; «Я творец отношений». А также в 2014 году было организовано и проведено **7 информационно-просветительских кампаний** с несовершеннолетними.

**С матерями, состоящими на социальном учете,** было проведено следующие мероприятия: в УСЗН Советского района - **групповая беседа «Моя семья**» (4 женщины), в КЦСОН Курчатовского района - тренинг «Профилактика жестокого обращения с детьми» (5 женщин).

**Со специалистами** сферы социальной защиты населения в 2014 году было проведено **6 семинаров** по теме «Сексуальное насилие детей» (Детский до №5, ДЦ «Чайка», Детский дом №7, Детский дом №6 и №2, Школа-интернат №13) и **19 тренингов** по темам: «Профилактика синдрома эмоционального выгорания», «Психология общения» (Детские дома №2, №5, №6, №7, №8, №13; СРЦ; УСЗН Калининского района; УСЗН Тракторозаводского района; КЦСОН Курчатовского района и Социального приюта «Возрождение»).

Также в рамках внутриведомственного взаимодействия специалистами Кризисного центра проводились **совместные социально-психологические патронажи** семей из Советского, Ленинского и Тракторозаводского районов.

За 2014 год специалисты центра приняли участие в **межведомственных профилактических акциях**, в Общественно-политическом Вернисаже и Международной акции «16 дней против насилия»:

**«Дети улиц»**. В период прохождения акции были запланированы и проведены практические мероприятия с несовершеннолетними детских домов и СРЦ, а также со специалистами детских домов №5, 6, 7, оформлены стенды с информацией «Эффект зеркала. Что о нас может сказать окружение», «Беспризорность как социальная проблема». Выложена статья на сайт Учреждения: посвященная проблемам отношений родителей и подростков: «А почему так происходит, или дети и родители: кто от кого убегает?».

**«За здоровый образ жизни»**. Специалистами Кризисного центра проводились тематические групповые мероприятия с целью формирования лояльного отношения к здоровому образу жизни и с целью профилактики «вредных привычек».

**«Мир начинается в семье»**. Кризисный центр стал активным участником городской акции «Мир начинается в семье» в Челябинском зоопарке. Специалистами Центра были организованы интерактивные площадки по разным направлениям: Площадка «*Конструктор мечты*» - визуализация и конструирование своей мечты и желаний; Площадка «*Древо семьи*» - создание генеалогического древа на основе ассоциативных представлений ребенком себя и своей семьи; Арт-терапия «*Совместный рисунок*» - актуализация взаимоотношений в семье, закрепление позитивного отношения друг к другу, развитие понимания себя, интереса к себе и своим близким, повышение уверенности в себе; Развивающая игра «*Наперстки*» - тренировка зрительной памяти у детей и взрослых; Акция «*Спасибо за жизнь!*» - возрождение семейных ценностей, через выражение благодарности своим родителям.

Также родители могли сразу проконсультироваться с психологами, о возникающих трудностях во взаимоотношениях, задать интересующие вопросы, развеять сомнения, страхи, поделиться своими ожиданиями и опасениями.

**«Образование всем детям»**. В рамках межведомственной профилактической акции «Образование всем детям» специалисты Кризисного центра провели **20 групповых занятий** - тренинги, беседы и информационные кампании, в которых приняли участие 1055 человек. Кроме практической деятельности. Специалисты Центра подготовили ряд профессиональных статей, буклетов и других информационных материалов, помогающих как школьникам, так и их родителям.

**«Общественно-политический Вернисаж».** На этот раз нашим учреждением были представлены интерактивные площадки «Мир в каждом из нас», «Аква-грим», «Создай свой шедевр». Психологи отделения консультирования на площадке **«Мир в каждом из нас»**  предлагали жителям города почувствовать и определить для себя, что у них вызывает ощущение «тепла» в душе, а затем выбрать картинку с соответствующим изображением и прикрепить на карту города Челябинска. Специалисты отделения организационно-методической работы организовали **Акцию «Банк добра. Подари кусочек счастья»**. Гостям площадки предлагалось написать пожелание ребенку-сироте или женщине, подвергшейся психофизическому насилию. Подписанная открытка  «отправлялась» в Банк добра, чтобы потом обязательно найти своего адресата. Психологи-консультанты отделения «Телефон доверия» предлагали детям и взрослым  создать **«Свой шедевр»** — попробовать себя в освоении индийской техники «Ранголь» (сухая живопись).

**В рамках межведомственной профилактической акции «Защита»**, согласно общему плану учреждения, было организовано 3 тренинга для населения города Челябинска на базе МБУ СО «Кризисный центр»:

31.10.14 - «Эффективное взаимодействие родителей с детьми». Ведущая тренинга – Сергунина Ю.Х., психолог отделения «Служба экстренного реагирования».

13.11.14 - «Семейные конфликты как источник развития семьи».Ведущая тренинга – Садырина Е.В., психолог отделения диагностики, консультирования и психологической практики.

23.11.14 - «Будь собой. Прочие роли уже заняты».Ведущая тренинга – Попович А.С., психолог отделения «Служба экстренного реагирования».

Для набора групп на тренинги велась активная работа с социальной сетью «ВКонтакте», были разработаны рекламные объявления, составлена база данных клиентов - участников психологических тренингов.

Традиционно каждый год вот уже в седьмой раз - на большой ледовой арене дворца спорта «Юность» было проведено спортивное мероприятие среди детских хоккейных команд города Челябинска **«В спорте – спортивная злость, в доме – семья и любовь!» (01.12.14), в котором приняли участие около 1500 человек**.Мероприятие прошло в рамках Международной акции «16 дней против насилия» при поддержке Администрации города Челябинска.

Кроме практической деятельности, связанной непосредственной с оказанием муниципальных услуг населению города Челябинска, в МБУ СО «Кризисный центр» проводится также активная **методическая работа**. Всего за 2014 год **было разработано**:

**Буклеты:** «Мы рядом! Мы с тобой!», «Такие же как мы, но немного особенные», «Мужчины….они все такие разные! (типы мышления)», «Мама и дочь: из-за чего могут возникнуть конфликты и что делать?», «Клуб опекунов ШПР МБУ СО «Кризисного центра», «Верь в себя!», «Телефон доверия», «Паутина чувств. Как соцсети влияют на нашу жизнь», «Лень-матушка», «Семейные конфликты», «Телефон доверия для взрослых» и «Служба экстренного реагирования». Обновлен буклет «Мои права и обязанности» - внесены актуальные сведения и информация о новых службах.

**Брошюра:** «Осознание. Путь к себе».

**Профессиональные статьи:** «Истерика у ребенка? Первая помощь родителю», «Поколение Next», «Как вызвать у ребенка интерес к учебе? Рекомендации родителям», «А какие слова Вы говорите своему ребенку?», «Почему подросток не хочет учиться?», «Двойные стандарты в воспитании ребенка в семье», «Безусловная любовь к подростку. Какая она?», «Формирование ответственности у подростка», «В помощь приемным родителям: Трудное поведение приемного ребенка», «Подростковая депрессия: ЧТО ДЕЛАТЬ?», «Зависимое поведение тинейджеров», «Фундамент мечты подростка», «Что такое хорошо? Что такое плохо?», «Моя роль? Женщина… и этим все сказано!», «24 часа работы отделения «Служба экстренного реагирования», «В спорте – спортивная «злость», в доме – семья и любовь!», «Сексуальное насилие – есть ли помощь?», «Последствия семейного насилия для женщины».

Пополнение **стендов учреждения:** «Советы родителям по воспитанию ребенка», «Притча про золотой лук», «День победы», «Герои Челябинской области», «Мотивирующие фразы», «Осторожно, переходный возраст!», «Ура каникулы!», «10 советов здорового образа жизни», «Развиваем уверенность в себе!», «Современная притча», «Стих про внутреннего кота», разработаны и оформлены материалы для стенда для акции «Защита» и в преддверии нового года: «Насилие над детьми», «Твои права», «Чтобы дети избежали беды», «Правила личной безопасности, которые должен каждый», «Коллаж желаний», «Новогодняя притча», «Полезные привычки», «Новогоднее настроение: сделай сам». Также оформлены и напечатаны материалы для стенда отделения экстренной помощи в рамках социального проекта «В кругу семьи».

Составлена **электронная база учета** хранения, обновления и выдачи **профессиональной литературы**, состоящей на балансе МБУ СО «Кризисный центр».

Для акции «16 дней против насилия» и в преддверии новогодних праздников был оформлен **стеллаж в методическом кабинете с рекомендуемой литературой** и полезной информацией.

Реализуя одну из главных управленческих задач 2014 года – «**Осуществлять методическую поддержку специалистов** в форме регулярной психологической и технической супервизии для повышения качества услуг, а также для профилактики профессионального выгорания специалистов» - в МБУ СО «Кризисный центр» был проведен ряд соответствующих мероприятий:

**Групповые полимодальные интервизии** и **индивидуальные супервизии** по разбору сложных случаев, анализу чувств и поведения консультанта и определению возможных подходов к помощи клиентам - ежемесячно.

**Техническая учеба:** «Вектор» - диагностика развития и формирования коллектива; «Цветодиагностика и психотерапия произведениями искусства (музыка)»; «Ультрапарадоксальная психотерапия (для лечения психосоматических клиентов)»; «Технологии работы с метафорическими ассоциативные карты»; «Метод психодиагностики и коррекции «Эффектон Студио»; «Техники семейной психотерапии»; «Методы анализа конфликта»; «Технология написания методических статей»; «Технология подготовки кандидатов в ШПР»; «Обучение методике «Индекс Тяжести Аддикции (ИТА)», «Медиативные техники решения конфликтов («Служба примирения»)», «Техника «Баланс потребностей» в работе с супружеским конфликтом», «Методы системно-семейной психотерапии», «Методы арт-терапии с жертвами насилия», «Майндмеппинг» для планирования», «Техники символдрамы в работе с семьей».

Кроме внутренней профессиональной поддержки специалисты МБУ СО «Кризисный центр» повышали свою компетентность и вне Центра:

Приняли **участие в конференции** «Эмоциональное выгорание – вызов XXI века. Предотвращение. Само- и взаимопомощь» в рамках работы областной «Школы психического здоровья» в качестве слушателей.

Прошли **обучение по программе** «Психологическое и юридическое сопровождение детей, пострадавших от сексуального насилия» (ведущая курса – Мартин Нисс, семейный психотерапевт, Франция).

А также на основании решения КЧС и ОПБ Челябинской области и в целях развития взаимодействия с психологической службой МЧС России по Челябинской области, психологи МБУ СО «Кризисный центр» приняли **участие в дистанционном занятии** на тему «Общие принципы конструктивного общения с пострадавшими во время проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ».

Заместитель директора И.И.Лапшина