

«Забота о тех, кто заботится»

Кадровая технология управления персоналом социального учреждения

Номинация: «Лучшая кадровая технология работы с персоналом»

СПб ГБУСОН «Комплексный центр Василеостровского района»

2026 год

Проблема и актуальность

- Сфера социального обслуживания — высокая эмоциональная нагрузка на специалистов
- Развитие системы долговременного ухода увеличивает нагрузку на соцработников
- Выгорание напрямую провоцирует текучесть кадров и снижение качества услуг
- Классические HR-инструменты недостаточны — нужна системная поддержка специалиста

Текучесть кадров

28%

Низкий уровень выгорания

42%

Вывод: необходима технология, которая встраивает заботу о сотруднике в каждый этап его жизненного цикла — от адаптации до удержания

Цель и целевая аудитория

Цель технологии

Создание воспроизводимой, низкозатратной системы управления персоналом социального учреждения, которая снижает выгорание и текучесть, повышает укомплектованность штата и качество услуг за счёт интеграции психологической поддержки и наставничества в HR-процессы.

Целевая аудитория

Социальные
работники

Специалисты по
социальной работе

Культурорганизаторы

Руководители
отделений

Другие работники
социальной сферы

Новизна подхода

1

Трёхуровневая модель наставничества

Практик + психолог + руководитель.

Психолог учреждения — внутренний HR-ресурс для сотрудников, а не только специалист по работе с клиентами.

2

Кадровый дашборд с «флаг-сигналами»

Мониторинг в Excel с цветовой индикацией отклонений. Управление рисками — проактивно, а не реактивно.

3

Маршрутные карты жизненного цикла

Все этапы стандартизированы, с контрольными точками и метриками. Технология воспроизводима без дополнительных затрат.

6 этапов технологии

1. Привлечение и отбор

«Демо-день» с опытным
соцработником,
оценка мотивации и устойчивости

2. Адаптация (90 дней)

Трёхуровневое наставничество:
практик + психолог + руководитель

3. Профилактика выгорания

Комната разгрузки, супервизии,
мониторинг по опроснику Бойко

4. Оценка

Ежеквартальные встречи 1:1,
годовая оценка, анкеты

5. Развитие

ИПР, ротация между отделениями,
подготовка к аттестации

6. Удержание

Дашборд с «флаг-сигналами»,
система признания, exit-интервью

Инструменты — без затрат на IT

Кадровый дашборд (Excel)

Все метрики на одном листе
Цветовые «флаг-сигналы»
Контрольные точки по этапам

Стоимость: 0 ₽

Опросник В.В. Бойко

Ежеквартальный мониторинг
выгорания по 3 фазам:
напряжение, резистенция,
истощение

Стоимость: 0 ₽

Шаблоны документов

Маршрутные карты, ИПР,
анкеты, протоколы,
листы оценки

Стоимость: 0 ₽

Все инструменты реализуются на базе Excel и локальных актов учреждения — без платного ПО и новых штатных единиц

Результаты за 12 месяцев

Текущность кадров

До: 28%
После: 18%

–10 п.п.

Прошли испытательный срок

До: 65%
После: 88%

+23 п.п.

Низкий уровень выгорания

До: 42%
После: 67%

+25 п.п.

Время адаптации

До: 12 нед.
После: 8 нед.

–33%

Внутренние назначения

До: 3
После: 9

×3

Увольнения «нет развития»

До: 35%
После: 15%

–20 п.п.

Эффект для получателей услуг

Качественные изменения

- Меньше замен специалистов → преемственность помощи
- Сохранение эмоционального ресурса → бережное общение
- Стабильный коллектив → доверительный контакт с клиентами
- Снижение нагрузки на руководителей отделений
- Повышение прозрачности и воспроизводимости процессов

Опрос получателей услуг

Удовлетворённость

+15%

Жалобы на тон

-40%

Стабильный коллектив и низкий уровень выгорания напрямую влияют на качество помощи и доверие клиентов

Возможность тиражирования

Пакет передаваемых материалов

- Шаблоны маршрутных карт (6 этапов)
- Кадровый дашборд в Excel с «флаг-сигналами»
- Опросник выгорания В.В. Бойко
- Шаблоны документов (профиль, ИПР, анкеты)
- Методическое руководство по внедрению

Что НЕ требуется для внедрения

- Х Дополнительный бюджет
- Х Платное ПО или IT-инфраструктура
- Х Новые штатные единицы
- Х Внешние консультанты

Срок внедрения

1–3 месяца в зависимости от штата учреждения

Технология применима в социальных учреждениях любого типа, а также может быть адаптирована для организаций здравоохранения и образования, где актуальна проблема профессионального выгорания

Выводы

Технология «Забота о тех, кто заботится» — воспроизводимая, бюджетная и человекоцентричная кадровая практика

Результаты подтверждены измеримыми метриками и положительным эффектом для получателей услуг

Технология готова к масштабированию в социальных учреждениях любого типа без дополнительных затрат

Спасибо за внимание!