

ИНФОРМАЦИЯ

о деятельности муниципального бюджетного учреждения города Шахты
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»
за 5 лет (2014-2018 гг.)

Работа по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов в Ростовской области берет своё начало в нашем учреждении, когда в 1986 году при районном отделе соцобеспечения были созданы два отделения на дому, а с мая 1990 года Центр приобрел свой статус.

МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» осуществляет социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому.

В структуру МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» входят: 10,5 отделений социального обслуживания на дому на 1920 получателей социальных услуг и два специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на 120 получателей социальных услуг.

В штате учреждения 329 сотрудников, из них: 276 - социальных работников; 13 медицинских сестер, 3 специалиста по социальной работе.

Социальные и медицинские работники обслуживают на дому 2040 получателей социальных услуг, которым ежегодно оказывается около полутора миллионов социальных услуг, 38% из числа которых составляют социально-бытовые и социально-медицинские услуги. Дополнительные услуги по отношению к социальным услугам составляют в среднем около 62%.

Деятельность этих отделений направлена на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в домашней обстановке и в привычной социальной среде для поддержания их социального, психологического и физического статуса.

Основной возраст обслуживаемых 75-85 лет, более половины из них пользуются услугами Центра свыше 5 лет.

В настоящее время деятельность Центра строго регламентирована, содержание и формы которой определены федеральным и региональным законодательством, установленным для учреждения муниципальным заданием. Разработаны и внедрены в практику стандарты социальных услуг. На все услуги разработаны и утверждены тарифы и качественные характеристики. Рабочие места сотрудников Центра аттестованы, медицинская деятельность лицензирована. Центр имеет достаточную материальную базу для эффективного осуществления задач, стоящих перед учреждением. Все процессы внутреннего и внешнего документооборота автоматизированы, в практику деятельности внедрено программное обеспечение.

Основная деятельность коллектива направлена на реализацию Плана мероприятий «дорожной карты» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения города Шахты (2013-2018 годы)»,

выполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Поддержка социально незащищенных слоев населения, повышение качества социального обслуживания, обеспечение достойной жизни старшего поколения - является приоритетной задачей деятельности учреждения.

С этой целью регулярно проводится анализ и изучение эффективности работы структурных подразделений и контроль качества предоставляемых услуг. Разработаны критерии оценки работы отделений в целом и каждого работника в отдельности. Разработана система материального стимулирования работников, с которыми заключены «эффективные контракты», внесены изменения в их должностные инструкции в соответствии с профессиональными стандартами. Премирование работников производится в прямой зависимости от количества и качества оказанных ими услуг получателям социальных услуг.

Для объективной оценки уровня эффективности работы учреждения введена система контроля. Постоянно анализируются отчеты социальных и медицинских работников, с помощью анкетирования проводится мониторинг степени удовлетворенности получателей социальных услуг обслуживанием, что позволяет выработать предложения по улучшению качества предоставляемых услуг, расширить их перечень и объем. Это даёт свои результаты.

В целях расширения спектра предоставляемых услуг в МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» внедряются инновационные технологии социального обслуживания.

Инновация в организации обслуживания заключается в том, что решение о принятии на социальное обслуживание принимает комиссия по оценке индивидуальной нуждаемости пенсионера, инвалида в социальном обслуживании на дому. Это позволяет определить объем социальных услуг, необходимых гражданину и равномерно распределить нагрузку на социального работника.

Для удовлетворения нужд граждан пожилого возраста, инвалидов, не имеющих возможность, в силу объективных причин, получать социальное обслуживание на дому, создана «мобильная бригада».

Основной задачей «мобильной бригады» является обслуживание различных категорий населения, попавших в трудную жизненную ситуацию, путем оперативного реагирования на поступающие запросы. Деятельность «мобильной бригады» осуществляется в форме выездов на подведомственные территории. В состав бригады входят специалисты по социальной работе, социальный работник, медицинская сестра, техник, работник Департамента труда и социального развития, водитель транспортного средства «Газель».

Бригада оказывает разовые социальные услуги, связанные с консультированием по вопросам, связанным с правом гражданина на социальное обслуживание, социальную помощь и защиту своих интересов, оказывает содействие в получении установленных законодательством льгот, социальных выплат, мер социальной поддержки, оформлении различных документов,

обеспечении одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, оказании экстренной медицинской доврачебной помощи, в решении неотложных бытовых вопросов по оплате жилья и коммунальных услуг; предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи.

На основании полученной информации о необходимой помощи формируется состав бригады. Данная служба развивается и становится востребованной у жителей отдаленных поселков. Люди видят в консультациях, предоставленной помощи один из способов решения своих проблем, не затрачивая на это время и финансовые средства. В течение 2017 года работниками «мобильной бригады» обслужено 4134 человек, общее количество услуг составило 4134. Внедрение данной технологии позволило не только расширить спектр предоставляемых услуг, но и совершенствовать внутреннюю структуру учреждения.

В течение 10-ти лет в ЦСО № 1 работает «Университет третьего возраста», который осуществляет свою деятельность по нескольким направлениям: «Школа безопасности жизни», «Курсы компьютерной грамотности», «Историко-краеведческий факультет», факультеты «Здоровье» и «Творчество». В «Университете» в 2018 году обучилось 2053 студентов пожилого возраста.

Большим успехом у пожилых граждан пользуется факультет «Курсы компьютерной грамотности». В учреждении оборудован компьютерный класс для индивидуальных занятий на компьютере с доступом к сети Интернет. Разработана программа обучения, которая состоит из теоретической и практической части. С начала деятельности факультета обучено около 1000 студентов, которым по окончании 3-х месячного курса в торжественной обстановке вручаются удостоверения. Слушатели с удовольствием постигают мир компьютера, учатся общаться на сайтах и переписываться с друзьями и родственниками, что придает им уверенность в стремительно развивающемся мире новых технологий.

Самый способный ученик факультета Виноградов А.Н. принял участие в областном и Всероссийском Чемпионатах по компьютерному многоборью среди граждан пожилого возраста «Понятный интернет» в номинации «Лучший электронный ученик» и награжден Дипломом Лауреата. Программа Центра удостоена Диплома Лауреата 1-ой степени на областном конкурсе.

В учреждении также имеется опыт работы по обучению компьютерной грамотности с пожилыми людьми и инвалидами-колясочниками в домашних условиях. К этой работе привлечены волонтеры (студенты ИСОиП (филиала) ДГТУ), оказывающие помощь молодым инвалидам в получении дистанционного обучения по специальностям среднего профессионального и высшего образования. Социальными работниками и волонтерами на дому обучено компьютерной грамотности 15 инвалидов.

В течение 12 месяцев 2018 г. на факультете «Компьютерная грамотность» было обучено по электронной обучающей программе «Компьютер учит человека – ты познаешь меня» 100 человек, из них – 34 инвалидов.

Обучение проходит в группах по 5-7 человек (4 подгруппы). Продолжительность курса 3 месяца (2 раза в неделю). Слушатели факультета обучены пользоваться сайтом Государственных и муниципальных услуг, оплачивать товары, услуги ЖКХ через интернет, отправлять электронные письма, пользоваться поисковыми системами, социальными сетями, общаться в программе Skype.

В течение 12-ти месяцев 2018 года «говорящими книгами» на флэш-картах для незрячих и слабовидящих пользователей обеспечены 7 инвалидов.

С 2015 года в рамках работы факультета проводится дополнительное обучение навыкам пользования планшетом, банковскими карточками, порталом государственных услуг.

Также слушатели «Университета» знакомятся с видами опасностей, действиями в опасных и чрезвычайных ситуациях, получают информацию о методах и приемах защиты, приобретают навыки работы на компьютере, изучают историю родного края, получают знания о профилактике здоровья, о формировании здорового образа жизни, основах правильного питания в пожилом возрасте. Успешно внедряется в практику работы Центра реализация реабилитационных программ обслуживаемых Центром инвалидов. Ежедневно с 2-мя группами по 10-15 человек в течение 40 минут проводится опытным инструктором комплекс упражнений лечебной физкультуры под наблюдением медицинской сестры Центра. В распоряжении посетителей - спортивный зал, оснащенный широким набором тренажеров. Занятия проводятся как групповые, так и индивидуальные с учетом возраста и характера заболеваний.

На фоне улучшения физического самочувствия активно происходит коррекционно-воспитательная работа, оказывается психологическая помощь. Лечебная и адаптивная физическая культура формирует у пожилых людей и инвалидов сознательное отношение к своему телу и здоровью, возвращает его к нормальной социальной жизни.

Наши студенты - люди неунывающие, активные, полные оптимизма, с большим жизненным опытом. Они с удовольствием принимают участие во всех праздничных мероприятиях: участвуют в конкурсах, поют, танцуют, сочиняют стихи, готовят сценарии для спектаклей своего маленького театра.

Динамика работы «Университета» положительная. Работа эта будет продолжена, так как знания, полученные пожилыми людьми в рамках этой инновационной социальной технологии, помогают им увеличить период долголетия, способствуют повышению качества их жизни, поддержанию социальной активности.

С целью повышения качества социального обслуживания в МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» используются такие формы социальной работы, как работа волонтеров, визиты внимания, организована работа по повышению уровня финансовой грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов.

Применяются инновационные методы с использованием наиболее приемлемых для получателей социальных услуг форм и объемов услуг: бисероплетение, вышивка, лентоплетение, вязание спицами и крючком, «Сказкотерапия», «Виртуальная экскурсия», «Физиотерапия», «Флоротерапия» (приобщение получателей социальных услуг к работе с цветами в зимнем саду).

С 2015 года для обеспечения доступности граждан пожилого возраста к тем или иным органам или организациям, на базе Центра социального обслуживания работает «Социальный телефон общения», по которому граждане пожилого возраста могут получить доступную и своевременную помощь по телефону, а также интересующую их информацию. В 2018 году такую помощь получили 3366 человек.

С 2018 года в МБУ г.Шахты «ЦСО №1» внедрена новая инновационная форма работы - служба «Социальное такси». Машина оснащена инвалидным подъемником, креплением для инвалидных колясок, а также лестничным гусеничным подъемником для обеспечения свободного доступа инвалидов-колясочников к объектам социальной инфраструктуры. Услугами «Социального такси» воспользовались 53 инвалида.

Для юбиляров организовывается «Домашний праздник». Чествование получателей социальных услуг на дому проходит с концертной программой и вручением подарков.

В МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» активно развивается «Социальный туризм», позволяющий пожилым гражданам принимать активное участие в экскурсионных поездках, посещениях музеев, значимых историко-культурных и памятных мест Ростовской области за период 2014-2018 гг. 420 пожилых граждан расширили свой кругозор, смогли обрести новые знания и зарядились впечатлениями.

Важную роль в деятельности коллектива играет работа с коммерческими структурами по привлечению внимания к проблемам старшего поколения.

С этой целью в учреждении ежегодно проводится благотворительная акция «Твори добро» по сбору вещей первой необходимости, книг, продуктовых наборов, промышленных товаров, постельных принадлежностей для малообеспеченных получателей социальных услуг.

К праздничным мероприятиям и знаменательным датам: Дню пожилого человека, Дню инвалида, Дню Победы с помощью спонсоров традиционно в Центре проводятся благотворительные обеды в кафе и ресторанах города.

Ежегодно спонсорами различной помощи оказывается на сумму около 90 тысяч рублей.

Одним из направлений в работе учреждения, которое решает проблемы получателей социальных услуг, является сотрудничество социальных работников и добровольных помощников - волонтеров.

В рамках программы «Связь поколений» к добровольческой деятельности привлечены студенты ИСОиП (филиала) ДГТУ; педагогического колледжа;

Шахтинского техникума «Дон-Текс»; Шахтинского кооперативного техникума бизнеса, коммерции, экономики и права; профессионально-технических училищ № 74 и № 33; старшеклассники средних школ города. Ими проводятся сезонные волонтерские акции по уборке земельных участков и дворов, мытья окон и уборке квартир участникам, инвалидам войны, вдовам УВОВ, труженикам тыла, ветеранам труда.

В День пожилого человека и День Победы студенты и школьники посещают пожилых людей на дому, поздравляют их с праздником, дарят цветы, открытки, рисунки, подарки, приглашают на праздник к себе в учебные заведения.

Ежегодно с участием волонтеров организуется около 20 культурно-массовых мероприятий, в которых принимает участие более 500 граждан пожилого возраста и инвалидов. Сотрудничество с волонтерами несет в себе большой потенциал в плане решения социальных проблем пожилых людей и инвалидов, с одной стороны, а с другой, стороны имеют колоссальные возможности для воспитания подрастающего поколения и формирования личности с активной гражданской позицией, позволяет укреплять социальные связи между поколениями, помогает молодым людям и детям стать зрелыми личностями, добрыми и заботливыми по отношению к пожилым людям, учат милосердию.

В деятельности Центра активно ведется сотрудничество с религиозными организациями. Служители Храма «Свято-Владимирский», Покровского Кафедрального Собора регулярно посещают посетителей клубов по интересам, студентов «Университета третьего возраста» в Рождественские, пасхальные праздники, знакомят с основами православной веры, главными церковными праздниками, значимыми событиями русской православной церкви, историей православия на Руси и Дону. В учреждении создана комната православия.

К проведению культурных программ привлекаются работники городской библиотеки, театра, детские танцевальные и хоровые коллективы Дворцов культуры города, учащиеся городской музыкальной школы.

Вся информация о социальном обслуживании доступна для граждан и размещается в средствах массовой информации, постоянно актуализируется в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» (<http://cso-1.ru>). Наглядная информация размещена на общедоступных информационных ресурсах в помещениях организаций (буклеты, информационные стенды, листовки и т.д.). Разъяснительная работа по применению действующего законодательства проводится на постоянной основе в коллективе МБУ г. Шахты «ЦСО №1» и среди получателей социальных услуг с применением средств массовой информации, информационных систем.

С 2014 года и по настоящее время в учреждении полностью (100 процентов) удовлетворена потребность нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов в социальном обслуживании на дому (в 2014 году очередность

составляла 82 человека), отсутствует очередность граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе детей-инвалидов, нуждающихся в стационарном обслуживании. Ликвидации очередности в МБУ г. Шахты «ЦСО №1» также поспособствовала реализация следующих форм работы:

-приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов, как стационарозамещающая технология, которая представляет собой совместное проживание и ведение общего хозяйства лица, нуждающегося в социальных услугах, и лица, оказывающего социальные услуги, направленная на повышение качества жизни пожилых граждан, максимальное продление нахождения их в привычной социальной среде, укрепление традиций взаимопомощи, профилактику социального одиночества. С 2010 по 2015 в городе Шахты было создано 2 приемных семьи;

- «Школа по уходу за пожилыми людьми и инвалидами» была создана с целью повышения качества ухода за пожилыми людьми в домашних условиях. Данная технология реализуется на базе МБУ г. Шахты «ЦСО №1» с 2014 года и позволяет обучить родственников граждан пожилого возраста (особенно тех, которые не могут самостоятельно передвигаться и обслуживать себя) необходимым навыкам общего ухода с разъяснением проблемных вопросов оказания помощи близким.

Для оценки качества предоставления социальных услуг, а также в целях повышения качества деятельности организаций социального обслуживания, постановлением Администрации города Шахты от 03.09.2013 г. № 5605 создан Общественный совет.

За 2016-2018 годы МБУ г. Шахты «ЦСО №1» прошло процедуру независимой оценки качества. Результат независимой оценки деятельности учреждения социального обслуживания показывает высокий процент (100%).

В мае 2017 года на заседании Общественного совета были утверждены результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУ г. Шахты «ЦСО №1» за 2016 год. Результаты оценки размещены на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по размещению информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) и (<http://cso-1.ru>), где каждый посетитель портала имеет возможность ознакомиться с информацией.

Кроме того, на официальном сайте МБУ г. Шахты «ЦСО №1» создан и поддерживается в актуальном состоянии раздел «Независимая оценка качества», в котором размещается информация о процедуре независимой оценки деятельности.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.06.2014 № 425н «Об утверждении примерного положения о Попечительском совете» в МБУ г. Шахты «ЦСО №1» на основании приказа создан Попечительский совет, в состав которого входят: заместитель директора ДТСП города Шахты, главный специалист Департамента здравоохранения города Шахты; председатель Шахтинского городского Совета ветеранов; депутат Шахтинской Городской Думы - генеральный директор ООО завод «Техмаш», индивидуальный предприниматель.

Задачами попечительского совета являются: решение вопросов социальной защиты граждан пожилого возраста и инвалидов, а так же граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации; оказание помощи и содействия в развитии и укреплении материально-технической базы МБУ г. Шахты «ЦСО №1»; рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации социального обслуживания и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между работниками и МБУ г. Шахты «ЦСО №1» и обслуживаемыми гражданами, в том числе связанных с отказами в принятии граждан на обслуживание или снятием с обслуживания.

В целях сохранения кадрового потенциала, повышения престижности и привлекательности профессии социальных работников, совершенствования оплаты труда социальных работников в 2014 году проведена подготовительная работа для внедрения с 2015 года профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения.

Актуализированы требования и компетенции, необходимые для оказания государственных (муниципальных) услуг путем уточнения должностных инструкций, регламентов. В целях повышения качественной составляющей кадрового состава МБУ г. Шахты «ЦСО №1» доля обученных работников ежегодно доводится до 30 процентов от общей численности.

Регулярно осуществляется повышение квалификации работников, в том числе работников кадровых служб и специалистов, занимающихся вопросами трудовых отношений и оплаты труда. В 2018 году в рамках дополнительного образования прошли переподготовку в ИСОиП (филиал) ДГТУ заместитель директора, 7 заведующих отделениями и 2 специалиста по социальной работе. 50 социальных работников прошли повышение квалификации в Институте философии и социально-политических наук («ЮФУ») по программе повышения квалификации «Оказание социально-медицинских услуг клиентам организаций социального обслуживания. Первая помощь»; 4 медицинских сестры прошли профессиональную переподготовку в Государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования Ростовской области «Центр повышения квалификации специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием» по программе «Сестринское дело».

За период реализации «дорожной карты» средняя заработная плата социальных работников в Учреждении достигла следующей величины: в 2013 году –11452,60 рублей, в 2014 году –13768,38 рублей, в 2015 году –14330,49 рублей, в 2016 году –18616,82 рубля, в 2017 году – 19747,67 рублей, в 2018 году - 27206,33 рубля.

На 2019 год установлено плановое значение средней заработной платы по категории социальные работники в размере 27759,20 рублей. Повышение заработной платы осуществляется в полной взаимосвязи с качеством и количеством оказываемых социальных услуг.

Ежегодно в МБУ г. Шахты «ЦСОН№1» пересматриваются тарифы на социальные и дополнительные социальные услуги. Для улучшения качества жизни получателей социальных услуг ежегодно проводится анализ востребованности дополнительных социальных услуг. Перечень дополнительных

социальных услуг также ежегодно пересматривается, исключаются невостребованные услуги и вносятся новые.

В учреждении серьезное внимание уделяется кадровой политике. 58% сотрудников Центра имеют высшее и среднее профессиональное образование. Основная их часть - люди в возрасте от 30 до 45 лет. Более 30% сотрудников Центра работают свыше 10 лет, многие - со дня основания Центра.

Мобильность, слаженность и организованность коллектива, приобретенный опыт и способность владеть современными технологиями позволяют оперативно решать самые сложные задачи и добиваться хороших результатов в работе.