Отчёт за 2014 год

Отделений социального обслуживания на дому

граждан пожилого возраста и инвалидов

Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов было и остается в настоящее время одним из приоритетных направлений деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в отношении частично утративших способность к самообслуживанию одиноких граждан (одиноких супружеских пар) пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидов, а также имеющих родственников, которые не могут обеспечить им помощь и уход в связи с отдаленностью проживания, болезнью, преклонным возрастом и другими объективными причинами. Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется социальными работниками, состоящими в штате учреждения социального обслуживания. Посещение обслуживаемых граждан осуществляется социальным работником не реже 2 раз в неделю. Социальное обслуживание на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам осуществляется путем предоставления им услуг, входящих в территориальный перечень гарантированных государством социальных услуг: услуги, по организации питания, быта и досуга; социально - медицинские и санитарно - гигиенические услуги; содействие в получении образования и (или) профессии инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями; содействие в трудоустройстве; правовые услуги.

За 2014 год отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов было обслужено 569 граждан пожилого возраста и инвалидов. Государственное задание за 2014 год выполнено полностью. На 31 декабря 2014 года очередь на прием на обслуживание отсутствовала.

Категории обслуженных граждан пожилого возраста и инвалидов за 2014 год:

Ана

|  |  |
| --- | --- |
| Участники ВОВ, в том числе: | 7 |
| Инвалиды ВОВ | 1 |
| Труженики тыла | 102 |
| Жители блокадного Ленинграда | 4 |
| Бывшие узники концлагерей | 10 |
| Реабилитированные | 22 |
| Члены семей погибших(умерших) участников ВОВ | 20 |
| Инвалиды, из них: | 253 |
| Инвалидов 1группы | 47 |
| Инвалидов 2 группы | 180 |
| Инвалидов 3 группы | 26 |
| Ветераны труда | 422 |
| Лица, старше 80 лет | 182 |

Клиентами отделений обслуживания на дому преимущественно являлись граждане пожилого возраста, средний возраст обслуживаемых составлял 78 лет. Было обслужено 69 мужчин, 500 женщин.

За 2014 год:

1. принято на обслуживание 85 человек;
2. снято с обслуживание 87 человек, в том числе:

- по причине смерти – 46 человек;

- по личному заявлению – 16 человек;

- по причине осуществления ухода родственниками – 10 человек;

- выезд за пределы Мурманской области – 9 человек;

- перевод с специализированное социально-медицинское отделение – 3 человека;

- помещение в стационарные учреждения – 3 человека.

Услуги на дому предоставлялись в соответствии с территориальным перечнем гарантированных государством социальных услуг. При предоставлении услуг в полной мере учитывались индивидуальные потребности обслуживаемых граждан.

* Наиболее востребованные у граждан пожилого возраста и инвалидов в отделениях обслуживания на дому в 2014 года были следующие услуги:
* Покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов – 87932 услуги;
* Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости – 25043 услуги;
* Помощь в приготовлении пищи – 7068 услуг;
* Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг – 10640 услуг;
* Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья - 19533 услуги;
* Поддержание условий проживания граждан в соответствии с гигиеническими требованиями (уборка квартиры, вынос мусора) – 64913 услуг;
* Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и др. предприятиями – 14328 услуг;
* Содействие в обеспечении изделиями медицинского назначения и лекарственными средствами по рецептам врачей – 2532 услуги;
* Содействие в проведении медицинской помощи в объемах, установленных территориальной программой государственных гарантий оказания населению Мурманской области бесплатной медицинской помощи в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждения. – 17120 услуг;
* Оказание психологической помощи (беседа, выслушивание, подбадривание, поддержка жизненного тонуса) – 47678 услуг.

За 2014 год отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста инвалидов было оказано 333051 услуга.

Обслуживаемым на дому клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в 2014 году была оказана материальная помощь (при обращении в отделение срочного социального обслуживания) в виде:

- продуктовых наборов – 14 человек/16 наборов;

- санитарно-гигиенических наборов – 2 человека/3 набора.

По обращению подопечных и других граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации г. Апатиты, специалистами представляются платные социальные услуги в соответствии с перечнем, утверждённым Приказом Министерства труда и социального развития Мурманской области.

За 2014 год было оказано 673 платные услуги, на сумму более 60 тыс. рублей. Наиболее востребованные платные услуги за 2014 год были:

- влажная уборка помещений – 204 услуги;

- прикрепление (снятие) портьер – 120 услуг;

- сопровождение клиентов учреждения на прогулках и при посещении учреждений здравоохранения, мест проведения культурно-массовых, спортивных и досуговых мероприятий – 72 услуги;

- мытье окон – 92 услуги;

- глажение белья – 64 услуги;

- чистка (мытье) унитазов, раковины, ванны, сантехники, кухонной плиты, бытовой техники – 63 услуги.

Платные услуги оказываются и в том числе лицам, не состоящим на обслуживании и находящимся в трудной жизненной ситуации.

Всего платные услуги были оказаны 128 клиентам отделений надомного обслуживания и 2 клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Средства, полученные от выполнения платных услуг, направлены на обеспечение технического процесса работы отделения (оргтехника, канцтовары).

В целях реализации мероприятий по целевой программе «Социальная поддержка граждан и развития социально – трудовых отношений» (ППМО от 13.09.2013 года № 553-ПП) в 2014 году были проведены генеральные уборки квартир сотрудниками клининговой компании ООО «Мой город» вновь принятым на обслуживание гражданам пожилого возраста и инвалидам – 13 клиентам на сумму 47000 рублей.

По вопросам предоставления социальных услуг сотрудниками учреждения регулярно проводится информационно-разъяснительная работа с населением. В целях повышения доступности и улучшения качества, предоставляемых социальных услуг осуществляется информационное обеспечение граждан:

- при обращении в отделения в рабочее время путем устных консультаций и по телефонной связи, на личном приеме;

- при зачислении граждан на социальное обслуживание;

- на сайте учреждения;

- через размещение информации на стендах в помещениях отделения.

На сайте учреждения размещался материал о работе и всех мероприятиях, проводимых в отделениях надомного обслуживания.

Заведующие отделениями регулярно проводили контроль качества оказания социальных услуг клиентам отделений социального обслуживания на дому. Целью контроля являлась полнота (эффективность) предоставления социальных услуг. Контроль качества осуществлялся согласно утвержденного директором Центра плана на текущий год. За 2014 год было проведено:

- внеплановый контроль – 42 раза;

- контроль по плану – 71 раз.

Также в отделениях проводился мониторинг, который включал в себя оценку работы по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов. Удовлетворенность граждан, обслуживаемых в отделениях, (на основании проведенных опросов, анкетирований) качеством получаемых услуг за 2014 года составил 94 %. 6% из опрошенных участников удовлетворены частично. Неудовлетворенных клиентов нет. Таким образом, можно сделать вывод, что значительная часть наших клиентов была довольна качеством оказываемых услуг.

Специалисты отделения повышают свою квалификацию на курсах повышения квалификации, путем участия в рабочих встречах, а также путем самообразования.

В 2014 году социальные работники повысили квалификацию и прошли обучение на следующих курсах:

- 37 человек - повышение квалификации на курсах по Оказанию первой помощи до оказания медицинской помощи.

- 1 человек - повышение квалификации по программе «Технологии социальной работы с лицами пожилого возраста и инвалидами».

Психологом центра проводились тренинги с работниками отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов на тему: «Профилактика эмоционального выгорания специалистов».Социальные работники были ознакомлены спрофилактикой психологического здоровья специалистов, ознакомлены с приемами саморегуляции, был проведен анализ проявления признаков эмоционального выгорания, выделены источники неудовлетворения профессиональной деятельностью. Цель тренингов - снижение уровня эмоционального выгорания социальных работников.

Сотрудничество с общественными, волонтерскими и другими организациями:

1. Проведены мероприятия, посвященные празднованию Дня Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 года – акция, организованная волонтерской организацией от партии «Единая Россия» - «Неделя добра. Спасибо Вам, ветераны!» - поздравление и раздача подарков 46 ветеранам ВОВ, состоящих на обслуживании и жителям города; поздравление ветеранов ВОВ учащимися школ города, воспитанниками социального приюта ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН» и организацией ООО «Такси-сити».
2. Взаимодействие с Советом ветеранов «Верность» - опрос и составление списка ветеранов ВОВ для предоставления им бесплатной путевки в санаторий «Тирвас» на июль и август 2014 года.
3. Взаимодействие с производственным отделением «Центральные электросети» филиала ОАО «МРСК Северо-Запада» «Колэнерго» по предоставлению транспорта для поездки на экскурсию.
4. Телекомпания «Альфа+» - освещение мероприятий, с участием клиентов и специалистов отделений обслуживания на дому.
5. Городская газета «Дважды-два». Предоставление для малообеспеченных клиентов надомного обслуживания 47 экземпляров бесплатной газеты в течение года.

Для обеспечения эффективного механизма регулирования социальных отношений с учреждениями и организациями города заключены Договора Социального партнерства.

Помимо основной цели социального обслуживания – максимально продлить нахождение граждан в привычных для них условиях проживания, специалистами отделений проводится работа по повышению социальной активности пожилых людей, расширению круга общения, повышению жизненного тонуса. Для этого применялись следующие формы работы:

1. Сотрудниками отделений социального обслуживания на дому проводится работа по обучению и повышению уровня компьютерной грамотности пенсионеров и инвалидов с достаточно высокой жизненной активностью. Социальные работники на дому консультируют клиентов, как работать с текстовым документом, зарегистрироваться в социальных сетях, завести электронную почту, отправить электронное письмо, искать нужную информацию в сети Интернет. Наши клиенты теперь могут найти себе новых друзей, общаться в скайпе с родственниками, смотреть фильмы, оплачивать коммунальные услуги. В 2014 году эта работа проводилась с 10 клиентами отделений социального обслуживания на дому. Также было проведено анкетирование с целью выявления потребности клиентов в обучении компьютерной грамотности на 2015 год.
2. В отделениях активно функционирует «Школа безопасности для пожилых людей». Мероприятия проводятся социальными работниками на дому у клиентов и направлены на обеспечение техники безопасности, правил поведения в экстренных ситуациях, здоровому образу жизни, предупреждению случаев мошенничества относительно пожилых и одиноких граждан. За 2014 год в той или иной степени мероприятиями «Школы безопасности для пожилых людей» были охвачены все клиенты отделений обслуживания на дому (более 480 человек).
3. В отделениях социального обслуживания на дому действует передвижная библиотека. Среди клиентов отделений проводится опрос, составляются заявки для предоставления сотрудниками библиотеки книг по интересующей тематике. Удачно подобранная книга и разговор о ней – это событие для пожилого человека. Чтение книги оказывает сильное воздействие на эмоциональную сферу человека – одних успокаивает, других тонизирует, третьим – дарит хорошее настроение. Услугами передвижной библиотеки в 2014 году воспользовались 46 человек.
4. Активно развивается и пользуется большим спросом у подопечных такая форма работы как «Социальный туризм» (познавательный, религиозный, виртуальный, оздоровительный и др.). За прошедший период отделениями обслуживания на дому организованно 21 мероприятие, в которых участвовало более 100 человек. Для клиентов проведены следующие экскурсии: в Полярно-Альпийский ботанический сад-институт им. Н.А.Аврорина, экскурсии «История г. Апатиты» и «Народные ремесла Севера России» (выставочный зал Дворца культуры – историко-краеведческая экспозиция), Экскурсия в Хибиногорский женский монастырь, экскурсионно-туристический центр «Снежная деревня» (г. Кировск). Социальные работники на дому проводили виртуальные экскурсии для клиентов, не выходящих из дома. Были организованы посещения подопечных, в том числе с сопровождением, на различные мероприятия, проводимые в городе – концерты, выставки, культурно-массовые мероприятия (день города, день пожилого человека, День Победы и др.).
5. В рамках социально-реабилитационной работы в отделениях были реализованы следующие мероприятия: социокультурная реабилитация (библиотерапия, гарденотерапия, музыкотерапия, терапия воспоминаниями, цветотерапия и др.), социально-педагогическая реабилитация (арттерапия, терапия творчеством), оздоровительные мероприятия (профилактика простудных заболеваний, гимнастика по назначению врача, использование народных рецептов, оздоровительные прогулки).
6. Сотрудниками отделений для клиентов, получающих социальные услуги на дому, проводились мероприятия к значимым датам и праздникам (юбилейные даты, юбилеи совместной жизни семейных пар, День Победы, Международный день пожилого человека и др.). В этих мероприятиях участвовали 45 клиентов надомных отделений.
7. Функционирование «Бригады милосердия» способствует вовлечению граждан пожилого возраста в активную социальную и творческую жизнь, организации свободного времени людей старшего возраста, активизации творческого потенциала и сохранение позитивного отношения к жизни. По положению в «Бригаду милосердия входят все сотрудники Центра, волонтёры, члены общественных организаций и т.д. Основная цель – участие неравнодушных людей в обеспечении нашим подопечным активного долголетия. За прошедший период охваченных клиентов – более 47 человек; участвующих сотрудников учреждения – более 76 человек; волонтёров – 22 человека*.*

В декабре работники отделений провели городскую акцию «Белая ленточка». 1992 году Генеральная Ассамблея ООН провозгласила 3 декабря Международным днем инвалидов. Проведение этого дня направлено на привлечение внимания к проблемам инвалидов, защиту их достоинства, прав и благополучия. Повязывая прохожим ленточки, социальные работники рассказывали о том, что означает проводимая акция.

Работники отделений участвовали также в конкурсе социальной рекламы среди областных учреждений «Пропаганда активного долголетия».

В Министерство труда и социального развития Мурманской области ежемесячно направлялись пресс-релизы о наиболее значимых мероприятиях.

За 2014 год в адрес центра пришло 24 благодарности от клиентов социального обслуживания на дому.

Заведующий ОСОНД

С.Б.Введенская