НОВЫЕ ПОДХОДЫ К ИНФОРМИРОВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ О СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГАХ

Н.С. Семенец,

заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Пенаты"



Несмотря на то, что мы живем в мире новых технологий, не все граждане, а в особенности - старшее поколение, в полной мере осведомлены о видах социальной поддержки, формах социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг. Немногие знают, что комплексный социальный центр может помочь в трудной жизненной ситуации: дать квалифицированную консультацию, предоставить реабилитационные и оздоровительные услуги, пригласить на культурно-досуговые мероприятия, предоставить социальные услуги на дому.

В современных условиях качеству жизни людей уделяется все больше внимания, в том числе благодаря учреждениям социального обслуживания. Кроме привычных, устоявшихся видов деятельности, направленных на повышение эффективности и результативности работы с людьми разного возраста, их близкими возникает потребность в разработке и внедрении инновационных технологий, проектов и программ.

С целью обеспечения населения необходимой информацией, направленной на повышение качества жизни людей, в социальной работе часто используется консультирование как инструмент оказания первичной помощи в решении социальных проблем граждан.

Именно с этой целью в бюджетном учреждении "Комплексный центр социального обслуживания населения "Пенаты" Центрального административного округа" (далее – учреждение) в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов был разработан и успешно реализован проект «Значок».

Главная идея этого проекта - побудить человека, нуждающегося в социальной поддержке, вступить в диалог с носителем значка. Речь идет о значке, на который обратят внимание. Как правило, вступает первым в диалог тот, у кого есть личная заинтересованность в этом. А у социального работника с таким значком есть и удостоверение сотрудника учреждения, и необходимые буклеты об услугах.

Социальные работники отделения в повседневной жизни носили значок«Пенаты. Спроси меня». Увидев значок в любом месте, будь то почта, магазин, поликлиника, общественный транспорт, любой гражданин мог обратитьсяс вопросом или за первичной консультацией к человеку со значкоми тут же получить необходимуюинформацию по вопросам социального обслуживания пожилых граждан, инвалидов и семей с детьми, видов социальной поддержки, мероприятий и программ учреждения.

Каждому человеку, который обратился с вопросом к социальному работнику и получил от него устную консультацию, был выдан буклет, разработанный специально для этого проекта.

Разработчиком и руководителем проекта является заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов и автор статьи Наталья Сергеевна Семенец. Все социальные работники отделения вошли в рабочую группу.

Проект по срокам реализации является краткосрочным. По масштабу – микропроект, реализуется в рамках одной организации и силами этой организации. По уровню участников – местный. Целевой группой проекта выбрано население города Омска, проживающее в зоне обслуживания учреждения. Форма привлечения сотрудников к реализации проекта – без отрыва от основной деятельности.

Определена цель проекта – повышение качества информации и информирования граждан о деятельности учреждения и предоставляемых услугах.

Для достижения цели проекта важно было решить следующие задачи:

- выявить отношение людей к социальной помощи;

- определить необходимость в социальных услугах;

-определить, каким возрастным группам требуется социальные услуги;

- понять, обратятся ли после подобной консультации «на ходу» в социальный центр;

- рассказать о доступности социальных услуг;

- предложить социальное обслуживание.

При разработке проекта пройдены этапы подготовки, определены сроки и ответственные лица.

1. Подготовительный этап: разработка, согласование и изготовление дизайна значка, разработка буклета,подготовка информационных листов для сбора данных (дата обращения ,ФИО, адрес, телефон, примечание с указанием проблемы обращения, срок предоставления).

2. Этап реализации: апробация, сбор и анализ информации о поступлении телефонных звонков в учреждение, о количестве людей, обратившихся за социальной помощью (консультацией), количестве людей, нуждающихся в социальных услугах, получивших социальные услуги и наименование социальных услуг.

3. Завершение: анализ реализации проекта.

Участники проекта отметили, что чаще всего люди вступают в диалог и замечают "Значок" в местах обслуживания населения: почта, аптеки, магазины, реже на улице. Основные задаваемые вопросы: "Где находится центр?", "Какие услуги оказывает?", "Как можно получить услуги социального работника на дому?", "Стоимость услуг?", "Льготы на предоставление социальных услуг".

Самим социальным работникам не приходилось долго объяснять, что они работники социальной службы, люди сразу определяли, что перед ними социальный работник, увидев "Значок". Как оказалось, были заинтересованы "Значком"и с удовольствием вступали в разговор работники различных учреждений и организаций.

Итоги реализации проекта за период с апреля по декабрь 2022 года:

- 102 человека обратились за консультацией к социальному работнику со "Значком";

- из них 36 человек интересовались услугами, предоставляемыми всеми структурными подразделениями комплексного центра;

- остальные были заинтересованы конкретно услугами, оказываемыми социальным работником на дому.

Реализация проекта дала положительные результаты в деятельности отделения:

- оформлено на социальное обслуживание в отделение - 20 человек (25%);

-объем выполнения государственного задания по отделению увеличился на 31,3%;

- выявлены граждане, заинтересованные в социальном обслуживании в ближайшей перспективе.

Подводя итог, можно отметить, что информационная работа играет важнейшую роль в учреждениях социального обслуживания и социальной поддержки. Несомненно, это направление работы позволяет выстроить конструктивный диалог между клиентом, который осведомлен о деятельности организации и предоставляемых услугах, и специалистом.

Хотелось бы, чтобы проект "Значок" поддержали наши коллеги! Так как этот проект можно и тиражировать, и масштабировать. Как показала практика - это позволит привлечь клиентов в учреждение. Многие из них не выходят из дома, а знакомые, друзья, родственники могут дать им информацию, которую получат при экспресс-консультировании и из полученной листовки.

На сегодняшний день с целью развития проекта планируется сделать фотопечать на сумках-шоперах, которые применяют в своей работе социальные работники.

Сведения об авторах:

Семенец Наталья Сергеевна, заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Пенаты" Центрального административного округа"

Адрес проживания: 644103, г. Омск, ул. Муромцева, д.89, кв.49.

Служебный телефон: (3812) 32-48-55

Мобильный телефон: 8-908-791-25-51

e-mail: natc-08@ mail.ru