

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

УДК 364-7
ББК С55.47

Алексей Владимирович Копылов

*Начальник Управления организации социального обслуживания
Департамента социальной защиты населения г. Москвы
(Москва, Россия), e-mail: dszn01@mail.ru, dszn01@yandex.ru*

Инновационные формы нестационарного социального обслуживания населения на примере г. Москвы

Статья посвящена инновационным формам нестационарного социального обслуживания в контексте стратегии социальной модернизации. Статья описывает внедрение различных инновационных социальных услуг, таких как отделения социального патронажа, проекты программы «Лучшая половина жизни», «Мобильная социальная служба», новых коммуникативных и информационных технологий, платных социальных услуг, пилотного проекта по оптимизации социального обслуживания на дому и т. д. В статье представлены результаты мониторинга, где осуществлён анализ востребованности социальных услуг и состава клиентов, находящихся на домашнем социальном обслуживании, и определены возможности оптимизации сети домашних отделений. В заключение автор определяет ряд проблем, решение которых возможно только при условии активной разработки и внедрения новых форм и методов, и указывает направления дальнейшего развития нестационарных социальных услуг.

Ключевые слова: инновация, нестационарное социальное обслуживание, социальные практики, «Лучшая половина жизни», «Мобильная социальная служба», патронажные отделения.

Aleksei Vladimirovich Kopylov

*Head of the Agency for Social Services Organization,
Department of the Population's Social Welfare in Moscow
(Moscow, Russia), e-mail: dszn01@mail.ru, dszn01@yandex.ru*

Innovative Forms of Ambulatory Social Services for the Population in Moscow

The article is devoted to innovative forms of ambulatory social services in the context of social modernization strategy. The article describes the implementation of different innovative social services, such as departments of social patronage, draft programs *The Best Half of Life*, *Mobile Social Service*, new communication and information technologies, paid social services, a pilot project to optimize the social services at home, etc. The paper presents the results of the monitoring that analyzes the demand for social services, the composition of the customers who receive social services at home, and determines the opportunities to optimize the network of home-based offices. In conclusion, the author identifies a number of problems whose solution is possible only with the active development and introduction of new forms and methods, and indicates directions for further development of non-stationary social services.

Keywords: innovation, ambulatory social services, social practices, *The Best Half of Life*, *Mobile Social Service*, patronage departments.

Стратегический курс страны на модернизацию с инновационной составляющей определяет направления деятельности социального комплекса столицы. Нестационарное социальное обслуживание – одно из направлений деятельности учреждений по предоставлению социальных услуг населению.

Первый центр социального обслуживания был создан в 1989 г. К 1993 г. в Москве их было 38. Переломным стал 1996 г. когда постановлением Правительства Москвы № 709 от 03.09.96 г. была утверждена Программа развития центров социального обслуживания, поставившая задачу открытия их в каждом районе города.

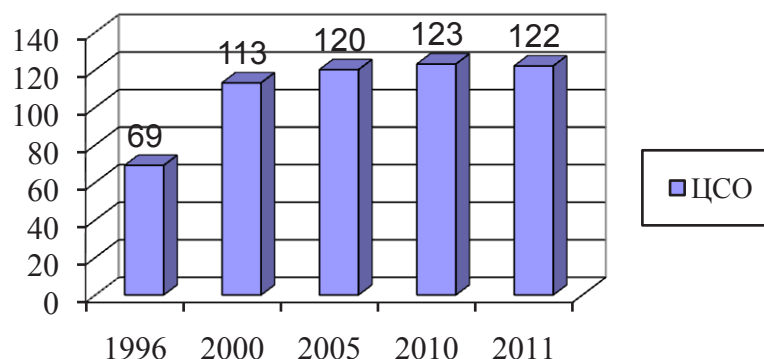
Анализ динамики развития центров социального обслуживания (ЦСО) показывает, что уже к 2000 г. Программа по развитию центров была практически выполнена. Однако следует отметить, что развитие сети учреждений социального обслуживания продолжается. В настоящее время в Москве функционирует свыше 300 учреждений различного профиля, в том числе 122 центра социального обслуживания (ЦСО).

Доступность социальных услуг определяет уровень технологизации московского социального пространства. Так как развитие системы зависит от состояния материальных, политических, финансовых и кадровых ресурсов общества; исторических условий, традиций и др., то она должна постоянно развиваться, совершенствовать формы, методы и средства обслуживания, т. е. технологии всегда должны сопровождаться модификациями. Это конкретизирует деятельность учреждений социального обслуживания по внедрению инновационных форм и методов работы с населением.

С точки зрения теории управления, внедрение инноваций – это процесс, требующий усилий и напряжения. Условия его результативности таковы:

- 1) процесс должен иметь конкретную и достижимую цель,
- 2) должны быть средства, которые позволили бы так оптимизировать действия субъекта, чтобы максимальный эффект достигался при минимуме усилий и времени.

Динамика развития центров социального обслуживания с 1996 года



Одним из важных направлений работы ЦСО является обслуживание на дому одиноких пожилых граждан и инвалидов.

Лицам, проживающим в семьях, предоставляются услуги социальных работников и медицинских сестер в случае, если члены семьи не могут обеспечить им помощь и уход по объективным причинам.

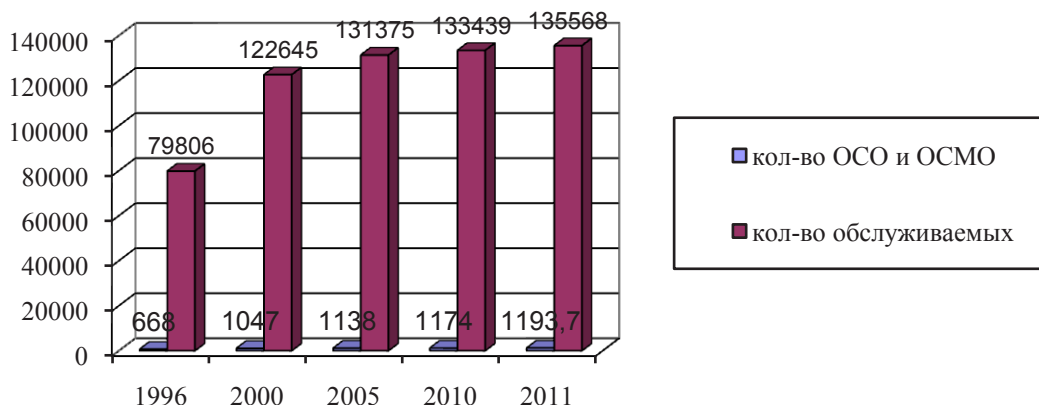
Порядок обслуживания определяется в зависимости от степени утраты гражданином способности к самообслуживанию и передвижению и нуждаемости в том или ином виде услуг. Более 135 тыс. лиц пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в постороннем ух-

де, получают помощь на дому, в том числе более 7 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидам оказывается доврачебная медицинская помощь.

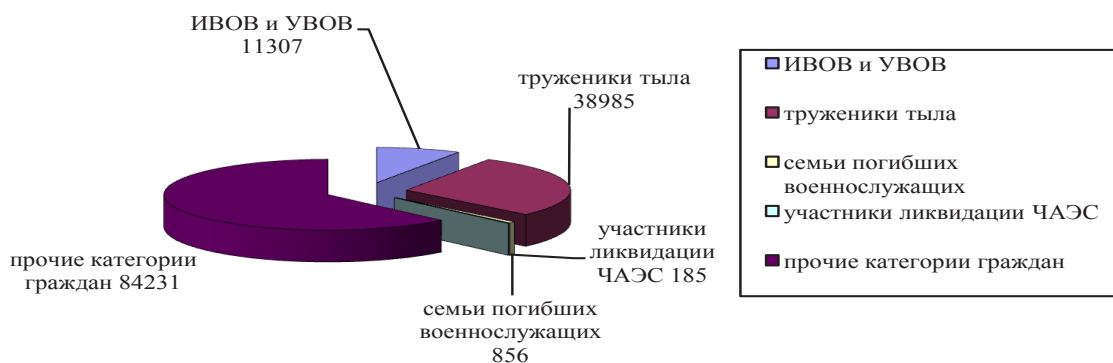
Социальная практика московских ЦСО включает новые эффективные методы и формы надомного обслуживания, создание принципиально новых видов учреждений, направленных на повышение качества и расширение видов услуг для различных категорий населения, деятельность по оптимизации и модернизации системы.

Инновации и нововведения в социальном обслуживании коснулись устоявшихся технологических процессов.

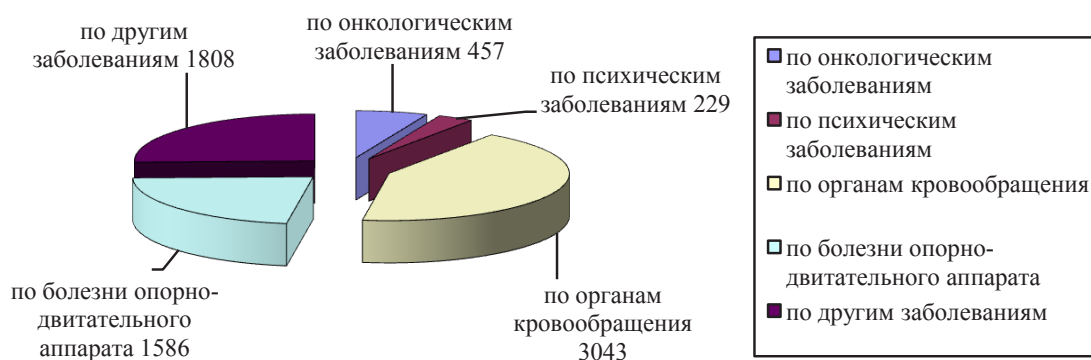
Количество граждан, состоящих на обслуживании в отделениях социального и социально-медицинского обслуживания на дому с 1996 года



Количество граждан, состоящих на обслуживании в отделениях социального и социально-медицинского обслуживания на дому по категориям



Количество граждан, состоящих на обслуживании в отделениях социально-медицинского обслуживания на дому по заболеваниям



Так, для расширения спектра социальных услуг, предоставляемых одиноким и одиноко проживающим гражданам пожилого возраста и инвалидам, которые по состоянию здоровья утратили способность к самообслуживанию и чьё жилье не обременено юридическими обязательствами, с 2008 г. получили развитие от-

деления социального патронажа. В настоящее время в городе функционируют 13 отделений социального патронажа, которые осуществляют обслуживание 200 человек.

Дальнейшее совершенствование технологии социального патронажа, привело к тому, что особо нуждающимся одиноким и

одиноко проживающим пенсионерам и инвалидам, ветеранам ВОВ города Москвы, утратившим способность к самообслуживанию, предоставляются патронажные социальные и социально-медицинские услуги, а также санитарно-гигиенические услуги и услуги по комплексной уборке квартиры силами специализированных организаций, выигравших открытый конкурс государственного заказа на право заключения государственных контрактов на оказание услуг.

Значительную инновационную составляющую приобретают отделения дневного пребывания. Помимо предоставления бесплатного питания, оказания доврачебной помощи, многие отделения превратились в отделения по развитию ресурсов пожилых людей и инвалидов. Всего на базе ЦСО функционируют более 800 различных клубов и кружков: клубы мастеров и рукодельниц, клубы любителей шахмат, шашек, бильярда и других настольных игр, школы и клубы любителей цветоводства, видеосалоны для любителей современного и ретро-кино, кружки по интересам и многие другие специализированные объединения, в том числе такие, как Клубы общения для инвалидов по слуху, Клубы общения для инвалидов по зрению.

В рамках комплекса мер «Лучшая половина жизни» реализуется программа «Университет 3-го возраста» для лучшей адаптации в условиях современной политической и социально-экономической обстановки. Наиболее популярными факультетами данной программы являются факультеты информационных технологий, правовых знаний, медицинский и творческий. В качестве преподавателей на общественных началах привлекаются волонтеры из числа молодежи и людей пожилого возраста, а также специалисты различных областей. Работа организована во взаимодействии с общественными и некоммерческими организациями, учебными заведениями.

ЦСО активно внедряют программы коммуникативных технологий: проводится обучение пожилых граждан основам компьютерной грамотности. Данная работа была начата с 2004 г. в Юго-Восточном, Северо-Западном и Северо-Восточных административных округах.

Кроме этого, активное участие в этой работе принимают районные библиотеки и некоммерческие объединения. Обучение в таких клубах позволяет клиентам освоить базовые навыки компьютерной грамотности, научиться

общению посредством электронной почты, ориентироваться в информационных ресурсах Интернет, а также получать доступ к необходимой информации.

В соответствии с индивидуальными запросами пожилых граждан ежегодно развивается клубная работа в ЦСО. Работают литературные, танцевальные и музыкальные салоны. Даная работа направлена на развитие форм активизации внутреннего потенциала и самореализации клиентов, в том числе молодых инвалидов.

Проводятся литературно-поэтические и музыкальные вечера, представления новых печатных изданий, творческие выставки, с целью укрепления связи поколений, организуются встречи с детскими творческими коллективами. Танцевальные салоны позволяют гражданам пожилого возраста преодолевать психологические, моральные и социальные проблемы, реализовать свой творческий потенциал.

При 13 ЦСО созданы кружки по изучению иностранного языка для пенсионеров и инвалидов. В качестве преподавателей на общественных началах привлекаются волонтеры из числа молодежи и людей пожилого возраста, а также сотрудники центров.

Для вовлечения пожилых граждан в активные формы занятия спортом и физической культурой в ЦСО проводятся соревнования по шашкам, шахматам, дартсу и другим видам спорта.

Также в ЦСО реализуется программа, направленная на поддержку самостоятельного художественного творчества. В каждом центре действуют самостоятельные коллективы, которые выступают не только в центрах, но и представляют свои программы на творческих площадках района и города. Активное развитие самостоятельных коллективов позволяет проводить творческие фестивали.

Происходят серьезные инновационные изменения в обеспечении клиентов горячим питанием.

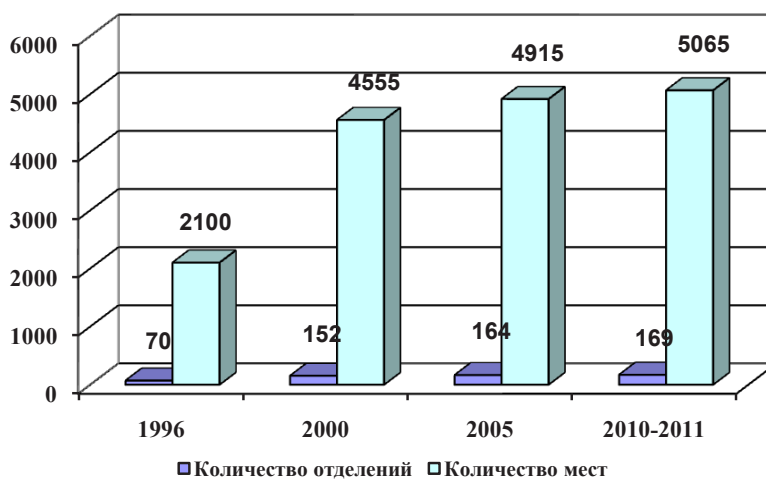
Так, в Зеленоградском административном округе города Москвы организована доставка горячих обедов с развозом на дом для 115 пенсионеров и инвалидов и через отделения срочного социального обслуживания центров социального обслуживания 90 человек ежемесячно получают горячее питание в столовой. Ежемесячно 400 малообеспеченных граждан через столовую благотворительного фонда «Теплый стан» получают бесплатное горячее питание.

Кроме того, 2,0 тыс. ветеранов ежемесячно обеспечиваются, горячим питанием в пунктах общественного питания.

Во всех ЦСО функционируют отделения срочного социального обслуживания, которые предназначены для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, разовой неотложной помощи. В рамках программы «Лучшая половина жизни» в 96 центрах социального обслуживания на рабочих местах руководителей центров социального обслуживания и их структурных подразделений установлена система Skype и веб-камеры, в том числе и у подопечных на дому, что по-

зволяет обмениваться информацией с пенсионерами и инвалидами, практически не выходящими из дома, проводить индивидуальные консультации. Кроме этого, проводятся Web-конференции с участием органов исполнительной власти. В рамках программы «Электронная Москва» 57 центров общественного доступа установлены в 41 ЦСО. Установка центров общественного доступа позволяет клиентам центров социального обслуживания, в том числе не имеющим навыков работы на компьютере, в оперативном режиме знакомиться с деятельностью органов исполнительной власти города.

Динамика развития отделений дневного пребывания по годам



Управлением организации социального обслуживания ведётся работа по программному обеспечению центров социального обслуживания.

Продолжается автоматизация задач по первичному учёту лиц, нуждающихся в обслуживании, контролю сроков прохождения заявлений граждан на обслуживание в ЦСО и организации учёта предоставленных населению услуг, которые решаются с помощью информационной системы АСИО «ЦСО».

В 2010 г. совместно с ООО «КСТ» были произведены работы по модернизации АСИО «ЦСО»: в части разработок программного обеспечения по работе отделений социального и социально-медицинского обслуживания на дому, дневного пребывания, с «группой риска», справочника категорий обслуживаемых лиц в ЦСО. Произведена разработка программного обеспечения по «расчёту» категорий обслуживаемого лица в ЦСО на основании характеристик социального статуса.

С конца 2010 г. начата работа совместно с Центром информационных технологий по передаче данных между Управлениями социальной защиты населения районов и ЦСО по санаторно-курортному лечению, размеру оказанной материальной помощи. Планируется расширить обмен информацией по предоставлению инвалидам различных средств технической реабилитации.

С целью обеспечения безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, предотвращения противоправных действий по отношению к ним, а также формирования единого банка данных о гражданах, относящихся к категории «группа риска» в учреждениях организована работа по выявлению и учёту одиноких неработающих пенсионеров и инвалидов, относящихся к этой категории.

В ходе ежемесячного обследования граждане предупреждаются о возможных незаконных действиях, им предоставляются справочные телефоны учреждений, по которым они

могут уточнить фактическое направление к ним сотрудников органов социальной защиты населения.

Увеличился спектр услуг, предоставляемых населению. Цель увеличения спектра услуг – внедрение инновационных технологий, что позволит высвободить рабочие места и сократить финансовые затраты, уменьшение очередности на стационарное социальное обслуживание и надомное социальное обслуживание, повышение качества предоставляемых услуг.

Так, для оказания разовых услуг социального обслуживания с 1 октября 2010 г. в каждом административном округе на базе одного из ЦСО создан сектор «Мобильная социальная служба», ориентированный на индивидуальные потребности ветеранов, инвалидов, семей с детьми. «Мобильная социальная служба» позволит сократить очередность на надомное социальное обслуживание.

Одним из перспективных направлений является реализация пилотного проекта по оптимизации системы социального обслуживания на дому, который стартовал в 2010 г.

Цель проекта – введение дифференциации услуг в надомном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов и в специализации сотрудников, участвующих в надомном обслуживании.

Управлением организации социального обслуживания совместно с Институтом переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения города Москвы (ИПК ДСЗН), Управлениями социальной защиты населения Северо-Восточного и Зеленоградского административных округов, проведены плановые мероприятия по реализации пилотного проекта в центрах социального обслуживания «Ростокино» (СВАО) и «Крюково» (ЗелАО), в т. ч.:

- социальные работники прошли обучение в ИПК ДСЗН;
- выявлены индивидуальные потребности клиентов, их запросы;
- проведены встречи с поставщиками продукции и технологического оборудования, разработана информационная программа.

По результатам мониторинга были получены следующие данные. Среди всего перечня регулярно оказываемых услуг наиболее востребованными являются покупка и доставка продуктов питания и оказание помощи в приготовлении пищи. Среди услуг, оказанных не-

посредственно на дому, доминирует консультирование по безопасности и вопросам мошенничества, помощь в приготовлении пищи.

В качестве дополнительных услуг клиенты хотели бы получать следующую социально-бытовую помощь: комплексную уборку квартиры (67 %), чистку раковин на кухне и ванной комнате, чистку ванной и унитаза (41 %), стрижку волос (69 %).

В ходе реализации проекта разработаны нормативы, устанавливающие научно-обоснованные и практически подтвержденные количественные, качественные и временные показатели трудовой деятельности социальных работников; уточнены содержание трудовых функций и проработаны должностные инструкции.

В текущем году ЦСО провели анализ востребованности услуг и состава клиентов, находящихся на надомном социальном обслуживании, и определены возможности оптимизации сети надомных отделений.

Среди перечня услуг, регулярно оказываемых и наиболее востребованных, является (количество клиентов, определивших услугу, как наиболее важную и необходимую для них в % отношении):

- обеспечение продуктами питания и предметами первой необходимости – 98 %;
- обеспечение лекарствами и медикаментами по рецептам врача – 89 %;
- оплата коммунальных услуг – 67 %;
- вызов врача на дом, сопровождение в лечебные учреждения – 76 %.

Вместе с тем, как показывают результаты мониторинга, показатели эффективности труда социальных работников остаются низкими, требуется повышение качества социального обслуживания. Для этого предполагается введение новой системы оплаты труда.

Переход к дифференциации труда социальных работников и внедрение инновационных технологий позволит высвободить рабочие места и сократить затраты на обслуживание, повысить эффективность труда социальных работников и качество оказываемых услуг.

Для решения проблемы по сокращению очередности на стационарное социальное обслуживание, эффективное использование кадрового потенциала и материальных ресурсов стационарных учреждений, функционируют новые отделения дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов со стационаром. Такие отделения созданы в четырёх ЦСО.

У так называемых «детских садах для пожилых» большая перспектива. Пенсионеры, пребывая в отделении с утра до позднего вечера, могут отдохнуть, получить горячее питание, получить возможность пройти различные оздоровительные процедуры, поучаствовать в работе различных кружков, клубов и секций.

Для решения проблемы оказания медико-социальной помощи на дому одиноким и одиноко проживающим гражданам, в том числе с психическими расстройствами, и в целях сокращения количества граждан, нуждающихся в социальном патронаже, в 2011 г. в структуре 8-и пансионатов для ветеранов труда и 3-х психоневрологических интернатов созданы патронажные отделения. Развитие новых патронажных отделений в стационарных учреждениях позволяет не только улучшить качество жизни граждан пожилого возраста и инвалидов (пребывание пожилых граждан и инвалидов в домашних условиях, привычной социальной среде и окружении), но и оптимизировать затраты бюджета.

В целях совершенствования работы и расширения спектра предоставления услуг постановлением Правительства Москвы от 12 октября 2010 г. № 919-ПП «О предоставлении гражданам платных социальных услуг государственными учреждениями нестационарного социального обслуживания города Москвы» утверждён порядок и условия оплаты гражданами платных социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями нестационарного социального обслуживания города Москвы.

Цель введения платных нестационарных социальных услуг – расширение категорий и спектра социальных услуг, развитие рынка социальных услуг, создание условий для реализации клиентам права выбора.

В настоящее время Управление организации социального обслуживания осуществляет совместно с Советом директоров ЦСО города Москвы разработку тарифов на предоставление услуг отделением социального патронажа и отделением дневного пребывания со стационаром.

Подводя итог, следует отметить, что система нестационарного социального обслужи-

вания населения в г. Москве динамично и целенаправленно развивается. Большую роль в этом играют инновации и нововведения.

Но как показывает анализ, существует целый ряд проблем, решение которых возможно только при условии активной разработки и внедрения новых форм и методов. Необходимо:

- разрабатывать новые формы и методы организации социального нестационарного обслуживания, в том числе:

- развернуть проект дистанционного патронажа граждан старшего поколения – «Тревожная кнопка»;

- предоставлять социальные услуги на дому с использованием IT-технологий, в том числе через создание диспетчерской службы;

- создать сервисную службу для оказания бытовых услуг и осуществления мелкого ремонта для одиноких ветеранов и пенсионеров.

Также необходимо развивать в ЦСО:

- отделения социального патронажа;

- отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста со стационаром в центрах социального обслуживания;

- сектора «Мобильная социальная служба»;

- разработать тарифы на предоставление услуг отделением социального патронажа и отделением дневного пребывания со стационаром.

Необходимо активно реализовывать в ЦСО:

- образовательные программы по обучению граждан старшего поколения иностранным языкам «Школа иностранных языков»;

- клубные и образовательные программы «Университетов 3-го возраста»;

- культурно-досуговых программ, направленных на вовлечение пожилых граждан в активные формы отдыха «Активное долголетие»;

- программы, направленные на сохранение физического и психического здоровья пожилых граждан «Социальная геронтология»;

- программы по обучению граждан пожилого возраста основам компьютерной грамотности;

- танцевальные клубы и музыкальные салоны для пожилых граждан;

- активно внедрять модели оказания услуг социального обслуживания с использованием телекоммуникационных технологий (Skype и пр.).

Список литературы

1. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2007. 132 с.
2. Рубцов А. В. Медико-социальная адаптация пожилых людей в учреждениях социального обслуживания населения. М.: Рос. гос. мед. ун-т, 2004. 289 с.
3. Инновационный подход к социальному обслуживанию пожилых людей. Кузбасская модель / отв. ред. И. Н. Бондаренко, О. В. Краснова. М.: Московская Швейцария, 2003. 192 с.
4. Проблемы содержания и организации участковой социальной службы // Инновационные технологии социального обслуживания населения (опыт районов Московской области). Московская область, 2006. 80 с.
5. Методические рекомендации по организации работы с семьей и детьми в комплексных центрах социального обслуживания. М.: Общественная академия проблем социальной работы, 2010. 76 с.
6. Система социально-психологической работы в учреждениях социального обслуживания семьи и детей: проблемы, возможности и перспективы: науч.-практ. конф.: сб. докл. Семья, 2008. 152 с.
7. Савина Л. Ю. Стандартизация социального обслуживания. Критерии эффективности и качества социальной работы: учеб.-метод. пособие. М.: ИПК ДСЗН, 2010. 97 с.
8. Социальная политика: учебник / под общ. ред. Н. А. Волгина. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Экзамен, 2008 (ГР УМО).
9. Холостова Е. И. Социальная работа: учеб. пособие. 6-е изд. М.: Дашков и К°, 2009 (ГР УМО).

Статья поступила в редакцию 25.09.2011 г.