

Итоги работы ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения» за 2018 год

Улучшение качества жизни пожилых людей и инвалидов, повышение эффективности и качества предоставления социальных услуг – приоритетные направления в деятельности учреждения. Эти задачи ставят перед нами Президент Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, а также «дорожная карта» и Федеральный закон от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации».

ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения» осуществляет деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам, признанным в установленном порядке, нуждающимися в социальном обслуживании. Данная работа проводится в целях улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, расширения возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, повышения доступности и качества предоставления социальных услуг. Среди получателей социальных услуг пожилые люди, инвалиды, семьи с детьми-инвалидами. Оказание им социальных услуг осуществляется с учетом индивидуальной нуждаемости в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг. Особое место в работе учреждения занимает организация мероприятий по комплексной реабилитации инвалидов.

На сегодня главная задача учреждения – дойти до каждого, максимально приблизить социальные услуги к тем, кто в них нуждается.

Структура ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения»

Для этого в структуре учреждения - 14 подразделений, предоставляющих социальные услуги, в том числе, 10 отделений социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания, отделение помощи женщинам, филиал в ЗАТО г.Радужный, а также вновь открытое отделение социальной реабилитации инвалидов.

В штате 198 сотрудников, из них 140 социальных работников. 93% работников имеют высшее и среднее профессиональное образование, а 36% - стаж работы более 10 лет.

Объем финансирования учреждения в 2018 г. составил 93,4 млн. руб., что на 8% выше, чем в 2017 г. - 79,7 млн. руб. На выполнение государственного задания направлено 85,5 млн. руб. (в 2017 г. - 64,9 млн. руб.), на проведение мероприятий в рамках государственной программы Владимирской области «Социальная поддержка отдельных категорий граждан во Владимирской области на 2014-2020гг.» - 10,0 млн. руб. (в 2017г. - 4,3 млн. руб.), в том числе, на подпрограммы «Обеспечение пожарной безопасности» - 305,0 тыс. руб. (в 2017г. - 141,8 тыс. руб.), «Доступная среда» (ремонт входной группы, приобретение реабилитационного

оборудования, тактильных элементов) - 950,0 тыс.руб., «Старшее поколение» (текущий ремонт помещений 4 площадок учреждения, приобретение мебели, оргтехники) - 8,8 млн.руб. (в 2017 г.- 1,96 млн. руб.). Доходы от оплаты за оказанные социальные услуги в 2018 году получены в сумме 6,7 млн. руб. (в 2017г. - 6,6 млн. руб.).

Выплаты стимулирующего характера работникам производятся по показателям эффективности, установленным в баллах. Принятые показатели отражаются в экране эффективности, который доступен для каждого работника. На стимулирование труда направлено 63,5 млн. руб., в том числе, за счет внебюджетных средств 1,41 млн. руб. (в 2017г. - 20,5 млн. руб., в том числе, за счет внебюджетных средств – 2,2 млн. руб.). Средний показатель заработной платы по учреждению в 2018 году составил 26930,87 руб. (в 2017 году- 20769,31 руб.), а средний показатель заработной платы социальных работников – 28 тыс. руб.

Государственное задание выполнено своевременно и в полном объеме – 100%, охвачено новыми формами и технологиями социального обслуживания более 15 тыс.чел.

В 2018 году учреждением обслужено более **20 тыс.чел.**, предоставлено свыше **500 тыс.** социальных услуг (в 2017 г. – 18 тыс.чел., около 400 тыс. услуг).

Традиционная и наиболее востребованная форма предоставления социальных услуг, которая позволяет сохранять пребывание пожилых людей и инвалидов в привычных, домашних условиях – **социальное обслуживание на дому**. В настоящее время услугами социального работника пользуются 1174 человека (на 01.01.2017 г. - 1095), всего в 2018 году в соответствии с ИППСУ обслужено 1450 чел., (в 2017г. - 1420 чел.), оказано около 400 тыс. социальных услуг, (в 2017г. – 371 тыс. услуг).

Социальные работники не только покупают и доставляют на дом продукты питания, лекарства, оплачивают коммунальные услуги, помогают получить средства реабилитации и ухода (кресла-коляски, костыли, трости, ходунки) и т.д., но и являются связующим звеном с окружающим миром. Они сопровождают людей с ограниченными возможностями для участия в реабилитационных мероприятиях, посещения театра, концертных залов, исторических мест в рамках социального туризма, на занятия по обучению компьютерной грамотности. Обслуживаются на дому и семьи, имеющие детей-инвалидов (53 семьи – 57 детей).

Ежемесячно получателей социальных услуг учреждения на дому посещают представители общественных организаций, которые проводят независимую оценку качества предоставления услуг. Результаты отражаются в анкете получателя социальных услуг и акте проверки. Мониторингом качества охвачено более 30% получателей социальных услуг. В рамках внутреннего контроля проведено более 50 проверок.

С особым вниманием и заботой относятся в учреждении к участникам и инвалидам ВОВ, ветеранам войны, которых на социальном обслуживании на дому – 142чел. (22-УВОВ/ИВОВ, 120-ТТ). В рамках проведения мероприятий, посвященных ко Дню Победы в ВОВ, проведено обследование условий жизни всех участников и инвалидов ВОВ (на 01.01.2018г. - 230 чел.),

более 2000 ТТ. С учетом нуждаемости оказана помощь в ремонте жилья, решении социально-медицинских проблем, обеспечении средствами реабилитации и социальной адаптации и др. Для всех УВОВ И ИВОВ проведены поздравительные мероприятия, чествования на дому. Мероприятиями (акции «Единый день поздравления», «Хлеб победы», «Волонтеры Победы», «Забота», «Ветеран живет рядом» и т.д.) охвачено более 1000 ветеранов.

Отделением срочного социального обслуживания оказывается помощь разового характера гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке. В 2018 году срочными социальными услугами, в том числе новыми формами охвачено 18246 чел. (в 2017 г.- 16640 чел.), оказано 11339 услуг (в 2017г - 10687 услуг.). Адресной социальной помощью в виде продуктов питания, горячего питания, вещевой помощи, содействия в получении юридической, психологической помощи, социального сопровождения по решению жизненных проблем граждан охвачено более 3 тыс. чел.

Продолжается предоставление услуги по выдаче во временное пользование на безвозмездной основе средств реабилитации и предметов ухода (инвалидные коляски, трости, ходунки, сиденья для ванн, приобретено новое оборудование - устройство для одевания носков, активный захват, подголовник, поручень на присосках ходунки роллаторы, ходунки с подмышечной опорой, трость-стул и т.д.). Услугой воспользовались 504 чел. (за 2017 год – 458 чел.).

Нуждающиеся граждане обеспечиваются средствами социальной адаптации (обеспечены 383 человека (за 2017 год – 253 чел.). С 2018 года ведется работа по обеспечению протезно-ортопедическими изделиями граждан, не имеющими инвалидность. Так, приняты документы у 817 чел.

Организована работа по предоставлению мер социальной поддержки социально неадаптированным больным туберкулезом в виде обеспечения наборами продуктов, такую помощь получили 370 чел. (за 2017 год – 344 чел.).

Осуществляются мероприятия по работе с выпусками из индивидуальной программы реабилитации, абилитации инвалида, ребенка-инвалида. Так, за 2018 год направлена информация об исполнении ИПРА на 2466 чел. Реализовано более 2000 мероприятий в отношении 635 чел.

Ведется работа по сбору и систематизации паспортов доступности объектов муниципальной и частной форм собственности для инвалидов и других маломобильных групп населения. Всего на интерактивную карту нанесено 250 объектов в г. Владимире и 63 - в ЗАТО г. Радужный, из них 31-вновь нанесенных сведений, 217 объектов актуализированы.

В рамках социального сопровождения оказана неотложная социальная помощь (помещение в ДИ, в больницу, защита от насилия со стороны родственников и т.д.) в решении жизненных проблем 400 чел. совместно с представителями ГКУ УСЗН, общественных организаций, КТОСов, полиции, отдела опеки департамента здравоохранения с выходом на дом,

рейдов по выявлению лиц, занимающихся попрошайничеством и бродяжничеством, с целью оказания помощи - 7.

Сотрудниками отделения организуются мероприятия, направленные на оказание социальной помощи нуждающимся гражданам - благотворительные акции:

- «Помоги собраться в школу» по сбору канцелярских и школьных принадлежностей для детей из многодетных и малообеспеченных, семей с детьми-инвалидами - 67 чел.
- «Новый год у ворот» с участием волонтеров «серебряного возраста». Охвачено более 1000 чел.
- «Подари детям праздник» с участием волонтеров движения «Доброе дело 33» семьям с детьми-инвалидами, находящимся на социальном обслуживании и социальном сопровождении в учреждении (охвачено 53 семьи);
- волонтер Победы – оказана помощь свыше 400 ветеранам ВОВ;
- «Чистый дом», «Свет в окне», Щедрый Вторник, Марафон добрых дел и т.д.

В целом оказана помощь свыше 2 тыс. чел.

Ведется работа по социальному сопровождению семей с детьми-инвалидами. На социальном сопровождении состоят - 42 семьи. С привлечением специалистов в рамках межведомственного взаимодействия, реализуются мероприятия индивидуальной программы по психолого-педагогическому, социально-медицинскому, социально-правовому, социально-бытовому направлениям с внедрением *современных социальных технологий и методик сопровождения семей*: мобильная библиотека, телекоммуникационные формы общения и т.д. Предоставлено более 7 тыс. услуг.

Сотрудниками отделения ведется работа по приему граждан и оказанию им необходимой помощи в отдаленных и присоединенных к городу Владимиру территориях (мкр. Оргтруд, Лесной и др.). Организовано 24 социальных рейса, обслужено более 500 чел.

В отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в 2018 году обратились 318 чел., обслужено 40 чел, оказано 6671 услуг. Среди обратившихся - одинокие мамы, многодетные семьи, которым оказана психологическая поддержка, юридическая помощь, помощь в решении жизненных проблем (трудоустройство, содействие в решении жилищных вопросов, оказание медицинских услуг и т.д.). Причины обращения женщин – внутрисемейные конфликты, психофизическое насилие в семье, отсутствие определённого места жительства, средств к существованию, частичная утрата способности к самообслуживанию, иные причины.

Сотрудниками отделения оказана помощь женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, не только проживающим в городе Владимире, но и прибывших из других городов Владимирской области - 6 чел. (Камешковского, Собинского, Судогодского, Петушинского, Юрьев-Польского районов). других регионов России – 11 чел. (г. Москва, г. Санкт-

Петербург; Московской, Ивановской, Ульяновской, Тамбовской, Кировской областей).

В последнее время возрастает число людей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе количество молодых инвалидов, семей с детьми-инвалидами. Оказание им помощи приобрело новый формат с применением комплексных инновационных методов и технологий.

Во вновь открывшемся отделении социальной реабилитации инвалидов в рамках социальных программ предоставляются социально-реабилитационные услуги инвалидам в соответствии с ИПРА и индивидуальной программой предоставления услуг. Специалистами отделения проведено более 150 реабилитационных мероприятий, охвачено свыше 200 чел. Это всевозможные творческие мастерские, мастер-классы по карвингу, квиллингу, канзаши, русскому жестовому языку и т.д., спортивные, настольные игротеки и лекотеки, творческие вечера и встречи с интересными людьми, психологические и обучающие тренинги с применением методов анималотерапии, арт-терапии, гарденотерапии и другие.

Молодые инвалиды регулярно посещают театры в г. Москва («Современник», «Центральный академический театр Российской Армии»). На базе отделения проведен заключительный этап областной акции «От сердца к сердцу» к Международному дню инвалидов.

Занятия проводятся в группах для инвалидов-колясочников, инвалидов с ментальными нарушениями, нарушениями зрения, слуха, молодых инвалидов, семей с детьми-инвалидами, в том числе с детьми имеющими расстройство аутистического спектра с учетом их возможностей.

В целях проведения реабилитационных мероприятий заключено свыше 15 соглашений о сотрудничестве (общественные организации инвалидов, в том числе общественная организация по оказанию помощи детям с расстройством аутистического спектра «РАССКАЖИ», общественная организация в поддержку семейных ценностей «Светлица» по оказанию социально-психологической помощи семьям с детьми-инвалидами, НКО «АКМЕ» по оказанию помощи слабовидящим и т.д.).

Для создания доступной благоприятной среды с комфортными условиями отделение оснащено необходимым современным оборудованием (сенсорный стол с панелью, столы с микролифтом, персональный компьютер для инвалида по зрению, настольные игры для реабилитации инвалидов, музыкальная система «Бемз», интерактивный дизайн «POGUMAX» (программное обеспечение для проецирования различных декораций). В помещениях отделения предусмотрены все необходимые функциональные реабилитационные зоны: сенсорная комната, комната с реабилитационными средствами, арт-студия, интерактивный арт-холл, компьютерный класс т.д. Отделение оборудовано пандусом, установлены тактильные пиктограммы, звуковые и световые маяки, тактильный стенд, мнемосхемы и др.

На ремонт помещений, оснащение необходимым современным оборудованием направлено свыше 8 млн. рублей (90% средств – бюджетные), из них, на ремонт помещений – более 4,5 млн. рублей, на приобретение оборудования – свыше 800 тыс. рублей, обустройство входной группы (пандусы, поручни и т.д.) – свыше 1,5 млн.руб.

Новые формы и технологии социального обслуживания.

Особое внимание в деятельности учреждения уделяется **внедрению инновационных технологий**, что позволяет сделать социальные услуги максимально доступными для граждан, получить необходимую социальную помощь, преодолеть социальную изоляцию, активно участвовать в общественной жизни.

Так, инвалиды с тяжелыми ограничениями функций опорно-двигательного аппарата пользуются услугами **персонального помощника**, который оказывает физическую помощь при перемещении по дому, на прогулке, посещении лечебных учреждений и т.д. (закреплено 15 персональных помощников за 16 инвалидами, в 2017г. – 12 персональных помощников).

Стационароразмещающая технология «Приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов» позволяет гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, совместно проживать с помощником в домашних условиях. В 2017 году в учреждении было 9 приемных семей, в настоящее время – их 11.

В рамках технологии **«Бабушка на час»** - 5 бабушек-волонтеров оказывают социальную помощь 5 семьям, имеющим детей-инвалидов, состоящих на социальном сопровождении.

Для тех граждан, которые в силу преклонного возраста или по состоянию здоровья не имеют возможности посещать поликлиники, аптеки, административные учреждения и другие объекты социальной инфраструктуры, оказываются услуги **«социального такси»**. Услуги предоставлены 746 чел., оказано 518 услуг.

В рамках технологии **«социальный туризм»** организуются экскурсионные поездки, посещения исторических мест, культурных объектов, в том числе, с использованием «социального такси». Эта востребованная у пожилых людей и инвалидов форма работы, направлена на организацию активного отдыха, расширение круга общения по интересам. Всего в рамках технологии «социальный туризм» состоялось более 59 мероприятий, охвачено 269 пожилых людей и инвалидов.

Осуществляется консультирование по вопросам социальной защиты и социального обслуживания **службой «Единый социальный телефон»**. Специалисты учреждения предоставляют исчерпывающую информацию любому, позвонившему. За консультациями обратились 2262 чел., в том числе, 158 обращений из других городов области (г. Петушки, г. Собинка, г. Меленки и т.д.) и регионов (г. Иваново, г. Рязань и др.).

В деятельности учреждения широко используются **информационно-коммуникативные технологии**, которые позволяют оказывать социально-психологическую, социально-правовую помощь в режиме он-лайн. Проводятся телемосты с участием сотрудников и получателей социальных услуг (в 2018 году состоялось 36 телемостов (85 чел.)).

Постоянно обновляется информация, содержащаяся на сайте учреждения, bus.gov.ru. Размещено 170 новостных репортажей. Информация

о проводимых в учреждении мероприятиях размещается в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте» (более 300 публикаций).

Для пожилых людей и инвалидов организовано **обучение компьютерной грамотности пожилых**, которое дает им возможности для успешной адаптации в социальной и информационной среде, самореализации, расширения круга общения, получения государственных услуг посредством сети Интернет.

Всего в 2018 году компьютерной грамотности обучено 560 чел. Из них 142 чел. за счет бюджетных средств при софинансировании ПФ РФ, обучались на базе образовательных учебных заведений (Владимирские: «Педагогический колледж», «Химико-механический колледж», «Технологический колледж», «Строительный колледж» и др.). В кабинете компьютерной грамотности и социального общения, где проводится обучение, в том числе и с привлечением волонтеров, проведен ремонт и произведено оснащение современным оборудованием (сенсорная панель, удобная мебель, компьютеры).

Осуществляется деятельность в рамках **Системы исполнения регламентов (СИР)** и единой системы межведомственного электронного взаимодействия Владимирской области. Принято 131 заявление (в 2017г. - 102 заявления) на оказание государственной услуги «Предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания субъекта РФ», сделано 1614 запросов о размере пенсии, 64 запроса СНИЛС (в 2017г. – 1508 запросов о размере пенсии). Работает пункт для регистрации и подтверждения учетной записи на Портале государственных и муниципальных услуг. В 2018 г. учетную запись подтвердили 441 чел.

В рамках работы Ресурсно-информационного центра гражданам предоставляются широкие возможности для реализации своего жизненного, интеллектуального, творческого и профессионального потенциала. Работают клубы по интересам (13), мини-клубы на дому (8), творческая и социально-психологическая гостиные, коммуникативная гостиная, интернет-кафе (60 чел.), мобильная библиотека (более 400 чел.). Проводятся мероприятия, посвященные знаменательным и праздничным датам в соответствии с планами (организовано более 200 мероприятий, охвачено свыше 2000 чел.).

Настоящим центром проведения досуга, получения знаний и общения и проявления социальной активности, по праву стал **народный университет «третьего возраста»**. На его факультетах обучаются 455 слушателей. Работают 12 факультетов: социальной компетентности, финансовой и компьютерной грамотности, социального туризма «Мой родной любимый край», школа добровольца, основы безопасности жизнедеятельности, «Арт-панорама», «Театральный вернисаж», «Золотой стандарт здоровья» и т.д. Программа университета учитывает самые разнообразные интересы – это укрепление здоровья, решение юридических и финансовых вопросов и др.

Особое внимание в 2018 году уделялось участию в проведении **Форумов-выставок «50 ПЛЮС. Все плюсы зрелого возраста»**. Сотрудники учреждения, получатели социальных услуг участвовали в мастер-классах, флешмобах, концертах, в различных интерактивных

мероприятиях. На площадках общественных организаций **в присоединенных территориях** (мкр. Оргтруд, Лесной, Лунево, Спасское, Уварово, Юрьеvec и др.) с привлечением специалистов УПФР, ФСС, волонтеров проводились информационные встречи, мастер-классы, концерты. Проведено более 30 мероприятий, охвачено свыше 4000 чел.

В рамках проведения занятий в **«Школе подготовки осужденных к освобождению»** в соответствии с Соглашением о сотрудничестве с УФСИН по Владимирской области проведены занятия с осужденными в исправительных учреждениях («Исправительная колония № 3», №5», Тюрма №, СИЗО №1 – более 350 чел.

Важный фактор в работе учреждения – **информирование граждан** о направлениях деятельности учреждения, порядке и условиях социального обслуживания, внедрении инновационных технологий. Информация размещается в средствах массовой информации (16 публикаций в газетах и репортажей на телевидении), распространяется посредством выпуска брошюр, буклетов, баннеров, информационных листовок, доводится до сведения граждан на информационных встречах, круглых столах, которые проводятся во взаимодействии с представителями общественных организаций ветеранов и инвалидов, Попечительским советом, размещается на сайте учреждения.

Одним из новых трендов в работе учреждения является привлечение к оказанию социальной помощи волонтеров, представителей общественных организаций, социально-ориентированного бизнеса в рамках созданного на базе учреждения регионального добровольческого координационного центра по направлению «серебряное волонтерство», который является единой площадкой для накопления и распространения опыта участников волонтерского движения, поддержки и продвижения добровольческих инициатив, объединения добровольческих ресурсов. В рамках работы Центра, приняли участие в мероприятиях по различным модулям добровольческого движения – свыше 3000 волонтеров, из них свыше 650 зарегистрированы в единой информационной системе «Добровольцы РФ». Проведено свыше 1400 досуговых мероприятий, благотворительных акций, мастер-классов, выставок; заключено 472 соглашения с НКО, юридическими и физическими лицами. Издана брошюра по итогам работы регионального добровольческого координационного центра по направлению «Серебряное волонтерство» в рамках проведения Года добровольца (волонтера) в РФ.

Повышению Эффективности и результативности в деятельности учреждения способствуют реализация разработанных сотрудниками учреждения **социальных проектов и программ** при взаимодействии с общественными организациями, НКО:

- мобильная «скорая социальная помощь»,
- модель комплексной реабилитации и социализации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Протяни руку помощи»,
- «Инклюзивное творчество» (развитие творческих способностей молодых инвалидов)

- «Жить самостоятельно» (сопровожаемое проживание),
- «Перекресток помощи» (взаимопомощь и взаимоподдержка нуждающихся граждан),
- «Золотой стандарт активного долголетия»,
- социальная практика «Социальный кейс-стади: повышение профессиональной компетентности специалистов учреждений социального обслуживания населения» и др.

Участие в различных региональных и всероссийских конкурсах (более 10), в том числе:

- в IV Национальном чемпионате по профессиональному мастерству среди инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья «Абилимпикс» (1 место в компетенции «Инженерный дизайн (CAD)»);
- в Международном открытом грантовом конкурсе «Православная инициатива 2018-2019»;
- во Втором инклюзивном конкурсе многожанрового искусства «Особые таланты», проводимом Национальным фондом развития реабилитации (творческим номерам (исторические танцы), представленным в жанре «Хореография» группой молодых инвалидов «Актерская судьба» присуждено 3 место);
- **во всероссийских конкурсах:**
- «Российской организации высокой социальной эффективности» (победа в Региональном этапе конкурса, дальнейшее участие проекта на федеральном уровне);
- «Доброволец – 2018» - драйвер года добровольца;
- «Молоды душой»;
- личных достижений пенсионеров в изучении компьютерной грамотности «Спасибо интернету – 2018»;
- **в областных конкурсах:**
- «БИТВА ХОРОВ»;
- конкурсе социальной рекламы «Решение молодых», посвященной Году добровольца (волонтера) в России (присуждено 3 место в специальной номинации «Социальный репортаж в 2018 году»);
- в муниципальном фотоконкурсе «Мамины счастливые мгновения»,
- в муниципальном конкурсе по предоставлению социального гранта «Серебряные нити», реализуемом совместно с Владимирским региональным отделением общероссийской общественной организации "Российский Красный Крест".
- в районном конкурсе «Семейное счастье – 2018», посвященном Дню семьи, любви и верности», в номинации Семейные династии.

В учреждении так же проведен профессиональный конкурс на звание «Лучший социальный работник – 2018», посвященный Году добровольца (волонтера) на тему «Волонтеры добра: помощь всем и каждому», в котором приняли участие более 30 работников учреждения.