

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**  
**о деятельности государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Абинский комплексный центр социального обслуживания населения»**  
**за 2020 год**

На конец 2020 года в ГБУ СО КК «Абинский КЦСОН» функционирует 12 отделений социального обслуживания на дому, 2 отделения срочного социального обслуживания, 1 организационно-методическое отделение и 1 отделение помощи семье и детям.

Штатная численность учреждения на 1 января 2021 года составляет 285 штатных единиц, в том числе социальных работников 185 штатных единиц из них: 176 штатных единиц в отделениях социального обслуживания на дому и 9 штатных единиц в отделениях срочного социального обслуживания.

Фактическая численность работающих в учреждении 258 человек, в том числе социальных работников 168 человек.

**Социальное обслуживание на дому**

За 2020 год отделениями социального обслуживания на дому было выявлено 308 граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому.

Всего за отчетный период принято на обслуживание – 308 человек. Снято с социального обслуживания за 2020 год – 306 человек, из них 176 человек в связи со смертью, 60 - в связи с переменой места жительства и 70 - по иным причинам.

Из общего количества обслуженных граждан учреждением за 2020 год отделениями социального обслуживания на дому было обслужено 1939 граждан пожилого возраста, из них 845 инвалидов, в том числе 2 – инвалида ВОВ, и 7 – участников ВОВ.

Оказанное количество социальных услуг на дому за 2020 года составило – 848715 услуг:

Динамика предоставления услуг отделениями социального обслуживания на дому за 2018-2020 гг.:

№ п/п	Наименование показателя	2018 года	2019 года	2020 года
1	Количество оказанных услуг	684505	825038	848715
2	Количество обслуженных человек	1723	1911	1939
3	Количество находящихся на обслуживании	1468	1631	1633

Как видно из таблицы, показатели в 2020 году в сравнении с 2019 годом возросли на 23677 услуг, в связи с увеличением числа обслуженных на 28 человек и увеличением потребности граждан в социальных услугах.

Средняя нагрузка на 1 социального работника составляет 10,1 получателя социальных услуг.

Так, из 1633 получателей социальных услуг:

1051 человек - получают услуги на условиях оплаты, 582 человек – обслуживаются бесплатно;

924 человека обслуживаются в условиях сельской местности и 709 человек - в городских условиях.

В соответствии с Руководством по качеству перед сотрудниками учреждения стоит задача по созданию необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.

Результативность работы отделений социального обслуживания и удовлетворенность обслуживаемых качеством предоставляемых услуг являются приоритетными целями в работе группы контроля качества за предоставляемыми услугами. Рабочей группой по контролю качества предоставляемых услуг отделениями социального обслуживания на дому и срочного социального обслуживания было осуществлено 26 контрольных проверок, оформлены справки контроля.

По результатам контрольных проверок можно сделать вывод, что получатели социальных услуг стали более требовательно относиться к качеству оказываемых услуг, кратности и времени их предоставления, так как информирование о деятельности учреждения и предоставляемых услугах ведется в разных направлениях: официальный сайт учреждения, сайт администрации МО Абинский район, газеты и радио, информационные стенды, информационные буклеты и флаеры. Многочисленные положительные и благодарственные отзывы пожилых людей, находящихся на надомном социальном обслуживании, говорят о том, что социальные работники своевременно и добросовестно выполняют свои профессиональные обязанности.

Ежемесячно специалистами комплексного центра в отделениях социального обслуживания на дому проводятся производственные собрания и техучебы с соблюдением требований Роспотребнадзора, в том числе соблюдение социальной дистанции и масочного режима.

### **Срочное социальное обслуживание**

За 2020 год отделениями срочного социального обслуживания было обслужено 2985 человек, которым оказано 9639 услуг.

Количество обслуженных в ОССО, не состоящих на социальном обслуживании в других структурных подразделениях, составило 1462 человека, которым оказано 3457 услуг.

Наиболее востребованными являются парикмахерские услуги, ремонт швейных изделий, работы по ремонту и уборке жилья, а также работы по обра-

ботке земельного участка, в том числе покосы травы механической косилкой, вспашка огорода мотоблоком (до 5 соток) и механическая распиловка дров.

В отделении также ведется работа с лицами БОМЖ, которые в силу сложившихся обстоятельств не имеют возможности преодолеть трудности самостоятельно. Еженедельно, в рамках социального рейда «Надежда» проводятся выезды специалистов центра с целью выявления лиц БОМЖ и своевременного оказания необходимой помощи. В 2020 году социально не адаптированных граждан без определённого места жительства и средств к существованию выявлено 3 человека.

Так же специалистами отделения оказывается помощь выявленным гражданам, утратившим способность к самообслуживанию и не имеющих близких родственников, регулярно осуществляющих уход, содействие в помещении в центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат или отделение временного проживания. Так за 2020 год из категории граждан, нуждающихся в такой помощи было выявлено 13 человек, из которых 8 человек были направлены в дом-интернат для престарелых и инвалидов, 1 человек - направлен в отделение временного проживания, 1 человек - отказался от содействия в оформлении, 1 гражданин умер, 2 человека в процессе оформления.

### **Организационно-методическое отделение**

Информационно-методическое обеспечение всех структурных подразделений центра осуществляет организационно-методическое отделение. Основная цель деятельности отделения - повышение качества социального обслуживания населения. Специалисты отделения занимаются разработкой и распространением методических и информационных материалов по актуальным вопросам социального обслуживания; информируют население, в том числе через средства массовой информации, о деятельности учреждения; осуществляют работу по взаимодействию с учреждениями образования, культуры, с общественными организациями и отдельными гражданами; организуют культурные мероприятия для пенсионеров и инвалидов, а так же для сотрудников учреждения к профессиональным праздникам и праздничным датам.

Организационно-методическим отделением совместно с отделениями социального обслуживания на дому, отделениями срочного социального обслуживания и отделением помощи семье и детям учреждения ведётся опрос уровня удовлетворённости инвалидов доступной средой. На сегодняшний день опрошено 454 человека.

Об уровне удовлетворённости качеством социального обслуживания по учреждению за 1 квартал было опрошено 2078 получателей социальных услуг, за 2 квартал - 1804, за 3 квартал - 2114, за 4 квартал - 2001. По результатам анкетирования за весь год можно сделать вывод, что все респонденты удовлетворены качеством оказания социальных услуг, а в случае возникновения спорных

вопрос, своевременно регулируются и положительно разрешаются руководителями отделений.

Активной остаётся работа по информационной деятельности учреждения. Однако в связи с пандемией коронавируса количество публикаций в СМИ значительно уменьшилось, так как установлен запрет на проведение массовых мероприятий, проведение которых освещались в средствах массовой информации. Так за отчетный период было подготовлено 33 материала в средства массовой информации Абинского района и сайт учреждения, в том числе было подготовлено и откорректировано 201 информационных буклетов, флаеров и информационных листовок. Их тематическая направленность затрагивала самые разнообразные направления деятельности. Были выпущены статьи о деятельности учреждения, о предоставляемых услугах центра, о профилактической работе с семьями и несовершеннолетними.

В учреждении получили развитие новые формы социального обслуживания:

«Мобильная бригада» для оказания неотложных социальных услуг гражданам пожилого возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающим в отдаленных сельских населенных пунктах.

«Мобильная бригада» для доставки лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в МБУЗ «ЦРБ» г. Абинска.

«Школа ухода» за гражданами пожилого возраста и инвалидами (особенно за лежачими больными). Занятия «школы ухода» включают темы о процедурах общего ухода, профилактике осложнений, методах самообслуживания и самоконтроля, дезинфекции, гигиенического ухода на дому, правилах питания и кормления, методах использования технических средств реабилитации и др. За 2020 год было проведено 18 семинаров, в которых прошли обучение 95 граждан.

«Пункт проката технических средств реабилитации» - гражданам пожилого возраста, перенесшим травмы, или хирургические операции, а также страдающим заболеваниями, временно нуждающимся в технических средствах на период выздоровления, на основании решения лечебно-профилактического учреждения выдаются бесплатно, во временное пользование, средства реабилитации (трости, костыли, ходунки для инвалидов, стулья для ванны и т.д.). За отчетный период заключено 59 договоров о выдаче во временное пользование технических средств реабилитации.

«Пункт приема и выдачи благотворительной помощи «Вторые руки» - осуществляется сбор вещей, бывших в употреблении, и выдача их нуждающимся гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми, и тем, кто находится в трудной жизненной ситуации. За 2020 год в пункте приема и выдачи благотворительной помощи «Вторые руки» получили помощь 354 человека, выдано 3125 необходимых вещей и предметов обихода. Проведена 1 ярмарка.

«Компьютерный класс» - функционирует для обучения граждан пожилого возраста и инвалидов компьютерной грамотности. За 2020 год прошли обучение 6 человек.

«Приемная семья» – форма социального обслуживания для граждан по-

жилого возраста и инвалидов в условиях чужой семьи. Это позволяет человеку найти свой дом, семейное тепло и заботу, продлить жизнь в домашней обстановке. В настоящее время в учреждении организовано 13 приемных семей, в которых проживают 14 граждан пожилого возраста.

Для вновь принятых социальных работников центра разработан курс занятий **«Социальная сфера – сфера молодых»**. В рамках курса в 2020 году было проведено 48 семинара.

**«Социальный туризм»** - это инновационная форма работы для граждан пожилого возраста, направленная на организацию отдыха и сохранение здоровья пожилых граждан, в рамках которого учреждением проводятся экскурсии по Абинскому району и Краснодарскому краю с посещением культурных и исторических памятников.

Инновационный проект **«Школа безопасности для пожилых людей»**, в рамках которого оказываются социально-консультативные услуги, предусматривающие обучение граждан пожилого возраста и инвалидов, состоящих на социальном обслуживании в учреждении, их родственников, членов клубных объединений, наиболее востребованным правилам повседневной безопасности. Целью проекта является повышение уровня безопасности повседневной жизни пожилых граждан и информирование в вопросах безопасного поведения в опасных и чрезвычайных ситуациях. С начала 2020 года проведено 4 мероприятия.

**«Клубы по интересам»** - функционируют для граждан пожилого возраста и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Членам клуба предоставляется возможность общения, обмен информацией, посещение исторических мест и музеев, проводятся различные мероприятия.

Для познавательного и активного досуга для граждан пожилого возраста и инвалидов в центре действует 7 клубов по интересам. Цель данных клубов - повышение жизненной активности граждан пожилого возраста и инвалидов путем вовлечения в культурно-массовые мероприятия. За 2020 год в рамках клубной деятельности было проведено 20 мероприятий, в которых приняли участие 194 человека.

Работа по клубной деятельности строится так, чтобы можно было привлечь к участию в их подготовке самих пенсионеров. Заседания клубов зачастую приурочены к праздникам или юбилейным датам клиентов. Участники готовят экспонаты для выставок рукоделия, кулинарии, печатают рецепты забытых старых и полезных блюд, меню из обычных и доступных продуктов, схемы рисунков вязаных вещей, демонстрируют модели реставрированной одежды и многое другое. Заседания клубных объединений, обычно приуроченные к социально-значимым и памятным датам, проходят в теплой атмосфере домашнего уюта, за чаепитием, они позволяют приятно и с пользой провести время, найти единомышленников, открыть новые увлечения и продемонстрировать свои таланты на выставке творческих работ.

Также ведется работа клуба **спортивно-оздоровительной направленности для пожилых граждан «55+. Новая жизнь»**.

Основной целью работы клуба является: пропаганда здорового образа жизни, развитие физического состояния граждан пожилого возраста и инвалидов, а так же поддержание и укрепление здоровья посредством занятий физической культурой. Мероприятия в рамках клуба позволяют не только расширить круг общения, приятно и с пользой провести время, найти единомышленников, но и продемонстрировать свои таланты и организаторские способности, открыть новые увлечения, а также поучаствовать в социальной жизни города (населенного пункта), в значимой общественной акции, митинге, обозначить свою гражданскую позицию. Посетители клуба уже успешно освоили технику скандинавской ходьбы, дыхательную систему Стрельниковой, научились делать несложный массаж, узнали о полезных свойствах продуктов и напитков.

С начала года в клубе прошло 3 мероприятия, в которых приняли участие 35 человек. Наряду с мероприятиями организованными специалистами отделений участники клуба ведут и активную общественную жизнь. Также было принято участие в 7 социокультурных мероприятиях, митингах, организованных администрацией городских и сельских поселений, в которых приняли участие 41 человек из числа участников клуба.

Во втором полугодии 2020 года в клубе в связи с пандемией коронавируса и карантинными мерами, согласно постановлению главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 13.03.2020 №129 «О введении режима повышенной готовности на территории Краснодарского края и мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (2019 - nCoV)» заседания не проводились.

В 2019 году организован **клуб волонтеров старшего поколения «Серебряный возраст»**, работа которого направлена на оказание помощи нуждающимся пожилым гражданам, инвалидам, несовершеннолетним и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в решении их социальных, культурных, экономических и др. проблем, организацию их досуга, а также на реализацию умений и навыков, творческих и организаторских способностей волонтеров «серебряного возраста». На сегодняшний день в рядах серебряных волонтеров 45 человек.

В период пандемии коронавируса волонтеры старшего поколения, участники клуба «Серебряный возраст», поддерживают общественную инициативу по развитию благотворительности #Щедрый Вторник.

Волонтеры старшего поколения помогают пожилым жителям г. Абинска в решении этой задачи, изготавливая многоразовые защитные маски своими руками, находясь в режиме самоизоляции. Сотрудниками комплексного центра социального обслуживания защитные маски и перчатки были вручены получателям социальных услуг и посетителям учреждения. Участники акции получили листовки с призывом развивать и пропагандировать благотворительность, делиться информацией и узнавать о лучших благотворительных проектах в нашей стране и в мире.

В рамках акции вручено более 50 масок и 100 листовок о благотворительной инициативе #ЩедрыйВторник.

Возобновлено оказание благотворительной помощи по предоставлению горячего питания получателям социальных услуг «Абинского КЦСОН» волонтером клуба, индивидуальным предпринимателем Братчиковой Любовью Викторовной. Готовые обеды доставляются социальными работниками пожилым гражданам на дом с соблюдением всех необходимых санитарно-эпидемиологических норм.

С 2018 года в учреждении успешно реализуется **социальный проект «Университет третьего возраста»**. Мероприятия в рамках проекта позволяют вовлечь граждан пожилого возраста в активную социальную и творческую жизнь. Проект осуществляет свою деятельность по нескольким направлениям:

1) Занятия факультета «Здоровье и долголетие» направлены на пропаганду здорового образа жизни и улучшение функциональных способностей организма пожилых граждан и инвалидов.

2) Занятия на факультете «Творческое развитие личности» проводятся в форме: лекций, тренингов и мастер-классов, направленных на овладение основами художественного мастерства; развитие фантазии, художественного вкуса; формирование знаний, умений и навыков по созданию предметов декоративно – прикладного творчества.

3) Занятия факультета «Культура и искусство» направлены на приобщение к мировому культурному и историческому наследию, расширение кругозора.

4) На факультете «Садоводство и огородничество» слушатели получают комплекс знаний о растениях, условиях их выращивания, обработки, сбора и хранения.

Работа по организации досуга пожилых людей носит целенаправленный, систематический и долговременный характер. Она осуществляется во взаимодействии с учреждениями культуры, образования, спортивными и общественными организациями. Пожилые граждане участвуют не только в творческих выставках и мероприятиях, проводимых учреждением, но и в районных, краевых мероприятиях.

В условиях режима повышенной готовности в связи с пандемией COVID-19 специалистами отделения велся прием заявок на получение продуктовых наборов и учет их выдачи (выдано 1764 продуктовых набора) нуждающимся гражданам, в т.ч. 334 получателям социальных услуг учреждения.

Для оказания гражданам информационно-консультативной помощи по вопросам социального обслуживания, мер социальной поддержки, занятости населения, в учреждении организована работа телефона «горячей линии».

#### **Для эффективной работы центра необходимо:**

1. Осуществлять систематический контроль и последующий анализ качества предоставляемых социальных услуг.

2. Активизировать информационную работу об основных направлениях деятельности ГБУ СО КК «Абинский КЦСОН» среди населения Абинского района путем размещения рекламной продукции на официальном сайте учреждения, сайте администрации МО Абинский район, в СМИ и радио, а также

путем распространения информационных буклетов и памяток в наиболее посещаемых местах (учреждения здравоохранения, ЖКХ, банки и т.д.).

3. Расширить спектр социальных услуг отделения срочного социального обслуживания, таким образом увеличив сумму поступлений внебюджетных средств для развития материально технической базы учреждения.

4. Продолжить тесное взаимодействие и сотрудничество с квартальными, представителями совета ветеранов, общества инвалидов и председателями ТОС в рамках проведения встреч и заседаний «круглых столов» на базе комплексного центра для взаимодействия по распространению информации о деятельности учреждения среди населения Абинского района и раннего выявления лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в помощи.

5. Продолжать подворовые обходы граждан пенсионного возраста и инвалидов на территории Абинского района согласно графикам с целью формирования базы потенциальных клиентов, нуждающихся в постановке на социальное обслуживание.

6. Продолжить активную работу по актуализации банка данных для организации приемных семей для граждан пожилого возраста.

Директор



М.Н. Люлюмова