МБУ «КЦСОН» Усть-Таркского района

Новосибирской области

отделение социального обслуживания на дому

 граждан пожилого возраста и инвалидов

**Анализ деятельности отделения социального**

 **обслуживания на дому граждан пожилого возраста инвалидов**

**за 2015 год**

***«Суметь помочь страдающему – несомненно одно из самых прекрасных способностей, которыми только располагает человек» (Теодор Бильрот)***

Социальные работники достойны самых добрых слов благодарности, ведь именно они являются лекарями общественных недугов.

# Социальная работа   не только и не столько профессия, как состояние души. Некоторые ученые считают, что это призвание, которое дает чувство причастности и преданности этой работе, без которого невозможно или очень трудно выдерживать общение со страдающими людьми, с людьми, которые столкнулись с проблемами, подчас неразрешимыми, с людьми, которые в своей жизни испытывали много потерь. Чужой беды не бывает. Нередко приходится и слышать, и встречать в печати, даже в качестве заголовка, эту ставшую уже расхожей фразу. И всегда что-то мешало воспринимать ее как абсолютную, безоговорочную истину. Есть тысячи и тысячи людей, которые не могут пройти равнодушно мимо чужого горя, чужой боли. И болят этой чужой болью, как своей собственной, их тонкие души, добрые, отзывчивые сердца. И идут эти люди навстречу другим - кому плохо, кому трудно, кто не может обойтись без посторонней помощи. И подставляет свое плечо, протягивает руку, находят доброе, одобряющие и утешающие слова…

# Ежедневная забота о пожилом человеке – сходить за продуктами питания, убраться в доме, помочь по хозяйству, доставить медикаменты, оплатить жилищно - коммунальные услуги ложатся на плечи социального работника. Мы помогаем пожилым людям!

#  Если брать статистику, то всего проживает пенсионеров в нашем районе около **2931** человек из них на обслуживание через УПФР по Усть-Таркскому району находится **516** человек. На учете(наблюдении) в нашем отделении находилось - **153** одинокопроживаюх пенсионера. У каждого своя история, боль, беда, обида, правда жизни. Естественный жизненный процесс нельзя остановить. Летят годы, десятилетия, кажется, нет конца молодости. Но вот появились первые седые волосы, морщинки, к человеку подкрадываются болезни, унося силы и радость самой жизни. Наступает старость. И очень важно, чтобы в этот тяжёлый жизненный период рядом оказались близкие люди или мы, работники социальной службы.

 **120** пенсионерам за 2015 год оказана помощь в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста инвалидов, причем **5** пенсионерам оказана помощь как через УПФР, так и через наше отделение. Организация социального обслуживания граждан на дому в современных условиях рассматривается как конструктивный вклад в социальное развитие страны, фактор снижения социальной напряженности. Если вы молоды, здоровы и окружены семьей, состоящей из адекватных родственников, то вряд ли скоро, или вообще когда ни - будь, вспомните о наличии такой организации, как центр социального обслуживания населения. Социальное обслуживание на дому – один из «старых» видов социального обслуживания. Социальные работники достойны самых добрых слов благодарности, ведь именно они являются лекарями общественных недугов.

**Работники отделения трудились в 2015 году, выполняя поставленную**

***Цель*- является создание условий, при которых любой одинокопроживающий пенсионер и инвалид имел бы возможность дольше оставаться в привычном социальном окружении.**

Решение проблем одиноких пожилых людей и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию, давая возможность старым людям дожить свой век в родных стенах.

***Предоставления социальных услуг применительно к улучшению условий жизнедеятельности и (или) расширению возможностей получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.***

**Задачи:** 1.Организация практической социальной помощи на дому, для улучшения жизни пожилых людей и инвалидов.

2.Оказание гражданам квалифицированного ухода,–   предоставление получателям социальных услуг социальной помощи на дому, в зависимости от степени и характера нуждаемости.

3.Создание получателям социальных услуг благоприятных условий пребывания в привычной социальной среде, поддержание условий проживания согласно гигиеническим требованиям, предоставление социальных услуг в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания и проведение реабилитационных мероприятий согласно индивидуальным программам.

4. Оказание морально-психологической поддержки получателям социальных услуг.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются по месту проживания или пребывания гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам (в том числе детям-инвалидам), нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.

Сколько же нужно ума и такта, терпения и выдержки, а главное – человеческой теплоты и доброты, чтобы с приходом социального работника в каждом доме становилось теплее. Истинными специалистами в сфере социального обслуживания являются не столько обладатели определенных профессиональных знаний, сколько необыкновенные по своим личным качествам, отзывчивые и душевные люди. А в нашем коллективе социальных работников с чутким сердцем и доброй душой можно назвать не один десяток. Без этих важных черт крайне сложно найти индивидуальный подход и по-настоящему помочь нуждающемуся человеку преодолеть жизненные трудности.

**Основные направления в работе отделения**

 **в 2015 году:**

* **Учет всех одиноких (одинокопроживающих) пенсионеров и инвалидов, проживающих на территории района.**
*

**Прием пенсионеров, и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию или полной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.**

* **Качественное предоставление социальных услуг на дому, создавая при этом необходимую благоприятную для пенсионера атмосферу.**
* **Контроль за качеством социального обслуживания на дому.**
* **Организация поздравлений работников отделения с праздничными датами, юбилеями.**
* **Организация поздравлений обслуживаемых пенсионеров с праздничными датами.**
* **Своевременный перерасчет доходов пенсионеров в случае изменения прожиточного минимума или размера пенсии.**
* **Проведение работы по повышению профессионального мастерства социальных работников отделения.**
* **Проведение мини-семинаров для обслуживаемых пенсионеров и инвалидов на дому.**
* **Функционирование клуба «Ветеран» на базе жилого дома с. Усть-Тарка**
* **Участие работников отделения в конкурсах профессионального мастерства:**
* **Основной задачей для работников отделения в 2016 году является- работа по качественному предоставлению социальных услуг на дому. Нацелить социальных работников на то, что они должны:**

- видеть в клиенте индивидуальность;

- постоянное стремление как можно глубже раскрыть свойства личности;

- предоставлять клиенту современное видение его проблемы.

-успех профессиональной помощи во многом зависит от правильного понимания общей ситуации и применения разных подходов к имеющимся проблемам. Внося ясное понимание и предлагая современные, творческие способы разрешения имеющейся проблемы, социальный работник должен внушать получателю социальных услуг чувство оптимизма и готовность к сотрудничеству.

Вся деятельность отделения спланирована согласно планам работы на год, квартал, месяц, еженедельно, на каждый день.

**Основные показатели в работе отделения по данным направлениям:**

**I.Учет всех одиноких (одинокопроживающих) пенсионеров и инвалидов, проживающих на территории района.**

В начале года была проведена перерегистрация всех пенсионеров и инвалидов, одинокопроживающих на территории нашего района. В результате перерегистрации на учет (наблюдение) в отделение было поставлено **153** человека (2014г- **143** человек).

**Цифровая информация**

1. На начало года всего в отделении на обслуживании находилось **103** (2015-**105** человек). Из стоящих на учете по личному согласию было принято на обслуживание **17** человек (2014 -всего **15** пенсионеров и инвалидов). Принято на 2 пенсионера больше чем в прошлом году. Всего за год была оказана помощь **120** пенсионерам (2014г- 120 чел).

Количество получателей социальных услуг обслуженных за 2015 год принятых на обслуживании в отделении увеличилось по сравнению с отчетным периодом прошлого года на 2 человека. Эти показатели конечно не очень радуют. Но все обратившиеся в центр за помощью, были приняты на обслуживание.



На дому предоставлены социальные услуги получателям социальных услуг

**Возраст пенсионеров:**

|  |  |
| --- | --- |
| **мужчины** | **женщины** |
| 18-59 | 60-74 | 75-79 | 80-90 | 18-54 | 55-59 | 60-74 | 75-79 | 80-89 | 90 и старше |
| 4 | 6 | 7 | 8 | 2 | 3 | 26 | 31 | 28 | 5 |
| **25** | **95** |

****

Из представленной диаграммы мы видим, что по возрасту наибольшее количество обслуживаемых приходится на 75-79 ,80-89 лет как мужчин, так и женщин, что говорит о старческом возрасте пенсионеров, который характеризуется ухудшением здоровья, умственных способностей, затуханием функций организма. Что предполагает большего внимания к данным клиентам со стороны работников отделения.

**Всего по категориям:**

 (сравнительная таблица)

|  |  |
| --- | --- |
| ***категория*** | ***человек*** |
| Инвалиды ВОВ | **2** |
| Вдовы участников ВОВ | **-** |
| Реабилитированные | **4** |
| Ветераны труда | **62** |
| Инвалиды в том числе:1 группа2 группа3 группа | **25**7126 |
| пенсионеры | **27** |
| всего | **120** |

**Из них на обслуживании**:

 **65** чел.- на условиях - бесплатное обслуживание;

 **7** чел. – на условиях - частичной оплатой;

 **48** чел.- на условиях - полной оплаты.

|  |
| --- |
|  |

Из представленной диаграммы видно, что количество обслуживаемых пенсионеров и инвалидов на условиях -бесплатное увеличилось в связи с вступившим в силу ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» от **28 декабря 2013 года**, уменьшилось число пенсионеров получающих услуги в отделении на условиях оплаты. Согласно закону плата за оказание социальных услуг, предоставляемых на дому, основывается на адресном подходе к их получателям и зависит от уровня их среднедушевого дохода. Теперь социальные услуги бесплатно получают граждане, чей среднедушевой доход не превышает полуторную величину прожиточного минимума. Также законом устанавливается предельный размер платы за социальные услуги. За предоставление услуг на дому составляет не более 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно (полторы величины прожиточного минимума)

**Количество пенсионеров обслуживаемых по селам района**

**сравнительная таблица**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| М-о | Всегообслужза год | Обслуживание на условиях | Кол-восоциальныхработников |
|  |  | бесплатное | частичнойоплаты | полной оплаты |  |
| Дубровинское | 3 | 1 | - | 2 | 2 |
| Еланское | 8 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| Камышевское | 11 | 6 | 1 | 4 | 5 |
| Козинское | 7 | 4 | - | 3 | 2 |
| Кушаговское | 7 | 2 | - | 5 | 2 |
| Н-Никольское | 3 | 3 | - | - | 1 |
| Н-Силишинское | 5 | 4 | - | 1 | 3 |
| Побединское | 10 | 5 | - | 5 | 3 |
| Угуйское | 3 | 2 | - | 1 | 3 |
| Усть-Таркское | 35 | 18 | 2 | 15 | 10 |
| Щербаковское | 2 | - | - | 2 | 2 |
| Яркульское | 10 | 8 | - | 2 | 5 |
| Я-Матюшкинское | 16 | 8 | 2 | 6 | 9 |
| **всего** | **120** | **65** | **7** | **48** | **49** |

Количество пенсионеров, которым оказана помощь по селам района разное, большинство их проживает на территории Яр-Матюшкинского м\о, Усть-Таркского м\о, Еланского ,Козинского ,Яркульского и Камышевского м\о.

**Цифровые данные о**

**нахождение пенсионеров и инвалидов**

**на социальном обслуживании в отделение**



Из представленных цифровых данных мы видим, что более 50% клиентов находятся на обслуживании более 5 лет. 16 человек (13%) наши сторожилы- находящиеся на социальном обслуживании на дому более 10 лет.Индикатором качества является доверие обслуживаемых к организации деятельности в нашем отделении.

1. **Снято с надомного обслуживания** в течение 2015 года -**21** чел.(2014 года – **16** человек) На 5 человек больше чем в прошлом году.

|  |
| --- |
| **Снято с обслуживания** |
| **21** | **причина** | **количество** |
| по собственному желанию | **4** |
| В связи с выездом на другое место жительства | **3** |
| В связи со смертью | **14** |

Из представленной диаграммы мы видим, что большое количество снятых с социального обслуживания на дому приходится на смерть (14 чел. в 2014 г-7 чел.), конечно, это печально, но успокоение приносит, тот факт, что клиенты, умершие в этом году имеют возраст от 79 до 89 лет (старческий возраст), конечно, они прожили достаточный период жизни.

В течение года на дому у пенсионеров **62** (2014г.- 36 чел.) **в 8 м\о** ( Камышевское м\о, Дубровинском м\о, Еланском м\о, Яркульское м\о, Н-Силишинское, Усть-Таркское, Угуйское м. о Кушаговское м. о; ) были проведены мини-семинары, как инструментом преодоления дефицита общения - «**Тем,кому за…**» с целью: Облегчения осознания наступающих перемен, как процесса, дающего массу возможностей для индивидуальных проявлений и самореализации, необходимых для чувства индивидуальной свободы. Помочь людям, ощущающим груз лет, справиться с чувством одиночества, придать новый смысл, расширить круг общения.

Мы надеемся, что проведенная работа повысила уровень душевного здоровья получателей социальных услуг отделения.

Всем получателям социальных услуг нашего отделения еженедельно оказывали в течение года помощь социальные работники.

Кто такой социальный работник? За этим простым словосочетанием скрывается поистине целая жизнь. Социальная работа относится к тем редким видам профессиональной деятельности , где зачастую вместе со знаниями и опытом нужны личностные качества специалиста ,которые во многом определяют успешность и эффективность работы.

**Помощь на дому обслуживаемым пенсионерам и инвалидам оказывают социальные работники** **отделения.**



Всего в штате центра за год осуществляли деятельность **49** социальных работников ( 2014 год -46 чел).

 Количество социальных работников в сравнении с прошлыми годами увеличилось на **3 ч**еловека ( уход работника в декретный отпуск, принятие 2 работников в села, где ранее не было обслуживаемых пенсионеров).Неизменным остается количество социальных работников-мужчин -5,что говорит о профессии социальный работник, как типично женской. Радует тот факт, что есть наличие социально-психологической совместимости между клиентами и социальным работниками, которое подразумевает сходство моральных и деловых качеств, определенные особенности общекультурного и интеллектуального развития. В таком случае легче достигается доверие, уверенность друг в друге, взаимоуважение между работником и клиентом.

Среди них :

|  |  |
| --- | --- |
| **основной** | **совместительству** |
| 36 | 13 |
| **мужчины** | **женщины** |
| 5 | 44 |

Стаж работы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **до 1 года** | **1-3 лет** | **3-5 лет** | **от 5-10 лет** | **от 10-15 лет** | **от 15 лет и более** |
| 3 | 14 | 7 | 13 | 6 | 6 |



Отмечаю, что всего 3 социальных работников( 6 %) работают в отделение до 1 года, 46 человек работают от 1 до 15 лет и более, что говорит о стаже работы в должности и соответственно опыте. Все социальные работники работают по индивидуальному графику. При его составлении учитывается необходимая частота посещений обслуживаемых ими граждан, характер и количество оказываемых услуг, компактность проживания. При необходимости графики пересматриваются.

**Сотрудники доброжелательны и приветливы, обходительность - неотъемлемая часть профессионального имиджа и гарантия успеха. Хотя в первую очередь успешной работе способствует высокий уровень знаний и опыт коллектива.**

|  |
| --- |
| **Направления деятельности, результат:****1.*Изучение нормативно-правовой базы***Деятельность работников осуществлялась согласно законодательных актов, нарушений нет. |
| ***2.Отсутствие факторов нарушений трудового законодательства***♦ выход на работу социальных работников согласно графику. Нарушений нет (во время контрольных проверок работник находился на дому у клиента согласно графику - времени посещения). |

***3.Оказание социальных услуг на дому:***

♦ увеличение или уменьшение количества оказанных социальных услуг на дому;

♦ удовлетворенность клиента полностью качеством предоставляемых услуг на дому;

**количественный**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | с-бытовые | с-медиц | с-правов | сверх ИППСУ | всего |
| 2014 | 44437 | 5882 | 334 | 13204 | **63857** |
| 2015 | 87449 | 5240 | 56 | 30373 | **92745** |



Из представленной диаграммы мы видим, что количество социально-бытовых услуг представлено в 2015 году на 97% больше, чем в 2014 году, что говорит об увеличении запросов от получателей социальных услуг.

На 130 % больше было предоставлено получателям социальных услуг

сверх объемов определенных в ИППСУ.

Всего было оказано за отчетный период каждому пенсионеру в среднем по **773** социальной услуги . Ежемесячно по **64** услуги, еженедельно по **16** услуг каждому пенсионеру и инвалиду. Учитывая, что социальный работник посещает обслуживаемых не менее 3 раз в неделю, значит каждый приход выполняя в среднем по **5** услуг.

Анализирую представленные цифровые данные, делаем вывод:

* о востребованности наших работников.
* доход клиентов возрос и они заказывают социальные услуги не жалея своих денег,
* пенсионеры стареют и уже по возрасту не могут себя обслуживать в связи с этим, заказывают большее количество услуг.

Качественное предоставление социальных услуг на дому позволяет им быть востребованными, причем как социальные услуги гарантированного перечня социальных услуг, так и дополнительные социальные услуги ,не вошедшие в гарантированный перечень услуг предоставляемых на дому. В результате чего ежемесячно клиенты производят оплату за предоставленные услуги на дому в кассу центра. Всего на условиях оплаты обслуживалось в отделении **55**чел. (2014 г-**110** чел).



Количество пенсионеров осуществляющих оплату за услуги уменьшилось на **55** человек. 65 человек в отделении на обслуживании на условиях- бесплатное обслуживание, но они также производят оплату в размере 100% за услуги предоставленные социальными работниками отделения сверх объем. Всего поступило денежных средств в кассу КЦСОН от получателей социальных услуг за 2015 год-**342798,65 руб**.

2013 год –**351675,37 руб**.

2014 год **– 404580,63 руб.**.



Процент оплаты рассчитывается согласно расчетов дохода пенсионера в соответствии с прожиточным минимумом, ежемесячно согласно размеру пенсии и данных ЖКУ,расчет производится своевременно, пенсионеры письменно уведомлены обо всех изменениях.

Всем пенсионерам были отправлены письменные уведомления о расчете % оплаты.

 Жалоб от обслуживаемых нет.

***4.Ведение документации на дому у обслуживаемых пенсионеров***

Журналы учета предоставленных социальных услуг на дому у получателей социальных услуг отделения заполняются своевременно, пенсионеры подтверждает предоставленные услуги своей подписью.

В конце месяца работник сдает отчет о количестве предоставленных услуг клиенту за месяц на отчетном бланке. На протяжении всего периода обращалось внимание работников на соответствие отчета за месяц в Журналах у получателей социальных услуг и на предоставленном заведующей бланке отчета.

Были проведены выборочные проверки ведения документации по отделению.

Цель: аккуратность и грамотность ведение записей в Журналах учета выполненных услуг на дому.

Результат: оценить ведение записей в Журналах учета предоставленных услуг на дому.

В ходе проверок ведение документации оценено, как удовлетворительно.

 Оформлены акты проверок, ознакомлены социальные работники.Всего **22** Акта проверок.

***Для повышения профессионального уровня социальных работников в течении года*:**

* работники были оповещены ежеквартально об изменении прожиточного минимума, и механизмом расчета доходов пенсионеров в соответствии с измененным размером пенсии и прожиточного минимума;
* проводилось обучение вновь принятых **4** социальных работников в рамках школы «Молодого социального работника»; Оформлены Протокола.
* ежеквартально проведены инструктажи по охране труда;

 Проведение работы по выполнению пунктов программы: «Школа –социальный работник» для социальных работников отделения с целью повышение профессиональной квалификации социальных работников, воспитание у них высоких морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности. Социальные работники ежеквартально приезжали в КЦСОН на семинарские занятия, принимали активное участие в обсуждении вопросов семинаров.

Социальные работники отделения за отчетный период были ознакомлены с изменением прожиточного минимума по НСО, % оплаты за социальные услуги, механизмом расчета .

Результат: Доступное объяснение всех изменений в нормативной базе не вызвало вопросов у обслуживаемых. Качественным показателем явилось то, что ни один пенсионер не обратился в центр за консультацией.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5*.Оплата труда работников производится согласно коэффициенту нагрузки*****Ежемесячно происходит учет производственных и непроизводственных фактических затрат времени работника на дому.**Коэффициент нагрузки за год:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кол-вообслуж | Кол-восоц.раб | Коэф.нагрузк |
| 18(1) | 19 | 0,40 |
| 22(2) | 11 | 0,50 |
| 21(3) | 7 | 0,85 |
| 12(4) | 3 | 1,25 |
| 15 (5) | 3 | 1,12 |
| 32 | 6 | 1,58 |
| **120** | **49** |  |
|  |  |  |

Из представленной таблицы видно, что качественным показателем является - нагрузка работников остается высокой (ранее нагрузка по уходу за 1 обслуживаемым составляла -0,25 ставки)***6. Приобретение и выдача технических средств социальных работников*.** В течение года заведующая отделением проводила работу по контролю за качеством использования специальной одежды социальными работниками отделения, за качеством использования технических средств -уход за велосипедами и их техническое обслуживание.***7. Участие социальных работников в конкурсе профессионального мастерства***Социальные работники отделения не принимали участие в конкурсах профессионального мастерства т.к. данный конкурс в 2015 году в КЦСОН не проводился. |

***8.Проводилась работа по выполнению пунктов программы «Тем,кому за…»***

Для жильцов, проживающих в муниципальном служебном жилом Доме с.Усть-Тарка, находящихся на социальном обслуживании на дому и всех получателей социальных услуг отделения,проживающих на территории нашего района.

В рамках программы были проведены занятия:

«Психофизические особенности пожилых людей»; «Рациональное питание»; «Движение-это жизнь»;»Старость в радость,когда тренируешь интеллект»

Выступление Г.Н.Шабановой.

Л.В.Данн- психолога отделения психолого-педагогической помощи семье и детям МБУ «КЦСОН». Все занятия сопровождались видео.

Мы надеемся ,что в результате проделанной работы

обслуживаемые пенсионеры смогли уберечь себя от одиночества, смогли осознать наступающие перемены на жизненном пути, отнестись к ним как к процессам, дающим возможность для индивидуальных проявлений и самореализации, придать жизни новый смысл, расширить круг общения.

***9. Функционирование клуба «Ветеран»***

|  |
| --- |
| **Согласно плану заседаний проведены мероприятия:** 22 января 2015 года -Тема: «Крещение господне»; 05 марта 2015 года- Тема: «Женщина-труженица»; 15 апреля 2015 года - Тема: «Пусть миром правит доброта!; 06 мая 2015 года - Тема: «Нет,не ушла война в предание»; 10 августа 2015 года – Тема : « Наш район в годы моей молодости»; 02 октября 2015 года - Тема: «В гостях у самовара»; 16 октября 2015 года - Тема : Ретро фильм «Светлый путь»; 04 декабря 2015 года - Тема»От сердца к сердцу» |
| Для проведения мероприятий сотрудничали:* с районным советом ветеранов;
* с Домом культуры МУК « Усть-Таркский культурно-досуговый центр»;
* с центральной библиотекой ;
* детским садом «Солнышко» МДОУ;
* МБУ « КЦСОН» – отделением психолого-педагогической помощи семье и детям;

*Совместно проведенные мероприятия помогли нам*:- организовать досуг пожилых людей с учетом их возраста, состояния здоровья, пожеланий;- укрепить связи между поколениями;- удовлетворить потребности граждан пожилого возраста в общении и использовании свободного времени;содействовать активному образу жизни пожилых. Такие встречи поднимают настроение присутствующих,дают возможность поразмышлять, вспомнить, поделиться впечатлениями.Организованы мероприятия по поздравлению участников ВОВ ,тружеников тыла- находящихся на социальном обслуживании на дому:; «Нет не ушла война в предание… - традиционное посещение тружениками тыла детского сада «Солнышко». |

***10.Организация мероприятий по поздравлению работников с праздничными и юбилейными датами***

Были поздравлены с юбилейными датами- **ГОЛОВЕЙ Любовь Юрьевна 01.01.1960 г.(55)- с.Яркуль; АНДРЕЕВА Валентина Михайловна 07.02.1960 г.(55)-с.Победа; САМОХВАЛОВА Валентина Александровна 30.07.1960 г.(55)- п.Майский; БОРОДИХИН Виктор Эдуардтович 23.08.1955 г.(60)-с.Камышево**

11.***Контроль за деятельностью социальных работников отделения осуществляют-заведующая отделением и специалисты отделения срочного социального обслуживания населения*.**

◙ Специалисты (ежемесячно) оказывают содействие в предоставлении социальными работниками отделения отчетов о количестве предоставленных социальных услуг получателям за месяц;

◙ Осуществляют контроль за деятельностью соц.работников на местах.

◙ Организуют поздравления пенсионеров с праздничными датами, юбилеями.

◙ Все обслуживаемые хорошо знают специалистов, во время контрольных проверок выражают им слова благодарности.

***12.Оценка качества предоставления услуг согласно Плана внутреннего контроля за деятельностью социальных работников на местах.***

Весь период заведующая отделением обращала внимание на критерии эффективности обслуживания:

1. Уровень удовлетворенности клиентов.

2. Качество, оперативность и адрестность предоставления услуг.

3. Оптимальность затрат на социальное обслуживание.

4. Психологический климат и удовлетворенность работников условиями и результатами труда.

**Исходя из критериев, определены основные показатели эффективности деятельности:**

1. Отсутствие заявлений и жалоб.
2. Охват нуждающихся различными видами и формами социального обслуживания и оперативность предоставления услуг.
3. Состояние психологического климата.

Одним из способов оценки эффективности:

**►посещение на дому** клиентов во время выполнения услуги социальным работником. По итогам контроля составлены справки (**23** справки).

**►проверка ведения документации** на дому у обслуживаемых . Составлены Акты проверок (всего **22** акта).

В которых указаны положительные и отрицательные моменты ,указаны сроки для устранения замечаний.

**►** из способов оценки эффективности - **опрос по телефону** обслуживаемых на дому. Всего проведено согласно плана внутреннего контроля бесед по телефоны с **76** пенсионерами.

В ходе бесед по телефону выяснено, что пенсионеры довольны качеством предоставления услуг, жалоб, замечаний не поступило.

**►Опрос клиента (опросный лист) по** результативности обслуживания

Опрошено 20 получателей социальных услуг. Обслуживаемые оценили качество выполнения услуги в день опроса. В результате получена информация:

1.Социальный работник посетил клиента согласно графику;

2.Работник оказал услугу очень хорошо.

3.Работник очень аккуратен.

4.Социальный работник неравнодушен к проблемам клиента, помогает, так как нужно, тратит достаточно времени на выполнение услуги.

Результативность работы социальных работников оказалась достаточно высокой. Причинами этого может быть как хорошая работа сотрудников отделения, так и «неприхотливость» клиентов.

**►**рейтинговая оценка деятельности социальных работников. Большинство опрошенных оценили труд социальных работников оценкой -5

**11. *Предоставление отчетной документации по отделению***

1.Вся отчетная документация по отделению была предоставлена своевременно (планы работы на год, квартал, месяц, письменные отчеты о работе отделения за квартал, полугодие 2015 года).

2.Была подготовлена информация по отделению на день главы для 13 м\о района.

***12.Еженедельная информация по работе с обращениями граждан***

Всего оказано консультаций -**134** (2014 г.-108).

 **13.** ***Большое внимание в течение года было уделено подготовке статей в периодические издания нашего района:***

«Знамя труда», «Селяночка», районная интернет газета.

С целью рекламы деятельности отделения, повышения значимости социальных работников, обобщения опыта работы, поздравления работников и обслуживаемых с праздничными датами, юбилеями. Было опубликовано 12 статей на страницах районной газеты «Знамя труда». Благодаря помощи заместителя директора центра-Степаненко М.Ю. размещено 2 информации о работе отделения на сайте министерства социального развития НСО.

.«Спасибо вам гости большое с поклоном, за ваш оптимизм, что с собой принесли! »;

2. «Снова за партой!;»

3. «О великой победе, замолвим слово!;»

4.«Дошколята -ветеранам»;

5.«И в старости живите в радости!»

6. «Социальные работники- учатся… в школе!»

7. «Согреем ладошки, разгладим морщинки»

8. «От сердца к сердцу»

9.»Райхерд Елизавета Андреевна встречает свой 95 летний юбилей»

10. «Пусть Новый года подари волшебство, исполнит все мечты и ожидания» и мн.др.

Я - без пафоса - хочу поклониться тем людям, которые в течение года заменяли одиноким, одинокопроживающим, инвалидам близких и родных людей. Они приходят к старикам в любую погоду, неся тяжелые сумки с продуктами, оплачивают коммунальные счета, покупали лекарство, чистили снег, носили дрова, воду и мн. другое, а самое главное - слушали, разговаривали, обеспечивая старым людям связь с миром.

За день им приходилось прошагать не один километр по улицам села, чтобы побывать у своих подопечных, выполнить их поручения. Если бы соцработники прекратили свою деятельность, хотя бы на день, сотни людей остались бы без еды, лекарств, защиты и внимания.

В отделении **4** приемной семьи, в которых на обслуживании находится **4** получателя социальных услуг, проживают они в семьях долгое время в среднем более 9 лет. Что очень радуют, пенсионеры живут полноценно в приемной семье, что дает им возможность продлять свой век в заботе и уходе.

**В течение 2015 года Проведена большая работа в отделении по переоформлению всей документации отделения согласно новому законодательству:**

# **1.В начале года сформированы Индивидуальные программы для всех получателей социальных услуг, которые уже находились на обслуживании в отделение. Программы все согласованы с специалистами отдела организации социального обслуживания населения Усть-Таркского района НСО;**

 **2.Заключены Договора о предоставлении социальных услуг на дому, подписаны заявления, дополнительные соглашения на предоставление услуг не вошедших в гарантированный перечень услуг согласно приказа **№**** 502-ТС от 28 декабря 2014 года ДЕПАРТАМЕНТА ПО ТАРИФАМ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ;

 3.Сформированы личные дела;

 4. Заведующая отделением принимала участия в разработки Положения по расчету коэффициента нагрузки, проведена договоренность с Соцтехсервисом г.Новосибирска о разработке программы- надомное для Усть-Тарки с расчетом коэффициента нагрузки социальных работников по новой схеме;

5.Заведующая отделением принимала участие в разработке Нормативов времени на работы по осуществлению деятельности социальных работников отделения;

6.Заведующая отделением разработала Нормативы времени по осуществлению деятельности заведующей отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

 **Одна из главных задач коллектива   – способствовать тому, чтобы все услуги, гарантированные законодательством, были доступны, в равной степени на  селе. При этом очень важно не забывать об особенностях уклада жизни сельских жителей, сложных условиях их быта. Это определяется тем, что сельское население неоднородно по своему составу, особенностям образа жизни и поведения. Придаётся большое значение родственным  и соседским связям. Заменить семью нельзя, но сделать все возможное, чтобы пожилые люди перестали чувствовать свое одиночество,  в наших силах.**

**Большое внимание в течение года уделялось:**

**- качеству оказания социальных услуг в соответствии с государственными стандартами. Качество социального обслуживания во многом зависит от личности социального работника, его ответственности, порядочности, отзывчивости, уровня профессионального мастерства.**

**-   на то, что Знания и опыт, приобретенные сотрудником в процессе обучения и практической деятельности, являются наиболее эффективным средством решения сложных ситуаций, возникающих в ходе социальной деятельности. Без опоры специалиста на профессиональные  знания и умения затруднено осуществление практической деятельности на основе индивидуального подхода  к подопечным.**

Г.Н.Шабанова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заведующая отделением

соц. обслуживания на дому

граждан пожилого возраста и инвалидов