

Завершается социальный проект «Долговременный уход: сбережение души», который реализуется в организации с июля 2019 года с использованием гранта Президента РФ на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов

Итоги третьего этапа проекта «Долговременный уход: сбережение души»



В июле-ноябре 2020 года (третий этап проекта) было оказано 65 психологических услуг, из них 44—получателям социальных услуг, 21—ухаживающим родственникам. За весь проект оказано 199 психологических услуг, из них 134 — получателям, 65—ухаживающим родственникам. В связи с режимом самоизоляции в условиях распространения коронавирусной инфекции, часть психологических услуг было оказано в дистанционном режиме с применением телефона. На третьем этапе проекта продолжалось психологическое сопровождение на дому маломобильных граждан: пожилых людей и инвалидов. Психологическая поддержка пожилых людей предусматривает два направления: социально-психологическое консультирование (индивидуальное), имеет разовый характер; психологическая коррекция (индивидуальная). Предполагает несколько консультаций. Выбор необходимого направления взаимодействия с получателем происходит исходя из первичного запроса. Основные запросы, с которыми обращались получатели социальных услуг к психологу: конфликты, непонимание с ухаживающими родственниками; недостаток общения; принятие своей ситуации (лежачий больной, ограниченность движений); принятие возраста, фокус на положительные события и воспоминания; улучшение эмоционального состояния, настроения; повышение самооценки.

Применяемые психологом методы и формы работы были нацелены на поддержание позитивного эмоционального состояния пожилых граждан. Методики и формы работы, применяемые психологом в работе с пожилыми людьми, разнообразны. Например, упражнение «Память». Получателю предлагается посмотреть на цвета (используются обычные акварельные краски) и выбрать тот, который на сегодняшний день нравится больше всего. Задается вопрос: «Что Вам вспоминается, когда Вы смотрите на этот цвет?» Поделитесь этим, расскажите подробнее». Упражнение «Память» используется при нарушении памяти, в постинсультном состоянии, когда когнитивные процессы нарушены. Также в работе психолога используются: релаксационные упражнения, техника позитивных воспоминаний (с помощью фотографий клиента), музыкотерапия, библиотерапия. В каждом конкретном случае подбирается упражнение в соответствии с запросом подопечного.



Психологическая помощь пожилым людям в трудной жизненной ситуации, конечно же, нужна, но иногда она требуется и его родственникам. Зачастую родственники даже не знают, куда обратиться за помощью, как поддержать собственную семью, найти в себе силы для продолжения борьбы за жизнь и здоровье близкого. Консультации с психологом помогают минимизировать те негативные чувства, которые препятствуют нормализации взаимоотношений, лишают надежды на благополучный исход, устранить ощущение безвыходности и отчаяния, восстановить свой ресурс. Пенсионера следует поддерживать в выполнении реабилитационных мероприятий, которые смогут улучшить его физическое состояние. На любом — даже самом маленьком — успехе нужно акцентировать внимание. Ободрение поможет больному фиксироваться на позитиве и стремиться к новым достижениям. Невозможно заставить человека хотеть выздороветь. Он должен сам этого желать, тогда и результат будет. Однако можно ежедневными настойчивыми усилиями внушить ему это намерение. Если будут какие-то результаты и вера ближнего в его выздоровление, лежачий больной и сам поверит в это. Основные проблемы, с которыми сталкиваются ухаживающие родственники: при уходе за близким можно совсем забыть о себе и своих потребностях. Можно забывать есть. Меньше спать. Выделять меньше времени на физическую активность. И все это для того, чтобы больше времени уделять близкому. Однако эффект от всего этого будет прямо противоположный. Человек будет слишком сильно уставать и не сможете качественно и эффективно заботиться о близком. Не забывать о себе:

регулярно питаться, хорошо высыпаться, регулярно заниматься физической активностью. Даже если для родственника нет пределов совершенства при уходе за близким, важно не забывать о себе. И попробовать включить в план мероприятий на неделю свободное время для себя. Если научиться не забывать о своих потребностях, то будет проще ухаживать за близким, будет возможно контролировать отрицательные эмоции и избежать разочарований, подопечный сможет почувствовать положительную энергию помогающего родственника. Все вышеописанные действия позволят предотвратить синдром эмоционального выгорания. Таким образом, консультирование родственников получателей услуг является необходимым направлением работы психолога в проекте «Долговременный уход: сбережение души».

Вторым направлением проекта является проведение социально-психологических тренингов, которых с июля по ноябрь 2020 года было проведено 23 (за весь проект - 58). В тренингах третьего этапа проекта приняли участие 111 социальных работников (за весь период проекта—157). В связи с введением режима самоизоляции на территории Волгоградской области, в условиях проведения мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции, работа психолога в рамках проекта частично осуществлялась в дистанционном формате. Занятия с участниками проек-



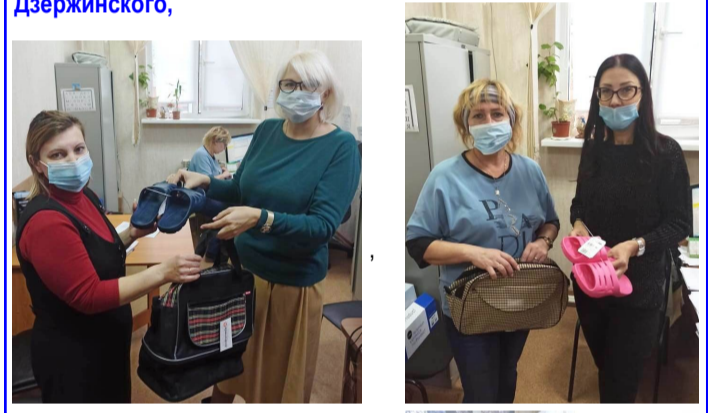
та проводились в режиме онлайн, посредством видеоконференции на платформе Zoom по специально созданной постоянной ссылке. Всего было проведено 9 групповых занятий дистанционно. Индивидуальное взаимодействие с участниками проекта, включая индивидуальное психологическое консультирование, осуществлялось посредством видеозвонков с помощью мессенджеров (Viber, WhatsApp), установленных на смартфон/планшет. На третьем этапе проекта было проведено анкетирование 112 социальных работников с целью получения обратной связи о занятиях по теме «Профессиональное выгорание. Управление стрессом». При ответе на первый вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы в целом проведенным тренингом «Управление стрессом. Профессиональное выгорание?» большинство (около 57%) респондентов отметили, что они полностью им удовлетворены, 41% — скорее удовлетворены, чем нет. Таким образом, баланс положительных ответов составил 98%. Около 96% участников считают, что полученные в ходе тренинга знания можно применить в практической деятельности социального работника. Это позволяет сделать вывод, что занятия были полезны большинству соцработников именно с практической точки зрения. На вопрос о том, как часто у Вас возникает напряженное состояние под воздействием эмоционально-отрицательных и экстраемальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью (профессиональный стресс), большинство (41%) социальных работников ответило, что такое состояние возникает у них очень редко, эпизодически и 32% говорят о том, что у них их практически не бывает, что в общем составило 73%. Около 14% опрошенных отмечают у себя состояние напряжения 1 раз в месяц. У 9% социальных работников оно наблюдается часто, каждую неделю, данным сотрудникам рекомендовано регулярно выполнять техники и приемы эмоциональной саморегуляции, при особо дискомфортных состояниях своевременно обращаться за квалифицированной психологической помощью. Самыми распространенными ответами на вопрос о причинах возникновения проявлений профессионального выгорания оказались следующие: значительный груз ответственности за здоровье и благополучие других людей, а также большой объем работы и постоянная загруженность различными заданиями (по 38% и 37% соответственно, всего 75%). Не сталкивались с профессиональным выгоранием 2% опрошенных. Следующим вопросом в анкете был вопрос о правилах профилактики профессионального выгорания, которые социальные работники считают наиболее эффективными. Наиболее действенными были отмечены меры материального характера («повышение уровня оплаты труда, социальная защита самих социальных работников» и «оптимизация условий труда и отдыха» по 25% и 22% ответов опрошенных, соответственно) и социальные, «общение с коллегами и друзьями, обмен мнениями, разделение своих чувств с окружающими» — 24%. Практически одинаковое количество опрошенных отметили полезность для профилактики возникновения профессионального выгорания получение новых знаний и опыта (12%) и внедрение

в организации системы психологической разгрузки (10%). Около 6% считают, что необходимо повышать уровень мотивации социальных работников, вырабатывать личную заинтересованность в результатах их работы. В заключение опрашиваемым было предложено высказать комментарии и пожелания психологу, проводившему занятия. 43% участников анкетирования высказали благодарность, подчеркнули профессионализм работавшего с ними психолога, отметили, что им было интересно на занятиях, они были полезны, высказали пожелания продолжения подобной работы. Таким образом, результаты, полученные в ходе обратной связи от участников проведенных занятий по теме «Профессиональное выгорание. Управление стрессом», позволяют сделать выводы о несомненном успехе проделанной работы. Большинство социальных работников остались удовлетворены своим участием в тренинге и считают, что полученные знания им пригодятся в практической деятельности с получателями социальных услуг.

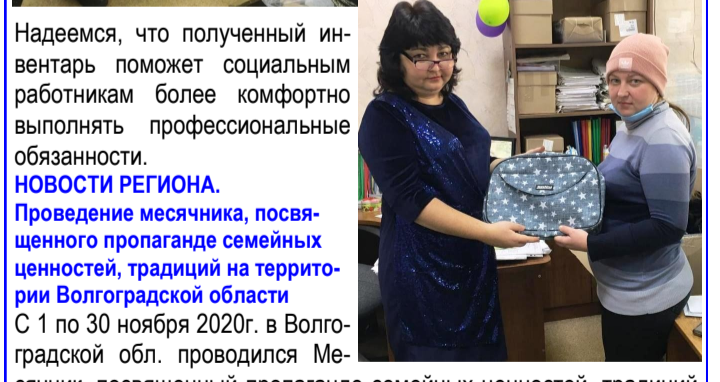
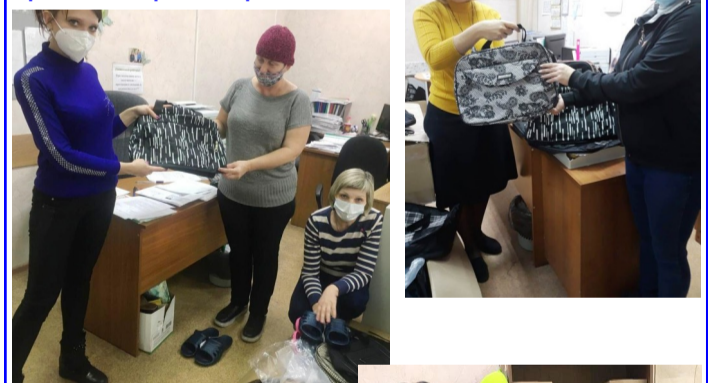
Итоги проекта «Долговременный уход: сбережение души» АНО СОН «Опора» будут представлены профессиональному сообществу в декабре 2020 года на II областной онлайн-ярмарке программ и проектов социально ориентированных некоммерческих организаций.

НОВОСТИ «ОПОРЫ». СОТРУДНИКИ АНО СОН «ОПОРА» ПОЛУЧИЛИ СПЕЦИАЛЬНЫЙ ИНВЕНТАРЬ ДЛЯ РАБОТЫ

Администрация АНО СОН «Опора» осуществляет различные меры социальной поддержки социальных работников. Со дня основания организации социальные работники, имея разъездной характер работы, обеспечиваются проездными билетами для проезда на общественном городском транспорте. В ноябре 2020 года организация закупила партию специального инвентаря для социальных работников: сумки для доставки товаров получателям социальных услуг, а также обувь для использования ее на дому у получателей социальных услуг. Это легкие резиновые шлепки, которые можно регулярно мыть в соответствии с гигиеническими требованиями. Закупленный инвентарь раздали социальным работникам



Центрального, Краснооктябрьского районов.



Надеемся, что полученный инвентарь поможет социальным работникам более комфортно выполнять профессиональные обязанности.

НОВОСТИ РЕГИОНА.
Проведение месячника, посвященного пропаганде семейных ценностей, традиций на территории Волгоградской области
С 1 по 30 ноября 2020г. в Волгоградской обл. проводился Месячник, посвященный пропаганде семейных ценностей, традиций и профилактике абортов. Инициатор и организатор Месячника — Комитет социальной защиты населения Волгоградской обл. Мероприятия Месячника проводились в дистанционном формате и были направлены на привлечение внимания общественности к вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, пропаганды семейных ценностей, ответственного родительства. Месячник был наполнен конкурсными онлайн-мероприятиями. По итогам было проведено награждение многодетных, одиноких отцов, отцов, воспитывающих приемных, опекаемых детей, детей-инвалидов Почетными грамотами/Благодарственными письмами Волгоградской областной Думы в рамках празднования Дня отца, а также награждение многодетных матерей Почетным знаком Губернатора Волгоградской обл. "Материнская слава" в рамках празднования международного праздника Дня матери.

Наши получатели часто задают вопросы об услугах: Что входит в услугу покупка и доставка на дом товаров первой необходимости? Могу ли я попросить социального работника приобрести мне и организовать доставку холодильника? и т.д. В новой рубрике «Неформально об услугах» мы будем подробнее рассказывать о наиболее востребованных услугах, чтобы было понятно каждому их содержание.

НЕФОРМАЛЬНО ОБ УСЛУГАХ

Социально-бытовая услуга: **Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов.** Услуга включена в Стандарт социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому. Коротко мы можем ее обозначить «**Доставка**».

Особое значение приобрела данная услуга в период эпидемиологической неопределенности 2020 года и введения ограничительных мер по коронавирусу для граждан 65+. Это важно не только для получателей социальных услуг государственных и негосударственных организаций социального обслуживания на дому, но и для пожилых людей, не состоящих на социальном обслуживании, которым доставку необходимого для жизни осуществляют родственники, волонтеры, курьерские службы специализированных курьерских организаций или торговых сетей, торговых предприятий, крупных сервисных систем (например, СБЕР, Почта России и пр. (в Волгограде Почта России одновременно еще и НКО). Так, например, спрос на услуги курьерских служб в период пандемии вырос в разы. Проанализируем динамику развития данной услуги в АНО СОН «Опора». Сравнивая количество услуг доставки во 2-м и 3-м кварталах 2019 и 2020 г., мы видим очевидный рост потребности получателей в данной услуге.

Год, квартал	Количество услуг доставки	Динамика
2019, 2 квартал	19161 услг	
2020, 2 квартал	20077 услг	По сравнению со 2-м кварталом 2019 рост – 104,8 (+4,8%)
2019, 3 квартал	20660 услг	
2020, 3 квартал	21070 услг	По сравнению с 3-м кварталом 2019 рост – 102 (+2%). По сравнению со 2-м кварталом 2020 рост – 104,9 (+4,9%)

Что входит в услугу доставки товаров.

По Стандарту социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому услуга включает в себя:



- покупку по заявке получателя социальных услуг продуктов питания (горячих обедов), промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- доставку товаров на дом получателя социальных услуг;
- расфасовку и размещение продуктов питания в холодильнике, других товаров в местах их хранения.

Приобретаемые продукты питания должны соответствовать установленным срокам годности. Вес доставляемых товаров - не более 7 кг за 1 доставку в день посещения.

Покупка товаров осуществляется с учетом конкретных пожеланий получателя социальных услуг на момент заказа их перечня (в магазинах, рынках и других предприятиях торговли). Если таких пожеланий нет, то покупка осуществляется в соответствии с заявленным получателем социальных услуг наименованием товаров без учета пожеланий. При наличии чека на покупку товаров он передается получателю социальных услуг (наличие чека при покупке товара оговаривается при его заказе).

Перечень приобретенных товаров, их стоимость и взаиморасчет фиксируется в Дневнике работника поставщика социальных услуг. Услуга оказывается не более 3 раз в неделю, в том числе: не более 3 раз в неделю при осуществлении покупок в ближайших торговых точках от места жительства получателя социальных услуг; 2 раза в месяц можно сделать покупки в пределах района проживания получателя социальных услуг.

Например, получатель социальных услуг проживает на ул. Пархоменко и до 3-х раз в неделю социальный работник покупает продукты для него в торговых организациях на улицах Двинская, Новороссийская, Невская, а также по желанию подопечного на Новороссийском рынке. Но получатель социальных услуг хотел бы приобрести некоторые продукты питания на Центральном рынке, он может сделать такой заказ соцработнику 2 раза в месяц. Как осуществляется услуга по доставке товаров получателям социальных услуг АНО СОН «Опора».

Соцработники «Опоры» доставляют необходимые товары своим подопечным в соответствии со Стандартом соцслужб. Многие соцработники, покупая продукты в ближайших торговых точках от места жительства получателя соцслужб, пешком доставляют заказ до 7 кг в день посещения подопечного. Если покупают в пределах района его проживания, то пользуются общественным транспортом. Социальные работники, имеющие личный авто-

транспорт, нередко используют его для доставки заказов получателям социальных услуг. Наши получатели социальных услуг проживают в различных уголках Дзержинского, Центрального и Краснооктябрьского района. Есть очень отдаленные микрорайоны, частный сектор, с отсутствием или недостатком маршрутов общественного транспорта (это касается, прежде всего, Дзержинского и Краснооктябрьского районов). В таких случаях соцработники развозят заказы подопечным на машине организации «Опора».

Как повлияла пандемия на доставку продуктов получателям соцслужб АНО СОН «Опора».

В период пандемии некоторые получатели социальных услуг минимизируют контактные услуги по причине страха инфицирования в процессе контакта с социальным работником. Отдельные граждане даже из-за этого хотели сняться с обслуживания, но убедились, что можно приспособиться к особой ситуации, чтобы снизить возможные риски. Если получатель боится лишних контактов в своей квартире, то договариваются с социальным работником о бесконтактной передаче заказа. Подопечный отсылает с помощью мобильного телефона необходимую для покупки товаров сумму, социальный работник может по договоренности повесить сумку с продуктами на ручку двери или оставить у двери. Некоторые получатели выносят на площадку стул для удобства передачи соцработником заказа и внесения необходимых записей и росписей в отчетные документы. **Примеры необычных заказов (крупногабаритных и т.д.).**



Не часто, но бывают заказы получателей социальных услуг на покупку крупногабаритных товаров. Например, Ю.В. Ануфриев, мастер организации, покупал для получателей газовую плиту, телевизор. Телевизор он не только доставил, но установил и настроил изображение. Подопечные были очень довольны. Социальный работник покупал, например, сплитсистему по заказу получателя социальных услуг. Был пример заказа получателем экзотических фруктов, некоторые из них еще не так широко известны и не часто приобретаются обычным покупателем. Но социальный работник купил все, что требовалось, что хотел его подопечный.

Неформальный подход к предоставлению услуги. Подопечная О.В. Хаванской, проживающая в Центральном районе, увидела по телевизору рекламу современной сковороды стоимостью более 3 тыс. руб. и захотела купить такую. Можно было сковороду заказать в этом интернет-магазине, можно было поискать подобную сковороду в магазинах в пределах района проживания получателя социальных услуг. О.В. Хаванская посмотрела подобный ассортимент в крупном сетевом магазине в своем (Тракторозаводском) районе проживания и увидела сковороду с похожими характеристиками стоимостью в 2 раза ниже рекламного образца. Посоветовалась с получателем, купила сковороду, все были довольны. Это один из примеров-исключений из стандартных требований, который не нес ущерба ни социальному работнику, которая не потратила специального времени, чтобы посетить магазин в другом районе от места проживания подопечного, но проявила неравнодушие, неформальный подход к выполнению просьбы получателя. Желание обслуживаемого было выполнено, получатель соцслужб была рада покупке и существенной финансовой экономии.



Хаванская Ольга Владимировна

Показатели качества предоставления соцслужбы по доставке товаров. Обращаясь к официальным документам, можно назвать показатели качества предоставления данной соцслужбы:

- 1) удовлетворенность социальной услугой получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, наличие положительных отзывов о работе поставщика соцслужб по данной услуге;
- 2) полнота предоставления социальной услуги;
- 3) своевременность предоставления социальной услуги;
- 4) эффективность предоставления социальной услуги.

А вот как выглядит услуга по доставке товаров социальными работниками АНО СОН «Опора» глазами получателей социальных услуг. Они описывают данную услугу в своих отзывах. Прочитируем некоторые из отзывов.

1. «Благодарю своего соц. работника, **Оксану Геннадиевну Ефремову**, за отличное обслуживание. Она сразу рассказала, что в магазине нового из продуктов, какие дешевле, но по вкусу хорошие, раньше приходилось одно и то же заказывать. Оксана Геннадиевна принесла журналы из «Магнита», где много описаний и цен продуктов. Теперь могу заказывать разнообразие. Если заказываю на рынке, Оксана покупает отличные продукты, как для себя. Честна в расчетах».

2. «Мой соцработник **Гареева Екатерина Валерьевна**. Помогает мне во всем. Например, дает советы, что купить поесть, в зависимости от заболевания, чтобы не навредить желудку».

3. «Мне хочется сказать много добрых слов всей Вашей организации и моему социальному работнику **Ковешниковой Наталье Валентиновне**. Она такая умница! Всё знает, на все вопросы есть ответ, любую бытовую проблему разрешит, **очень щепетильна при покупке продуктов, если в чём-то сомневается, обязатель**

но позвонит из магазина, уточнит, посоветует, где дешевле, где повкуснее. А вот яркий пример: она мне посоветовала покупать свежие пряники на рынке на Ткачёва. Однажды их не привезли. Но Наталья Валентиновна все равно нашла и принесла мне свежие пряники».

4. «Хочу выразить особую благодарность **Елене Геннадиевне Козловой**. Продукты приносит свежайшие, всегда с улыбкой, а ведь она многодетная мать».

5. «Благодарю **Нешину Наталью Александровну**, она приносит мне продукты, лекарства, старается получше и со скидкой».

6. «Выражаю благодарность **Корнеевой Виктории Вячеславовне**. Она аккуратно и своевременно выполняет поручения, не считаясь со своим временем, использует акции, проводимые в магазинах и аптеках, что для нас очень важно».

7. «Хочу выразить благодарность **Козловой Елене Геннадиевне**. Она к нам относится, как к родным людям, поднимает настроение, расскажет новости и **продукты выберет к душе**».

8. После обращения в «Опору» мне посчастливилось оказаться под опекой **Куркачевой Натальи Владимировны**. Наташенька окружила меня вниманием и заботой. В холодильнике появились продукты и приготовленная еда. Мой пустой холодильник сейчас заполнен продуктами. **Продукты она находит такого высокого качества, что удивляешься, как она такое нашла**».

9. «Хочу выразить благодарность за доброжелательное и неформальное отношение соцработнику **Слободкиной Елене Васильевне**. Соцобслуживание тоже можно проводить по-разному, например, купить и доставить продукты согласно заказу, но плохого качества, не свежие, лежалые или просроченные. И отказываться нельзя—заказал, так и получи, согласно этого заказа. Елена Васильевна всегда приносит свежие продукты, выбирает лучшие образцы товара, которые употребляются с удовольствием».

10. «Выражаю благодарность соцработнику **Власенковой Анне Аркадьевне**. Она ответственно относится к моим просьбам. Принимает продукты, набирая не «все подряд», выбирает самые свежие, качественные и вкусные».

11. «Убедительно прошу объявить благодарность **Ефремовой Оксане Геннадиевне**. Все, о чем попросишь, выполнит, ничего не забудет. Если продукты приносит, они обязательно высокого качества (как для себя, а не для галочки)».

12. «Хочу выразить благодарность за обслуживание **Глябусь Екатерине Евгеньевне**. Очень внимательно и ответственно относится к моим заказам. Все выполняет по-хозяйски».

Из этих искренних отзывов пожилых людей понятно, ЧТО для них важно при получении услуги доставки товаров:

- **разнообразие товаров, возможность выбора товара из БОльшего ассортимента.** Это возможно организовать, т.к. каждая торговая сеть выпускает каталоги с описаниями товаров и цен на них, проводимых акций. Можно регулярно снабжать подопечных такими каталогами, или смотреть их на сайтах торговых организаций, если позволяют технические возможности получателя социальных услуг или соцработника.

- **покупка товаров со скидкой, по акциям.** Те же каталоги торговых сетей, информация на позволяет следить за акциями и скидками. Акции со снижением цены проводятся практически во всех розничных магазинах. Целью таких акций является рост количества покупателей, который способен окупить затраты на их проведение. Но надо иметь в виду, что не всегда могут соцработники купить товары со скидками, т.к. ассортимент и количество товаров со сниженной ценой ограничен. Акции со снижением цены ограничены также по времени.

- **учет вкуса получателей социальных услуг**, их пристрастия к каким-то «любимым» продуктам, учет состояния здоровья подопечных при покупке продуктов.

- **свежие («свежайшие»),** качественные, вкусные продукты («к душе»).

- **покупка товаров для подопечных, «как для себя, а не для галочки», по-хозяйски** (в словаре по-хозяйски – «заботливо, хозяйственно, домовито»), мы бы добавили опять – как для себя).

- **честность в расчетах**, прозрачность цен, затрат и пр.

Мы надеемся, что информация, собранная нами по социальной услуге - **Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов**, – будет полезна не только соцработникам и получателям социальных услуг «Опоры», но и родственникам пожилых людей, которые поддерживают своих близких и регулярно доставляют им все необходимое, волонтерам, всем неравнодушным людям, стремящимся оптимально организовать жизнедеятельность пожилых людей, постоянно находящихся дома в силу кризисной ситуации общественного (пандемия) или личного (отсутствие или дефицит мобильности) масштаба.

