

# Главное – умение слушать людей

текст  
Ирина Киселенко



Руководитель государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района г.о. Самара» **Альбина Александровна Карпова** пришла в сферу государственной социальной помощи населению 28 лет назад. В 1987 году, когда при себе Ленинского района начали набор первых социальных работников, она сразу откликнулась на объявление, но действующее на тот момент начальство, увидев записи в трудовой книжке о стаже работы по родной специальности учителя математики и продолжении карьеры в школе в должности завуча, призвало подумать о более близкой сфере деятельности. Вернувшись ровно через год, увидев объявление об открытии второго отделения и новом наборе социальных работников, Альбина Александровна на этот раз приняла решение остаться. В течение десяти лет она работала социальным работником, а с 1998 года перешла на должность специалиста. После череды реорганизаций самого учреждения в 2000 году появилось Управление социальной защиты населения Ленинского района, где её назначили заведующей,

## В структуру центра входят:

- отделения социального обслуживания на дому;
- отделение срочных социальных услуг;
- отделение социальной реабилитации.

в 2005 году – заместителем руководителя, в 2007-м – директором появившегося ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района г.о. Самара». Работа центра направлена на улучшение жизни пожилых людей, инвалидов и оказание им различных видов социальной помощи.

**Спектр предоставляемых услуг достаточно широк** – от организации питания и устройства быта пенсионера до предоставления путёвок на санаторно-курортное лечение. В 2010 году центр также получил федеральные полномочия от Фонда социального страхования на выдачу техниче-

ских средств реабилитации инвалидам и назначение компенсации за приобретённые технические средства. Таким образом, **состав услуг в учреждениях сферы социального обслуживания постоянно обновляется**, требуя от социальных работников повышения уровня компетентности, наличия специализированного образования, развития коммуникативных навыков. **Неизменным остаётся принцип работы с особой категорией граждан – внимательное отношение к обратившимся, терпимость, умение слушать.** В рамках реабилитационной деятельности в центре созданы клубы по интересам. **Одним из самых посещаемых является хоровой класс**, куда приезжают заниматься пенсионеры не только Ленинского района, но и жители Промышленного и даже Волжского районов. Знаменитый ветеранский хор «Отрада» уже давно даёт свои концерты на городских мероприятиях. Кружки рукоделия «Рукодельницы», «Бисероплетение», «Вязание крючком», «Вязание спицами», «Вышивка крестом», «Вышивка лентами», «Бумагопластика», «Квиллинг», «Скрапбукинг» регулярно набирают группы, а получившиеся работы демонстрируются на выставках. Данный вид деятельности не только спасает пенсионеров от нехватки общения, но и прорабатывает мелкую моторику, что является полезным и эффективным для реабилитации людей, перенёсших сердечные приступы, инфаркты, инсульты и другие заболевания.

**Востребованными также остаются курсы повышения компьютерной грамотности пенсионеров**, которые начали проводить в Ленинском районе три года назад совместно с региональным благотворительным фондом «Самарская Губерния». В центре собираются классы по 10-15 желающих обучиться компьютерным азам, а очередь насчитывает до 30 человек. Классы ведут молодые специалисты центра. Один из них за проявленный энтузиазм, внимательное, уважительное отношение и, конечно, способность доходчиво преподнести компьютерную азбуку особой аудитории был направлен на обучение



в Санкт-Петербург. Этот же специалист стал первопроходцем в освоении компьютерной программы ЦСО, разработанной специально для учреждений, занимающихся социальной поддержкой населения. Апробация этой программы проходила на территории Ленинского, Октябрьского и Промышленного районов. А после её окончательного введения специалисты со всей области приезжали перенимать опыт для возможности внедрения в своих учреждениях. Теперь повсеместно ведётся компьютерный учёт обращений по всем направлениям деятельности центров, регистрируются услуги, оказанные гражданам пожилого возраста и инвалидам. Так, в Ленинском районе проживает около 22 тысяч пенсионеров, из них 4 тысячи человек в течение года обращаются за какой-либо помощью в центр социального обслуживания граждан пенсионного возраста и инвалидов. На дому помощь стабильно получают около 800 человек, от полутора до двух тысяч обращений поступают в отделение реабилитации и срочной помощи. Около 250 человек обучаются компьютерной грамотности, немалая часть пенсионеров ходит на организованные классы и работу с психологом, пользуется социальной парикмахерской, открытой при центре. При учреждении имеется комната социально-бытовой адаптации, функционирует банк вещей. Организована деятельность «Школы реабилитации и ухода», работает мобильная и мультимедийная бригада. В связи с общероссийской тенденцией расширения спектра услуг, предоставляемых учреждениями социальной сферы,



В Ленинском районе проживают около 22 тысяч пенсионеров, из них 4 тысячи человек в течение года обращаются за какой-либо помощью в центр. На дому помощь стабильно получают около 800 человек.

• центр планирует ввести услугу сиделки. Востребованность данной услуги позволит получать центру дополнительный доход, а приемлемая цена даст возможность наконец воспользоваться данным видом услуги тем, кто не мог себе этого позволить раньше. Однако для того, чтобы развиваться и оказывать дополнительные услуги, центру не хватает собственных площадей в помещении, которое он занимает в настоящее время. «Моя мечта, – говорит директор центра Альбина Александровна, – чтобы у центра было помещение, позволяющее для начала спокойно разместиться всем отделениям по своим кабинетам, так как сейчас они все сидят в одной комнате. Настоящие площади не позволяют даже имеющиеся услуги, например, работу психолога, внедрять более глубоко и разносторонне. А нам, безусловно, хочется лучше и качественнее выполнять нашу работу. Это главная проблема, которую я бы хотела решить». Существующий объём обращений сейчас обслуживают шесть отделений по 15 человек. Несмотря на напряжённость и

интенсивность их труда, большой текучести кадров среди социальных работников центра не наблюдается. Многие сотрудники работают в этой сфере с самых истоков её становления, но приходят и молодые специалисты. Стабильная работа и получение колоссального опыта привлекает выпускников самарских университетов. Более того, согласно указу президента РФ принято решение к 2018 году довести уровень зарплат социальных работников до среднего по регионам. В центре социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района отмечают положительную тенденцию изменения заработной платы социальных работников. Средняя цифра на сегодняшний день составляет 15 тысяч рублей. Альбина Александровна: «Возможность устроиться к нам есть почти всегда. Главное – готовность и умение слушать людей. Ведь работа действительно напряжённая, порой приходится и отказывать в помощи обратившимся гражданам. Но социальный работник всегда должен найти подходящие слова, проявить уважение, дать квалифицированную консультацию и объяснить возможные альтернативные пути решения возникших проблем. И мы видим благодарность на лицах наших пенсионеров и понимание сотрудниками центра важности своего дела».

