

Колл-центр поможет нуждающимся

● СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

Для пожилых людей и инвалидов очень важно жить дома, в привычной среде, рядом со своими родными. В то же время уход за нуждающимися, которым необходима постоянная социальная и медицинская помощь, – это труд, требующий много времени и сил. А нанять сиделку может позволить себе далеко не каждый.

В Шебекино на базе дома-интерната для престарелых и инвалидов открылся колл-центр системы долговременного ухода за пожилыми и инвалидами. Теперь специалисты ежедневно принимают звонки от граждан, нуждающихся в помощи. Перечень бесплатных услуг разнообразен: начиная от уборки в доме, заканчивая арендой реабилитационных кресел.

Помимо пункта проката транспортных средств, на базе Шебекинского дома-интерната для престарелых и инвалидов появилась школа для родственников, в которой научат, как ухаживать за нуждающимися, пользоваться тем или иным оборудованием. Занятия будут проходить в группе или индивидуально. При необходимости консультант приедет домой и на месте проведёт инструктаж.

С 2022 года Белгородская область стала пилотной площадкой в разработке системы долговременного ухода. На данный момент семь пилотных районов, начали свою работу в этой системе. Главное отличие колл-центра от действовавших ранее программ соцпомощи – до 28 часов ухода в неделю человек сможет получить у себя дома, причём бесплатно.

По итогам 2021 года порядка 40 тысячам гражданам пожилого возраста нами было оказано 8 миллионов соцуслуг. Они проходили по разным уровням соцобслуживания. Поэтому опыт работы в этом направлении был колоссальный, – рассказала министр социальной защиты и труда Белгородской области Елена Батанова. – Нам хотелось, чтобы была необходимость объединения всех служб долговременного ухода в едином колл-центре для того, чтобы специалисты принимали звонки, обрабатывали их, понимали, куда нужно перенаправлять.

Специалисты колл-центра прошли профобучение. Теперь всегда на связи Максим Эшонов, Елена Воронькова и Светлана Сухорукова. Они грамотные, квалифицированные и опытные сотрудники, которые знают, с какой категорией граждан работают. По телефону они узнают о человеке, нуждающемся в получении социальных услуг из учреждений здравоохранения, от родственников, ближайшего окруже-



ния. Очень быстро выстраивают план оказания помощи с учётом индивидуальных потребностей. В колл-центр можно звонить с 8.00 до 17.00. Телефон для всех единый: 8(800)555-39-49.

Многие задают вопрос, почему выбрали базовой площадкой именно Шебекино? Потому что два года назад здесь мы открыли первое и единственное отделение по восстановлению социальных коммуникаций. В нём проходят реабилитацию люди, которые перенесли тяжёлые заболевания. А потом многие остаются один на один со своими проблемами. За это время восстановление прошли около 70 человек, средний возраст которых чуть более 50-ти лет. Это как раз те граждане, которые ещё не пожилые. И очень необходимо восстановление всех потерянных навыков. Поэтому здесь и открыли колл-центр. Надеемся на хороший результат, чтобы у человека было достойное продолжение жизни, – дополнила Елена Батанова.

После презентации министр социальной защиты и труда Белгородской области Елена Батанова, соцработники семи пилотных территорий региона, члены общественного совета при Министерстве социальной защиты населения и труда области, представители общественных организаций, другие гости прошли в актовзый зал, где состоялось рабочее совещание.

Выступила заместитель начальника департамента социального обеспечения министерства социальной защиты населения и труда области Татьяна Калюжа.

Для сохранения жизни и здоровья граждан нашего региона на территории нашей области принимаются определённые меры. С 2015 года реализуется многоуровневая система соцобслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. На каждом уровне оказываются разные со-



циальные услуги. С 2018 года на территории РФ реализуется комплекс по созданию мер долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидов. Им предоставляют сбалансированное социальное обслуживание и медицинскую помощь на дому с привлечением патронажных служб и сиделок. И, как говорилось ранее, Белгородская область является участником пилотного проекта. Результатом нашей работы станет достойное продолжение жизни человека.

Слово взял директор дома-интерната для престарелых и инвалидов Павел Бугаков. Он подчеркнул главное:

Для функционирования колл-центра были созданы дополнительные рабочие места. Наши сотрудники прошли обучение, было закуплено программное обеспечение, которое поможет нам сформировать все заявки, которые будут посту-

пать. Наша основная задача – информировать, консультировать и помогать нуждающимся гражданам.

Рабочее совещание закончилось на приятной ноте. Татьяна Калюжа вручила награды победителям и призёрам регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства в сфере социального обслуживания. В специальной номинации «Стабильность и качество» диплом за первое место получил директор дома-интерната для престарелых и инвалидов Павел Бугаков, третье место у заместителя директора Комплексного центра социального обслуживания населения Шебекинского городского округа Натальи Безменовой. Победители представят Белгородскую область на федеральном этапе конкурса.

Юлия СВЕРЧКОВА
Фото автора