

Семейный МФЦ – социальный навигатор

Многофункциональный центр помогает свердловчанам выстоять в трудной жизненной ситуации

Татьяна БУРОВА

Год назад на здании в центре Екатеринбурга появилась вывеска «Семейный МФЦ». Так Свердловская область стала участником пилотного проекта по отработке модели многофункциональных центров, где в режиме «одного окна» семьи с детьми, инвалиды и одинокие пожилые люди могут получить комплексную помощь. Журналисты «ОГ» побывали в этом человекоориентированном учреждении, чтобы узнать, чего добился его коллектив и к чему стремится, что нового появилось в работе.

Внешне здесь мало что изменилось. При входе посетитель встречает вежливый администратор и выясняет, что их беспокоит. Если человек не знает, где расположена организация, в которую ему нужно обратиться, администратор подведет его к информационному киоску, поможет найти адрес и выстроить маршрут поездки. Если вопрос сложнее, направит к одному из специалистов отделения первичного приема. Тот выслушивает посетителя и решает, в какой именно помощи он нуждается.

– По сути, семейный МФЦ – это технология, передовая технология комплексной помощи семье и одиноким людям, – говорит директор центра **Оксана Антонова**. – Спектр мер социальной поддержки, который предоставляет государство семьям с детьми, инвалидам и одиноким гражданам разнообразен и расширяется с каждым годом, и очень важно, чтобы они доходили до каждого конкретного человека без сбоев и проволочек. Но люди порой не знают, на какую помощь могут рассчитывать и куда за ней обратиться. И наш центр является, во-первых, своего рода навигатором, который направит человека в конкретное ведомство или организацию, во-вторых, координатором



Специалисты отделения первичного приема должны уметь разговорить людей, чтобы понять, в какой именно помощи они нуждаются

натором усилий государственных и муниципальных учреждений, общественных организаций, призванных помогать людям, оказавшимся в трудной ситуации.

Не менее важной задачей семейного МФЦ, по словам его директора, является и профилактика социального неблагополучия на ранней стадии: если вовремя заметить проблемы, которые могут негативно повлиять на жизнь семьи, то есть возможность их купировать.

– Основная наша задача – социальное сопровождение семьи или одинокого человека до полного разрешения ситуации, которая привела их в Семейный МФЦ, – говорит Оксана Антонова. – Работа ведется комплексно, она включает диагностику ситуации, разработку индивидуальной программы предоставления социальных услуг, маршрутизацию, консультации различных специалистов, мониторинг эффективности программы помощи, ее корректировку и пролонгирование при необходимости. Для решения проблем, с которыми

столкнулись семья или одинокий человек, мы можем привлекать другие учреждения соцзащиты, образования, здравоохранения, благотворительные фонды.

Как это работает, наглядно показывают истории реальных людей.

Однажды в Семейный МФЦ поступил сигнал о неблагополучии в семье супругов, имеющих ментальные расстройства. Они не справлялись с уходом за своим маленьким ребенком, с бытовыми проблемами. Заведующий отделением экстренной помощи и экстренного реагирования **Сергей Самохвалов** сформировал бригаду специалистов, которая срочно выехала по адресу.

– Отец и мать любят своего ребенка, но растерялись, в силу особенностей здоровья им не хватало знаний и умения, чтобы правильно за ним ухаживать, кормить, соблюдать правила гигиены, – объясняет Оксана Антонова. – Наши специалисты оказали им экстренную помощь и составили индивидуальную программу сопровождения.

С родителями работают психологи, а также они проходят курс обучения приготовлению пищи.

Или другой случай. Вполне благополучная семья лишилась кормильца, мать осталась с тремя детьми на руках, без поддержки, без денег, которые зарабатывал отец. Дошло до того, что у них даже еду не на что было купить. Кто-то подсказал женщине обратиться в Семейный МФЦ.

– Один из фондов, с которым мы сотрудничаем, предоставляет нам полноценные продуктовые наборы: крупы, макаронные изделия, сахар, консервы, – говорит Оксана Антонова. – И мы передали такой набор этой семье, чтобы они могли продержаться первое время. Разумеется, отделение оказания социальных услуг разработало программу сопровождения этой семьи.

Большим спросом пользуются услуги центра проката технических средств реабилитации. По словам его заведующего **Александра Дорофеева**, здесь есть все: от простых костылей и ходунков до современных инновационных аппаратов с про-

граммным обеспечением и обратной биологической связью. Имеются и многофункциональные кровати для лежачих больных. Взять в прокат средства реабилитации могут не только инвалиды, но и люди с временной нетрудоспособностью, которые восстанавливаются после переломов или других тяжелых недугов.

Выполняет Семейный МФЦ и роль организатора досуга. При нем действуют множество клубов по интересам для семей с детьми, пожилых людей и подростков. Кто-то учится рисовать, вязать на спицах и крючком, готовить изысканные блюда в походных условиях, кто-то играет на ложках, кто-то постигает азы финансовой и компьютерной грамотности. Любители активного отдыха ходят в походы, поднимаются в горы, сплавляются по рекам, спускаются в пещеры. Огромной популярностью пользуются экскурсии по интересным местам и заседания литературной гостиной.

– У нас сложилась прекрасная команда энтузиастов, – рассказывает заместитель директора соццентра **Никита Аржанников**. – Один из наших серебряных волонтеров **Иван Вдовин** проводит тренировки по футболу, по игре в городки, дартс и для желающих сдать нормы ГТО.

Всё активнее Семейный МФЦ использует в своей работе мессенджеры, социальные сети. В группе «ВКонтакте» публикуются не только планы мероприятий и отчеты о их работе. Там проводятся опросы, чтобы выяснить, какие проблемы являются для людей наиболее актуальными. А потом по этим темам записывается видео с разъяснениями юриста или психолога и выкладывается в Сеть.



В коридорах МФЦ устраиваются выставки работ как студентов художественного училища имени И. Шадра, так и тех, кого они учат живописи



Занятия по игре в городки всегда приобретают характер азартного состязания



СЕМЕЙНЫЙ МФЦ

Адрес
г. Екатеринбург,
ул. Малышева, дом 316

тел.
8 (343) 266 47 02

или
+7 905-804-93-67

e-mail:
smfc.ekb@mail.ru

Время работы:

Пн–пт с 09.00 до 20.00
Сб с 10.00 до 17.00

