

ЗАБОТА ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»

СЕГОДНЯ ПЕТЕРБУРГСКАЯ КОМПАНИЯ «СИСТЕМА „ЗАБОТА“» ОБСЛУЖИВАЕТ 15,6 ТЫС. ЧЕЛОВЕК В ДЕВЯТИ РЕГИОНАХ РОССИИ. АНАСТАСИЯ МОНАСТЫРСКАЯ

Многие пожилые петербуржцы хорошо знают «тревожную кнопку» для вызова экстренных служб: она появилась в Петербурге более десяти лет назад, пять лет назад стала частью городской программы, а сейчас к ней подключены свыше 12 тыс. петербургских инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны.

«На том этапе казалось, что наша „тревожная кнопка“ — оптимальное решение для пожилых людей, — рассказывает Константин Лившиц, генеральный директор ООО «Система „Забота“». — Однако выяснилось, что вызов экстренных служб составляет приблизительно 6% обращений абонентов. Поэтому „тревожная кнопка“ со временем превратилась в систему комплексного медицинского и социального сопровождения. Все наши сервисы созданы с учетом новейших информационных технологий и собраны в „едином окне“ — в одном мобильном телефоне: это и запись к врачам, и вызов социального такси, и решение бытовых вопросов, поиск сиделки и многое другое. Подопечный нажимает всего лишь одну кнопку, и в тот же момент в колл-центр компании поступает вызов. Дальше наши специалисты — врачи-операторы — решают поставленную задачу. Мы постоянно анализируем потребности наших подопечных и с учетом возникающих запросов предлагаем новые услуги. Так, у нас появилась партнерская программа, когда подопечный может выбрать дополнительные услуги, разработанная уникальная технология, позволяющая оказывать оперативную помощь глухим и слабослышащим людям».

По мнению Константина Лившица, старость — не приговор, это как минимум 15–25 лет активной, полноценной жизни. А те, кому сейчас 40–45 лет, способны сфор-

мировать рынок социальных услуг, востребованный в будущем. После вступления в силу федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (442-ФЗ) в январе 2015 года сам потребитель выбирает для себя поставщика социальных услуг. Поэтому социальная помощь становится максимально адресной, с учетом индивидуальных потребностей человека. Эксперты полагают, что этот фактор приведет не только к развитию конкуренции в сфере социального рынка, но и к переосмыслению основных критериев социальной политики.

«Когда мы говорим об эффективности социальной сферы, самый главный вопрос заключается в качестве предоставляемых услуг. Для того чтобы на этот рынок пришли представители негосударственного сектора, предстоит создать не только критерии качества услуг, но и правила игры, единые для всех. Когда государственные структуры одновременно являются и заказчиком, и исполнителем, и составителем правил, и органом контроля, неизбежно теряется качество. В такой ситуации новые игроки на рынке выступают в роли футболистов-любителей, пытающихся сразиться со сборной Бразилии по футболу. Должны быть честные тарифы, совершенно другие принципы отбора поставщиков социальных услуг, а также другая система контроля: не только со стороны государства и общественных институтов, но и со стороны самих потребителей. Привлечение же современных технологий позволит сделать социальную поддержку простой, удобной и оперативной для каждого, вне зависимости от места проживания», — уверен господин Лившиц. ■



«ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА» — ВАЖНЫЙ, НО НЕ САМЫЙ ГЛАВНЫЙ СЕРВИС ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

ТЕНДЕНЦИИ



ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Каждый год Санкт-Петербургский детский хоспис привлекает благотворителей для исполнения новогодних желаний детей с тяжелыми заболеваниями в рамках проекта «Мечты сбываются». О чем мечтают такие дети? Конечно, в первую очередь — о выздоровлении, о том, что их родители и близкие всегда будут рядом. Многие из них мечтают встретить Новый год дома, а не в больничных стенах. Не в наших силах помочь им в этом. Но каждый из нас может совершить настоящее новогоднее чудо и подарить ребенку мечту. Это может быть мечта о подарке — новой игрушке, книге, компьютере или фотоаппарате. Дети мечтают о путешествии в необычное место или о возможности ненадолго стать кем-то другим — сказочной принцессой или храбрым рыцарем, летчиком или фотомоделью. Исполнение заветной мечты может оказать значительное влияние не только на эмоциональное, но и на физическое состояние ребенка, помочь ему в каждодневной изнурительной борьбе с болезнью, подарить ощущение праздника, которого так не хватает. Я верю, что помощь другим способна проявить в человеке самое лучшее и дать ему куда больше, чем он отдает сам. Поэтому я обращаюсь ко всем читающим эти строки с призывом принять участие в проекте «Мечты сбываются». Вспомните, какое волшебное чувство вы испытывали в детстве, когда гадали, какие подарки обнаружатся под новогодней елкой. Проект «Мечты сбываются» позволит каждому из нас подарить это чувство тяжелобольному ребенку, и его улыбка станет лучшей наградой для всех, кто готов проявить себя в деле милосердия. Я приглашаю вас зайти на сайт www.мечтыдетей.рф и выбрать мечту, которую вы готовы осуществить. Я уверен, что благодаря вам новогоднее чудо придет в жизнь каждого ребенка!

Заслуженный артист России, посол доброй воли Санкт-Петербургского детского хосписа

Михаил Пореченков

ОБРАЩЕНИЕ