

Социальные координаторы в больницах

Илья Беставашвили



В конце 2021 года в московских стационарах стартовал проект «Социальная помощь в больницах». К решению немедицинских вопросов подключились социальные координаторы. Они помогают людям преодолеть социальные трудности, найти родственников, а после выписки — организовать надомное обслуживание. О работе социальных координаторов в стационарах города рассказал Илья Беставашвили.

Фото: пресс-служба ДТСЗН

Илья Беставашвили, директор Координационного центра по межведомственным проектам Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

— В чем заключается основная идея проекта «Социальная помощь в больницах»?

— «Социальная помощь в больницах» — это проект, в центре которого находится человек и забота о нем. Мы помогаем врачам, пациентам и их родственникам. Специалисты оказывают адресную социальную помощь нуждающимся в социальной поддержке и берут на себя

многие немедицинские вопросы в больницах, на решение которых раньше тратили свое время врачи. Теперь, пока медики лечат, социальные координаторы помогают пациентам быстро и своевременно разрешить жизненные трудности и найти ресурсы для восстановления.

— Какие функции берут на себя социальные координаторы?

— Проактивно, при обходе, специалисты находят тех, кому требуется соцподдержка. Координатор комплексно изучает жизненные обстоятельства пациента и предлагает выход из кризисных ситуаций. В больнице наши специалисты с помощью социальных работников города решают проблемы, с которыми могут столкнуться после

ПОКА МЕДИКИ ЛЕЧАТ, СОЦИАЛЬНЫЕ КООРДИНАТОРЫ ПОМОГАЮТ ПАЦИЕНТАМ БЫСТРО И СВОЕВРЕМЕННО РАЗРЕШИТЬ ЖИЗНЕННЫЕ ТРУДНОСТИ И НАЙТИ РЕСУРСЫ ДЛЯ ВОССТАНОВЛЕНИЯ



Фото: пресс-служба ДТСЗН

«СОЦИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ В БОЛЬНИЦАХ» – ЭТО ПРОЕКТ, В ЦЕНТРЕ КОТОРОГО НАХОДИТСЯ ЧЕЛОВЕК И ЗАБОТА О НЕМ. МЫ ПОМОГАЕМ ВРАЧАМ, ПАЦИЕНТАМ И ИХ РОДСТВЕННИКАМ

выписки пациенты, лишенные заботы близких. Специалисты помогают и родственникам пациентов — находят близких, сообщают о местонахождении их родственника, помогают при выписке, консультируют, как ухаживать за малоподвижными людьми. Социальные координаторы содействуют в восстановлении документов, помогают связаться с родными, запускают в условиях стационара процесс оформления путевки в городские социальные учреждения для тех, кто нуждается в постоянном уходе. Бездомных людей координаторы определяют в центр социальной адаптации. Кроме того, в социальной службе работают психологи, которые помогают пациентам и их родственникам справиться со сложными эмоциями.

— Чем функционал социальных координаторов отличается от обязанностей администраторов центров госуслуг, которые сейчас тоже стали работать в стационарах?

— Голубой жилет социального координатора выделяется яркой эмблемой «Департамент добрых дел». Администраторы центров госуслуг встречают людей при поступлении в больницу, регистрируют пациентов, приглашают врачей, при необходимости помогают вызвать такси. А социальные координаторы сопровождают человека в решении социальных вопросов, которые могут появиться при поступлении в больницу, во время лечения или после выписки.

— Какими профессиональными качествами должен обладать социальный координатор?

— Ценные качества для социального координатора — умение общаться с людьми, организованность, ответственность, толерантность и проактивность. Важно уметь анализировать проблему. Специалисты должны хорошо разбираться в видах социальных услуг, которые предоставляются горожанам.

— Насколько важны личностные характеристики координатора?

— Социальные координаторы ежедневно разрешают сложные ситуации в условиях сжатых сроков. Специалисты должны выстраивать эффективное общение с врачами, ведь всех объединяет общая цель — благополучие пациентов. Поэтому сильные личные качества социальных координаторов важны не менее профессиональных навыков: это главные инструменты в работе с людьми, которые помогают справляться со стрессом, принимать верные решения, избегать выгорания и сохранять позитивный настрой. Но важнее всего, конечно, эмпатия и доброе сердце.

— Как отбираются и готовятся претенденты для работы в стационарах?

— Многие социальные координаторы — это лучшие сотрудники территориальных центров социального об-

— Какие ресурсы, кроме кадровых, привлекаются для помощи пациентам и создания пациентоориентированной среды?

— Если нужна помощь, наши специалисты с согласия пациента заполняют анкету и вносят в компьютерную программу данные о его здоровье, родственниках, статусе. Так формируется персональный маршрут помощи, для реализации которого подключаются службы и учреждения Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы. Мы привлекаем и некоммерческие организации — поисковые отряды,

Социальные координаторы тесно взаимодействуют и с пациентами, и с медицинским персоналом



Фото: пресс-служба ДТСЗН



Фото: пресс-служба ДТСЗН

В ПРОЕКТ ПРИХОДЯТ ПРОФЕССИОНАЛЫ С ОБРАЗОВАНИЕМ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ОПЫТОМ РАБОТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ. ЭТО МОГУТ БЫТЬ ПСИХОЛОГИ, МЕДИЦИНСКИЕ РАБОТНИКИ, ПЕДАГОГИ

служивания Москвы. В наш проект приходят и другие профессионалы с образованием и обязательным опытом работы в социальной сфере. Это могут быть психологи, медицинские работники, педагоги. Прежде чем приступить к работе, социальные координаторы проходят стажировку в больнице, а старшие социальные координаторы изучают образовательную программу «Организация социальной работы в учреждениях».

благотворительные фонды, социальные приюты, а также волонтеров.

— Как ведется работа с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации?

— Социальные координаторы помогают всем пациентам, которые оказались в сложной ситуации



ПРОЕКТ ДЕЙСТВУЕТ В 33 УЧРЕЖДЕНИЯХ СТОЛИЧНОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ. В ДАЛЬНЕЙШИХ ПЛАНАХ – РАСШИРИТЬ ПРИСУТСТВИЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ В МОСКОВСКИХ БОЛЬНИЦАХ



Фото: пресс-служба ДТЭСЗН

и без поддержки близких, и особенно внимательны к пожилым москвичам, маломобильным и одиноким пациентам, людям с инвалидностью, когнитивными нарушениями или без определенного места жительства. К работе с ними привлекаются различные организации и учреждения города. Если, например, одинокий пациент с инвалидностью нуждается в посторонней помощи, координаторы пригласят в больницу социального инспектора, который проведет диагностику и выявит потребности человека в уходе. С этой процедуры начинается оформление социального обслуживания на дому. После выписки из больницы к такому пациенту домой сразу придет социальный работник. Он поможет в быту, закажет технические средства реабилитации, проводит на прогулку.

— Кто страхует и проверяет работу социальных координаторов?

— Оператором социального сервиса является Координационный центр по межведомственным проектам Департамента труда и социальной защиты населения



Социальные координаторы не ждут, когда к ним обратятся, а сами выясняют, нужна ли помощь

города Москвы. Мы разрабатываем регламенты и алгоритмы действий специалистов, в каждом направлении есть ответственные и опытные руководители.

— Как будет развиваться служба социальных координаторов?

— Проект действует в 33 учреждениях столичного здравоохранения. В дальнейших планах — расширить присутствие социальных служб в московских больницах, помогать пациентам в детских стационарах, организовывать работу психологов в центрах амбулаторной онкологической помощи. Услуги социальных координаторов востребованы пациентами. С 2021 года социальные координаторы оказали 115 тысяч услуг пациентам и их родственникам. 