



## ВІДЕНЬ, АВСТРІЯ

### Соціальний проект «Контакт-візити»

57

#### **Передумови**

У 2000 році у Відні було розроблено та затверджено загальну концепцію щодо залучення старших людей до політичного та соціального розвитку громади.

Тоді політики та дослідники соціальних питань почали цікавитися систематичним оцінюванням рівня обізнаності жителів Відня похилого віку щодо соціальних послуг, які вони можуть отримати від міської влади.

Саме тоді виникла ініціатива проведення так званих контактних візитів до споживачів соціальних послуг.

#### **Практика**

Проект «Контакт-візити» покликаний забезпечити обмін інформацією між міською владою та пенсіонерами. Його мета полягає в наданні цільовій аудиторії вичерпної інформації про соціальні послуги для людей похилого віку та одночасному збиранні даних про потреби літніх людей.

Контакт-візити стали по суті додатковою послугою, яку реалізує місто. Повноваження поділені між міською радою, Соціальним Фондом (структурний підрозділ, відповідальний за надання соціаль-

них послуг в місті) та недержавною організацією «Соціальні послуги Відня», яка проводить тренінги для волонтерів для виконання таких візитів.

Як це реалізується на практиці?

Кожного жителя Відня похилого віку відвідує група у складі волонтера Соціального Фонду, представників НДО та муніципалітету відповідного району міста. Добровільні працівники – це часто самі старші люди, які виступають посередниками між пенсіонерами та представниками влади. Під час візиту до пенсіонерів проводиться співбесіда за такими напрямками:

- оцінка потреб у послугах відповідно до потреб та рівень задоволеності життєвим середовищем;
- збирання відомостей про життя та діяльність літніх людей, допомогу і підтримку, що вони отримують;
- налагодження зв'язку з соціальною організацією, якщо існує потреба;
- інформування про можливості брати участь у житті



місцевої громади.

Проект фінансується з міського бюджету через Соціальний Фонд. Його штат складають три працівники на повний день (соціальні працівники) та 130 волонтерів. Працівники районних мерій надають адміністративну підтримку.

Волонтери щомісяця подають свої звіти та висновки до органів місцевої влади.

З людьми, які є мігрантами, інтерв'ю проводяться, по можливості, на їх рідній мові.

### **Результати**

Міська влада Відня використовує інформацію проекту для оцінки вимог і потреб старших людей. Ці дані стають підґрунтям для підготовки міських планів щодо розвитку сфер соціального обслуговування та охорони здоров'я. Відгуки старших людей

про соціальні послуги враховуються також у планах районів.

Проект щороку оцінюється, а підсумки заслуховуються на засіданнях міської ради.

Тенденції стану соціальної роботи у Відні визначаються за оцінкою попередніх трьох років. У 2010 році було проведено чергове опитування пенсіонерів. Отримані результати були проаналізовані та доведені до районних наглядових комітетів.

Інформація проекту «Контакт-візити» була використана в міжнародній програмі «Віталіс», яка включала дослідження стану соціальної роботи та розробку стратегії її подальшого удосконалення у сучасній Європі. Це був спільний франко-австрійський проект.

*Підготовлено ра матеріалами сайту  
[www.eurocities.eu](http://www.eurocities.eu)*