

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ЛИЦАМИ ПОЖИЛОГО
И СТАРЧЕСКОГО ВОЗРАСТА В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *18001802*

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

Институт гуманитарного и социально-экономического образования

Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
«_____» _____ 2019 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ЛИЦАМИ ПОЖИЛОГО
И СТАРЧЕСКОГО ВОЗРАСТА В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001802

Исполнитель:

студентка группы эСР-19

_____ Е.Д. Карпова

Руководитель:

канд. ист. наук, доцент

_____ Н.С. Сажина

Нормоконтролер:

ст. преподаватель

_____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические и нормативно-правовые основы социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста.....	7
1.1. Содержание социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в комплексном центре социального обслуживания населения	7
1.2. Нормативно-правовые основы организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста.....	17
Глава 2. Анализ организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе	26
2.1. Содержание социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в условиях ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе	26
2.2. Направления совершенствования организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе.....	34
Заключение	45
Список источников и литературы	48
Приложение	52

ВВЕДЕНИЕ

Постоянное возрастание доли пожилых людей в структуре мирового сообщества становится влиятельной социально-демографической тенденцией практически всех развитых стран. Человечество стареет, и это становится серьёзной проблемой влияющей на развитие сферы жизнедеятельности общества.

Пожилые люди нуждаются в повышенном внимании общества и государства, и представляют собой специфический объект социальной работы. Важность повседневного внимания к решению социальных проблем этой категории граждан возрастает и в связи с увеличением удельного веса пожилых людей в структуре населения России.

Так, по данным Росстата доля граждан старше трудоспособного возраста в России к 2025 году увеличится до 27,7 процента и составит 40,5 миллиона человек¹.

Пожилые люди – один из самых значимых социально-демографических слоев населения, социальное положение которого за последние годы претерпело существенные изменения. Положение пожилых людей в социальной структуре российского общества следует рассматривать не только в связи с возрастной структурой общества, но и в других аспектах. Пожилые люди принимают участие в экономической, политической, социальной и духовной жизни. Они также участвуют в функционировании социальных институтов и организаций.

В процессе реформирования системы социальной поддержки россиян кардинально меняются социально-экономические условия жизнедеятельности пожилых людей и людей старческого возраста, что остро ставит проблему социальной адаптации к ним.

¹ *Росстат*. Официальная статистика-старшее поколение URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 24.04.19).

Ставится вопрос о выборе новой стратегии поведения, готовности нести личную ответственность за своё жизнеобеспечение.

Учитывая реальность ситуации демографического старения и обострения социально-экономической проблемы, которая складывается в Российской Федерации, учитывая динамику изменений в системе социального обслуживания пожилых граждан и граждан старческого возраста, следует принимать взвешенные решения и выявлять перспективные направления, для чего необходимо анализировать процессы реформирования системы социальной поддержки граждан пожилого и старческого возраста.

Социальная работа с пожилыми людьми в России становится специфической формой государственной социальной защиты с целью обеспечения достойной старости.

Организация социальной работы с пожилыми людьми в настоящее время находятся в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых людей.

Опыт деятельности центров социального обслуживания однозначно свидетельствует о чрезвычайной важности и необходимости той работы, которую проводят эти социальные службы. Перспективным направлением деятельности центров социального обслуживания является расширение спектра социальных услуг, внедрение инновационных технологий социальной работы с пожилыми гражданами.

Теоретическая значимость состоит в том, что была дана характеристика организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в комплексном центре социального обслуживания, также были выделены нормативно-правовые основы организации социальной работы с пожилыми гражданами в условиях комплексного центра, выявлены направления и технологии социальной работы с пожилыми гражданами.

Практическая значимость дипломного исследования заключается в том, что его результаты способствуют совершенствованию организации деятельности центра социального обслуживания по оказанию помощи гражданам пожилого и старческого возраста. Полученные результаты позволяют: усовершенствовать содержание работы по социальной защите и социальному обслуживанию граждан пожилого и старческого возраста в комплексном центре социального обслуживания населения.

Научные труды, посвященные исследованию специфики проблем социальной работы с пожилыми людьми отражены в работах С.А. Беличевой, С.И. Григорьева, В.И. Жукова, И.Г. Зайнышева, И.А. Зимней, Э.Ш. Камалдиновой, В.М. Капицина, В.В. Колкова, Л.И. Кононовой, А.И. Никитина, Г.И. Павленка, А.М. Панова, М.В. Фирсова, Е.И. Холостовой и др.

Объектом исследования является социальная работа с гражданами пожилого и старческого возраста.

Предметом исследования является организация социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в комплексном центре социального обслуживания населения.

Цель исследования – проанализировать организацию социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста, в условиях комплексного центра социального обслуживания населения в Курманаевском районе.

В соответствии с поставленной целью в выпускной квалификационной работе решались следующие задачи:

1. Описать содержание социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста, в комплексном центре;
2. Выделить нормативно-правовые основы организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста;
3. Охарактеризовать деятельность по социальной работе с лицами пожилого и старческого возраста в условиях ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе;

4. Проанализировать результаты эмпирического исследования по выявлению проблем организации социальной работы в комплексном центре социального обслуживания в Курманаевском районе;

5. Выделить направления совершенствования организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе.

База исследования: ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе.

Методы исследования:

1. Теоретические методы: обобщение, синтез, анализ литературы по проблеме исследования;

2. Практические методы: анализ документов, экспертный опрос.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ЛИЦАМИ ПОЖИЛОГО И СТАРЧЕСКОГО ВОЗРАСТА

1.1. Содержание социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в комплексном центре социального обслуживания населения

В настоящее время в условиях демографического старения, наблюдающегося во всех развитых странах, граждане старшего поколения становятся особо значимой категорией населения, требующей приоритетного внимания, ведь старение населения – глобальный многомерный процесс, охвативший в XXI веке все мировое сообщество.

В настоящее время в науке не сформировано общепринятого определения того, кого можно отнести к понятиям «пожилой» и «старый» человек, ведь границы пожилого возраста подвижны¹.

Так, согласно Всемирной организации здравоохранения пожилые – это люди в возрасте от 60 до 74 лет, с 75 до 89 лет старческий возраст, от 90 лет и старше – возраст долгожителей². В соответствии с декларациями Международной организации труда (МОТ) и Организации объединенных наций (ООН), пожилыми гражданами являются лица, возраст которых равен или старше 60 лет. Этим подходом, как правило, руководствуются на практике исследователи, несмотря на то, что возраст выхода на пенсию в большинстве стран превышает 60 лет.

¹ *Феофанов К.А.* Виктор К. Старость в современном обществе: Руководство по социальной геронтологии // Социальная геронтология: Современные исследования. 2014.№7(6).С.10.

² *Яцемирская Р.С., Беленькая И.Г.* Социальная геронтология. М.: Инфра-М, 2012.С.21.

Поскольку тенденция роста категории людей пожилого возраста, характерна и для нашей страны, данная группа населения становится одной из основных групп определяющих функционирование общества, поэтому проблемы их общественного, социального положения, социального обслуживания и обеспечения, социального попечительства над пожилыми людьми имеют исключительно важную теоретическую и еще в большей мере практическую значимость, что диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм, методов и технологий социальной работы с пожилыми людьми.

Так, основными направлениями социальной работы с пожилыми гражданами выступают:

1. Медико-социальное направление, представляющее собой комплекс мер, направленных на восстановление, укрепление состояния здоровья, профилактику заболеваний и восстановление способности к социальному функционированию. Характер реабилитационных мероприятий зависит от состояния здоровья, от вида патологии. Задачами медико-социальной работы являются:

- согласование и координация работы с лечебными учреждениями;
- освоение и апробация новых нетрадиционных методик реабилитации;
- организация специализированной медико-социальной консультативной работы на базе лечебных учреждений;
- организация и осуществление медико-социального патронажа одиноких пожилых, и пожилых, проживающих в семьях;
- обучение членов семей основам медицинских и психологических знаний для ухода за пожилыми близкими;
- содействие обеспечению инвалидов необходимыми вспомогательными средствами (костыли, слуховые аппараты, очки и так далее);

– осуществление оздоровительной деятельности (массаж, водные процедуры, лечебная физкультура)¹.

2. Социально-психологическое, основной задачей которого является социальная адаптация, то есть процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды. Для этого необходимы следующие меры:

- организация психологической, консультативной помощи;
- мероприятия по организации досуга (организация клубов по интересам, студий народного творчества, спортивные мероприятия, привлечение к общественной деятельности, культурной жизни);
- использование информационных методов (различные встречи, беседы, вечера вопросов и ответов);
- патронаж семей, в которых живут престарелые люди (с согласия семьи и самого престарелого);
- поддержка одиноких людей (клубы по интересам, клубы знакомств)².

3. Социальное попечительство, являющееся одним из основных направлений социальной работы с пожилыми гражданами.

Попечительство – это «одна из социально-правовых форм защиты личных и имущественных прав и интересов граждан. Устанавливается над дееспособными совершеннолетними гражданами, которые по состоянию здоровья не могут сами защищать свои права и интересы.

Попечитель должен: защищать права и интересы подопечного, проживать вместе с ним (в большинстве случаев) и обеспечивать необходимые ему бытовые условия, уход за ним и его лечение, охранять его от злоупотребления третьих лиц».

Формы попечительства весьма разнообразны. Главная из них – функционирование системы домов-интернатов. Имеется также совсем

¹ *Теория* и методика социальной работы. М.:Аспект- Пресс,2015.С.112-114

² *Активные* методы работы с пожилыми людьми // Работник социальной службы. 2017. №3. С.11.

«новый» опыт. Пожилых расселяют в жилые дома, в которых учтены все бытовые потребности. Жителей этих домов обслуживают социальные работники¹.

4. Социальное обеспечение и обслуживание, включающее в себя пенсии и различные пособия; содержание и обслуживание престарелых и инвалидов в специальных учреждениях органов социальной защиты населения; протезирование, льготы инвалидам и оказание помощи бездомным.

Социальное обеспечение осуществляется государственными органами, предприятиями, частными лицами, за счет взносов (вычетов из заработной платы) трудящихся. Также помощь пожилым людям оказывают местные органы власти: увеличиваются дифференцированные доплаты неработающим пенсионерам, различным категориям престарелых устанавливаются льготы по оплате жилья, бесплатно отпускаются лекарства по рецептам врачей, предоставляются бесплатные путёвки в санатории и т. д.

Социальное обслуживание пожилых и престарелых осуществляется Центрами социального обслуживания для граждан пожилого возраста.

Комплексный центр социального обслуживания населения представляет собой комплексное учреждение, предназначенное для оказания семьям и отдельным гражданам, в том числе гражданам пожилого возраста и инвалидам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Данный центр, как правило, включает в себя несколько отделений:

1. Отделение дневного (круглосуточного) пребывания (рассчитывается не менее чем на 30 человек) является полустационарным структурным подразделением Центра и предназначается для социально - бытового,

¹ *Нагорнова А.Ю.* Теория и технология социальной работы с пожилыми людьми. М.: Юрайт, 2018. С. 36-39.

культурного, медицинского обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидов, сохранивших способность к самообслуживанию и активному передвижению, организации их питания и отдыха, привлечения к посильной трудовой деятельности и поддержания активного образа жизни.

2. Отделение временного пребывания (не менее чем на 15 человек). Оно осуществляет лечебно-оздоровительные и реабилитационные мероприятия; культурное и бытовое обслуживание; питание в условиях круглосуточного содержания.

3. Отделение социальной помощи на дому (обслуживает в городе 120 человек, а на селе – 60 человек). Здесь осуществляется постоянное или временное (до 6 месяцев) социально-бытовое обслуживание на дому пенсионеров, нуждающихся в посторонней помощи (бесплатно или на платной основе). Основными направлениями деятельности отделения социального обслуживания на дому являются: выявление и учет пожилых людей, нуждающихся в обслуживании; оказание социально-бытовой и другой необходимой помощи; содействие в предоставлении обслуживаемым лицам льгот и преимуществ.

4. Служба срочной социальной помощи предназначается для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности. Срочное социальное обслуживание включает в себя следующие социальные услуги из числа предусматриваемых федеральным перечнем гарантированных государством социальных услуг:

- разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием, в т.ч. путем предоставления им талонов на бесплатное питание, или продуктовыми наборами;

- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- разовое оказание материальной помощи;

- содействие в получении временного жилого помещения;

– предоставление необходимой информации и консультаций по вопросам социальной помощи;

– оказание других видов и форм срочной социальной помощи, обусловленных региональными особенностями и предусмотренными территориальным перечнем гарантированных государством социальных услуг¹.

В таких центрах применяются множество технологий и их все можно условно разделить на две большие группы:

– общие технологии;

– инновационные технологии².

Рассмотрим подробно каждую из данных групп. Так, к общим технологиям относят:

1. Социальную диагностику, которая представляет собой изучение отношения индивида к социальным ценностям общества, группы и т.д., исследование сущности социальных проблем, которые создают затруднительную жизненную ситуацию для пожилого или старого человека, его семьи, группы пожилых людей.

Она включает в себя ряд этапов:

– ознакомительный этап. На первичном приеме специалист по социальной работе с помощью клиента выявляет субъективные и возможно объективные факторы его трудной жизненной ситуации;

– этап разработки критериев и показателей, содержанием которых является позитивная динамика разрешения проблемы клиента;

– этап подбора дополнительных методов социальной диагностики, способствующих исследованию восприятия социальной ситуации клиента ближайшим его окружением;

– этап анализа результатов социальной диагностики;

¹ *Холостова Е.И.* Социальная работа. М.:Инфра-М,2014. С.117-120.

² *Чернецкая А.А.* Технология социальной работы. Ростов н/Д.: Феникс,2016. С.207-209.

– этап постановки социального диагноза и определение социально-реабилитационного прогноза. Специалист по социальной работе делает заключение о причинах жизненного затруднения клиента, выделяет главную проблему, которая может быть разрешена незамедлительно, выявляет имеющиеся способности клиента, на основании их будут разрабатываться для него реабилитационные мероприятия.

К методам социальной диагностики можно отнести: наблюдение, анкетирование, интервьюирование, социометрию, мониторинг, тестирование и одним из наиболее доступных и широко применяемых в практике методов социальной работы с пожилыми – биографический метод.

2. Социальную терапию, предполагающую систематические, целенаправленные меры по оказанию помощи пожилому или старому человеку или группе лиц в вопросах урегулирования чувств, импульсов, мыслей, отношений.

Рассмотрим некоторые наиболее важные терапевтические общие методы:

– трудовая терапия – необходимая составляющая комплекса социального лечения. Занятие трудовой деятельностью в пожилом возрасте позволит человеку в возрасте почувствовать себя востребованным;

– музыкотерапия, предполагающая, групповые или персональные занятия музыкой, прослушивание приятных музыкальных композиций;

– арттерапия, предполагает изучение уже известных произведений искусства или вовлечение человека в творчество, создание новых произведений;

– библиотерапия - лечение через чтение. Психолог подбирает пожилому человеку книги в соответствии с его характером, психологическими проблемами.

Во время прочтения больной делает записи, пометки, которые впоследствии анализируются совместно с психологом, помогая выявить основные проблемы и оценить состояние¹.

3. Социальную реабилитацию, включающую в себя комплекс методов и приемов, способствующих восстановлению социального статуса клиента, достижению его материальной независимости (самообеспечения). Социальная реабилитация реализуется с помощью двух взаимосвязанных направлений: социально-бытовой адаптации и социально-средовой ориентации.

Социально-бытовая адаптация предполагает формирование готовности личности к бытовой, трудовой деятельности и развитие самостоятельности при ориентации во времени и пространстве (ориентирование на местности, знание инфраструктуры мегаполиса, города, сельского поселения). Социально-бытовая адаптация состоит из элементов самообслуживания, самостоятельности передвижения, трудовой деятельности и подготовленности к работе с бытовой техникой и средствами связи.

Социально-средовая ориентация, представляет собой процесс формирования готовности личности к самостоятельному осмыслению окружающей обстановки. Показателями социально-средовой ориентированности клиентов, будут являться: умение взаимодействовать для достижения результатов деятельности; проявление заботы о других, отзывчивости; умение планировать совместную деятельность в коллективе. Специалист по социальной работе помогает клиенту найти способы выхода из проблемной ситуации, направляет его действия на достижение поставленных целей.

4. Социальное консультирование, представляющее собой квалифицированный совет, помощь пожилым или старым людям, испытывающим различные проблемы, с целью их социализации,

¹ Альперович В.А. Социальная геронтология. М.: Дашков и К, 2015. С.135.

восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм общения.

На сегодняшний день в практике социальной работы в целом и социального консультирования в частности применяются следующие формы и методы работы: монолог клиента и его последующий анализ совместно с консультантом; диалог, свободная беседа клиента и консультанта¹.

Помимо вышеперечисленных технологий общего характера, выделяют также, инновационные технологии социальной работы с пожилыми гражданами.

Так, создание клубов пожилых людей позволяет приятно и плодотворно проводить время, творчески реализоваться, удовлетворять разнообразные духовные потребности. Клубы могут объединять людей по интересам, однако предпочтительнее практиковать комплексный подход к клубной работе, уделяя внимание созданию разнообразных секций с параллельным проведением обще клубных мероприятий. Клубная работа на сегодняшний день является одной из популярнейших форм активизации образа жизни пожилых людей, как в зарубежных странах, так и в России. Пожилему человеку в клубе предоставляется возможность проявить свои знания и умения, поделиться своим опытом, узнать и увидеть что-то новое. Клубная работа с пожилыми гражданами в настоящее время в Российской Федерации развивается в разных направлениях: социально-педагогическом, социально-психологическом, социокультурном, правовом, и др.

Она осуществляется как при центрах социального обслуживания, так и по месту жительства, при учреждениях культуры, образования, общественных организациях и др.

Еще одной перспективной инновационной технологией является создание групп самопомощи. Цель создание группы – систематизированная взаимная помощь по решению разнообразных проблем.

¹ *Иванов В.Н.* Социальные технологии. М.: МГСУ, 2014. С.225.

По мере существования группы ее участники распределяют усилия по оказанию друг другу различных услуг социально-бытового, морально-поддерживающего характера, также являясь постоянными партнерами по общению и досуговой деятельности¹.

И последней технологией выступает-информационно-коммуникативные технологии – очень важное средство роста адаптированности и социализированности граждан старшего поколения.

Сегодня в нашей жизни большую роль играют информационные технологии: гаджеты, социальные сети. В данном случае необходимо обучить человека пользоваться какой-либо программой (например, Skype), чтобы он мог участвовать в так называемых онлайн-приемах. Это особо актуально для тех, кто находится на надомном социальном обслуживании².

Таким образом, содержание социальной работы с пожилыми гражданами в комплексном центре социального обслуживания населения включает в себя реализацию и применение различных направлений деятельности, таких как: медико-социальное, социально-психологическое, социального патронажа.

Помимо этого в данном центре адаптируются и применяются множество технологий, которые можно условно разделить на две большие группы: общие технологии, включающие в себя диагностику, терапию, реабилитацию и консультирование, и инновационные технологии: создание клубов, групп самопомощи и информационно-коммуникативные технологии.

¹ Федорова В.В. Инновационные методы социальной работы с пожилыми людьми в России // Научное сообщество студентов XXI столетия: сб. ст. по 12 межд. студ. науч.-практ. конф. 2018. № 5(41). С.15. URL: [https://sibac.info/archive/social/5\(41\).pdf](https://sibac.info/archive/social/5(41).pdf) (дата обращения: 20.04.2019).

² Никулина О.М. Инновационные формы социальной работы с пожилыми людьми. Балашов: Арья, 2014.С.197

1.2. Нормативно-правовые основы организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста

Как было отмечено ранее, такая категория населения как пожилые граждане, в современных условиях являются объектом социальной работы.

В условиях российского общества гражданам пожилого возраста требуется особая социальная защита и правовая поддержка. Так, одной из важнейших форм социальной защиты пожилых людей и инвалидов, является социальное обслуживание, представляющее целостную систему, которая постоянно совершенствуется. Создание новых учреждений социального обслуживания, введение новых типов услуг указывает на то, что проблема социального обслуживания актуальна и ей уделяется большое внимание¹.

В настоящее время разработано и применяется на практике значительное количество нормативно-правовых актов, регулирующих основы организации социальной работы и поддержки пожилых людей, в том числе и в условиях комплексного центра социального обслуживания населения. Среди них можно выделить: Федеральные законы, Постановления Правительства РФ и субъектов федерации.

В РФ основным документом, устанавливающим основы социального обслуживания, является Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» от 28.12. 2013 № 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) Согласно положениям данного нормативного акта, он определяет основные принципы социального обслуживания, уточняет основные понятия из сферы социального обслуживания, также определяет формы социального обслуживания, виды социальных услуг и условия их предоставления, принципы финансового обеспечения деятельности организаций социального обслуживания.

¹ Якушев, А.В. Социальная защита. Социальная работа. М.:Приор, 2014. С.170

Помимо этого в законе обозначен перечень полномочий федеральных органов государственной власти и перечень полномочий органов государственной власти субъектов РФ закон сохраняет традиционные формы социального обслуживания населения. Согласно данному акту, социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме. Теперь, согласно данному документу, предоставление и отказ от социальных услуг возможны только с учетом волеизъявления получателя. О предоставлении социальных услуг граждан (его законный представитель) может обращаться непосредственно сам или по его просьбе иные граждане, государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения как уполномоченный орган государственной власти субъекта РФ либо непосредственно к поставщику социальных услуг с письменным либо электронным заявлением о предоставлении социального обслуживания. Следует также отметить, что в данном законе вводятся новые понятия, такие как: «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг», «профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании», понятие «стандарт социальной услуги» излагается в новой редакции (основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги), при этом стандарт социальной услуги является составной частью порядка предоставления социальных услуг¹.

Помимо, описываемого федерального закона, существуют и другие нормативные акты, регламентирующие социальное обеспечение пожилого гражданина в Российской Федерации.

¹ *Борисов А.Н.* Комментарий к Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Гарант: справочно-правовая система-М.,2014 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online>(дата обращения: 25.04.19).

В первую очередь, стоит отметить Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.07.2018) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019), где указывается, что инвалиды имеют право на ежемесячную денежную выплату, размер которой зависит от группы инвалидности, и помимо этого им предоставляются жилищные помещения по договору социального найма и предоставляется компенсация расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в размере 50 процентов.

Данный закон является одним из основных правовых актов, определяющих уровень социальной защищенности людей с ограниченными возможностями¹.

Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ (ред. от 29.07.2018) «О ветеранах» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) устанавливает правовые гарантии социальной защиты ветеранов в Российской Федерации в целях создания условий, обеспечивающих им достойную жизнь, активную деятельность, почет и уважение в обществе, в связи с этим предусматривается ряд мер, социальной поддержки, включающий в себя: пенсионное обеспечение, выплату пособий, получение ежемесячной денежной выплаты, предоставление жилых помещений, компенсацию расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг, оказание медицинской помощи и протезно-ортопедической помощи².

В Российской Федерации вопросы социального обслуживания и поддержки пожилых граждан в условиях центров социального обслуживания рассматриваются не только на федеральном уровне, но и на региональном.

Так, в соответствии с Законом Оренбургской области от 02.11.2004 № 1523/254-III-О «О мерах социальной поддержки ветеранов труда, граждан,

¹ *Собрание* законодательства РФ. 2012. № 48. Ст. 4563.

² *Слобцов И.А., Шашкова О.В.* Комментарий к Федеральному закону от 12 января 1995 года N 5-ФЗ «О ветеранах». // Гарант: справочно-правовая система, 2014 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online>(дата обращения: 25.04.19).

приравненных к ветеранам труда и лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны» (с изм. на: 20.03.2019), категории граждан перечисленные в названии закона, имеют в соответствии с ним имеют ряд льгот, таких как: ежемесячная денежная выплата, компенсация расходов за оказание услуг связи в размере 50 процентов абонентской платы, также право на компенсацию расходов за приобретенные протезы (кроме зубных протезов) и протезно-ортопедические изделия¹.(ст.5)

Кроме того, в Законе Оренбургской области от 31.10. 2014 № 2575/733-V-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Оренбургской области» (с изм. на 20.03.2019), устанавливаются меры социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Оренбургской области, которым на 2 сентября 1945 года не исполнилось 18 лет ("Дети войны").

Для данных лиц устанавливается следующее: ежемесячная денежная выплата, оплата в размере 50 процентов стоимости лекарственных препаратов, а также право на внеочередной прием в организации социального обслуживания, находящиеся в ведении Оренбургской области, Стоит обратить внимание, на то, что гражданам, выдается удостоверение, которое служит основанием для реализации права на получение мер социальной поддержки².

С целью, повышения уровня качества жизни пожилых граждан и инвалидов, и укрепление традиций взаимопомощи, а также профилактики социального одиночества, в Оренбургской области введен и действует Закон от 12.09.2013 № 1754/531-V-ОЗ «Об организации и осуществлении

¹ URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online> (дата обращения: 25.04.19).

² URL:<http://docs.cntd.ru/document/423853125> (дата обращения: 25.04.19)

деятельности приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов на территории Оренбургской области» (с изм. на 11.09.2018).

Так, в настоящем законе определены лица, которые имеют право взять под «опеку» пожилого человека, также вводится понятие паспорта приемной семьи, и основанием для создания приемной семьи является договор о приемной семье, который заключается между центром, лицом, изъявившим желание создать приемную семью, и получателем. (ст.4)

Лицу, создавшему приемную семью, устанавливается ежемесячное денежное вознаграждение за одного получателя¹.

Помимо всех перечисленных законов, представленных выше в настоящее время действуют пять национальных стандартов, которые определены в нормативной базе центров социального обслуживания:

– ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»².

Настоящий стандарт устанавливает состав, объемы и формы социальных услуг, предоставляемые гражданам пожилого возраста государственными или иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения, а также гражданам, занимающимся предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

– ГОСТ Р 54738-2011 «Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов»³.

¹ URL: <http://docs.cntd.ru/document/460182647> (дата обращения: 25.04.19).

² ГОСТ Р 52885-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. М.: Стандартинформ, 2013. URL:<http://docs.cntd.ru/document/1200107238> (дата обращения: 25.04.19).

³ ГОСТ Р 54738-2011 Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов. М.: Стандартинформ, 2013. URL:<http://docs.cntd.ru/document/1200093162> (дата обращения: 25.04.19).

Данный стандарт распространяется на услуги по социальной реабилитации инвалидов, в том числе инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы, предоставляемые реабилитационными предприятиями, организациями и учреждениями различных организационно-правовых форм и форм собственности, и устанавливает основные виды, объем и содержание реабилитационных услуг данного вида.

Так, к услугам по социальной реабилитации инвалидов относят:

- социально-средовую реабилитацию;
 - социально-психологическую реабилитацию;
 - социально-педагогическую реабилитацию;
 - социокультурную реабилитацию;
 - социально-бытовую адаптацию.
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»¹.

Настоящий стандарт распространяется на социальное обслуживание населения и устанавливает требования к системе качества учреждений социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги различным категориям населения, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также разработан с целью его использования в качестве базовой нормативной основы при разработке систем качества конкретных учреждений применительно к специфике их деятельности.

Основными факторами, влияющими на качество услуг являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

¹ ГОСТ Р 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. М.: Стандартинформ, 2006. URL:<http://docs.cntd.ru/document/1200043095> (дата обращения: 25.04.19).

– специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

– состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

В документации системы качества учреждений должны быть изложены следующие требования к информации:

а) учреждение обязано доводить до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор.

б) состав информации об услугах должен включать в себя:

– перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

– характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

– взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

– возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;

– установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

– правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

– гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

в) информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента социальной службы (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

– ГОСТ Р52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»¹.

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению государственными, муниципальными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица, и устанавливает основные виды социальных услуг, предоставляемых гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

– ГОСТ Р53059-2014 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»².

Распространяется на социальные услуги, предоставляемые инвалидам, в том числе детям-инвалидам, государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания населения без образования юридического лица.

В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения социальных услуг: услуги, направленные в первую очередь на обеспечение социальной безопасности и экономической устойчивости инвалидов, излагаются в начале каждого подраздела, определяющего соответствующий вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем следует изложение прочих социальных услуг.

¹ ГОСТ Р52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. М.: Стандартинформ, 2014. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107237> (дата обращения: 25.04.19).

² ГОСТ Р53059-2014 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. М.: Стандартинформ, 2015. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200112654> (дата обращения: 25.04.19).

Исключением из этого порядка является порядок изложения социально-правовых услуг, поскольку все они направлены на обеспечение социальной безопасности.

Таким образом, в Российской Федерации сформирована нормативно-правовая база для организации социальной работы в комплексном центре социального обслуживания населения, закрепляющая права, статус и положение пожилых граждан, и регулирующая экономическое положение пожилых людей, а также сферу социального обслуживания, и национальные стандарты.

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ЛИЦАМИ ПОЖИЛОГО И СТАРЧЕСКОГО ВОЗРАСТА В ГБУСОН «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» В КУРМАНАЕВСКОМ РАЙОНЕ

2.1. Содержание социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в условиях ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе

Социальное обслуживание граждан на территории района осуществляет ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе, созданное Постановлением Правительства Оренбургской области от 29.10.2013 г.

Учреждение осуществляет свою деятельность на основании Устава, утвержденного приказом министра социального развития Оренбургской области от 30.10.2013г. №301 и согласованного распоряжением министра природных ресурсов, экологии и имущественных отношений Оренбургской области от 30.10.2013г. № 2783-р¹.

В состав учреждения входят следующие структурные подразделения:

- Отделение социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому;
- Отделение социального обслуживания в полустационарной форме.

Основной целью деятельности отделения в форме социального обслуживания на дому является улучшение условий жизнедеятельности

¹ *Устав* государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе URL: <https://kcsn-km.msr.orb.ru/posts/16530> (дата обращения: 24.04.19).

получателей социальных услуг и (или) расширение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, а также максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в привычной социальной среде.

В Центре для помощи и решения проблем пожилым людям в отделении обслуживания на дому предоставляется широкий спектр услуг:

- покупка и доставка на дом продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости;
- содействие в оплате коммунальных услуг;
- сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;
- содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, получении протезно-ортопедической и слухопротезной помощи;
- содействие в получении льгот, пособий, компенсаций, алиментов и др. выплат;
- уборка жилых помещений;
- психологические беседы;
- сдача вещей в чистку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- помощь в оформлении документов, написании и отправке писем;
- вызов врача на дом, содействие в госпитализации;
- сопровождение обслуживаемых лиц в лечебные учреждения и их посещение в стационарных учреждениях;
- помощь в получении путёвок;
- содействие в получении зубопротезной помощи и т.д.;
- содействие в получении правовых услуг;
- оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения;

– содействие в предоставлении других льгот и преимуществ, установленных действующим законодательством¹.

Так, специалисты по социальной работе в данном отделении, осуществляют консультирование, организацию предоставления социальных услуг в соответствии с договорами социального обслуживания на дому, в том числе семьям с детьми, предоставление срочных услуг, мероприятия по социальному сопровождению, контроль за предоставлением услуг социальными работниками, рабочими бюро бытовых услуг, свод отчетности работников.

В свою очередь, социальные работники, также ведут консультирование, и предоставляют социальные услуги всем категориям получателей услуг в соответствии с договорами социального обслуживания на дому, и осуществляют контроль за деятельностью рабочих бюро бытовых услуг, и ведут свод отчетности.

Рабочие бюро бытовых услуг, в свою очередь, осуществляют предоставление социально-бытовых услуг в соответствии с договорами социального обслуживания на дому.

Посещение получателей социальных услуг на дому сотрудниками отделения для оказания социальных услуг осуществляется в соответствии с договором и утвержденными графиками, результат посещения и факт оказания социальной услуги фиксируется сотрудником в дневнике обслуживания.

Также, получатели социальных услуг информируются об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно.

¹ *Положение* об отделении социального обслуживания на дому URL: <https://kcsn-km.msr.orb.ru/posts/24507>(дата обращения: 24.04.19).

На всех получателей социальных услуг ведутся личные дела, которые содержат документы, необходимые поставщику социальных услуг для организации социального обслуживания.

Социальные услуги, за исключением срочных социальных услуг, предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг, и условиями договоров о предоставлении социальных услуг, заключаемыми между гражданами или их законными представителями и поставщиками социальных услуг на основании требований Федерального закона № 442.

Так, право на внеочередной прием на обслуживание отделением социального обслуживания на дому предоставляется инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда».

Гражданам пожилого возраста, проживающим в семьях, социальное обслуживание на дому предоставляется временно на период отсутствия объективной возможности осуществления ухода за ними членами семьи (командировка, лечение в лечебно-профилактических организациях, период временной нетрудоспособности, временное отсутствие по постоянному месту жительства в связи с отпуском, обучением), но не более чем на 6 месяцев.

Специалисты ОСОД по мере поступления оказывают содействие в выписке по рецепту лечащих врачей льготных лекарственных средств.

Одиноким гражданам оказывается содействие в решении жизненных проблем. Гражданам пожилого возраста рабочие бюро бытовых услуг оказывают по необходимости разовые услуги (мытьё окон, потолков, уборка двора и т.д.). На основании утвержденного положения об организации деятельности медико-социальной группы по оказанию медицинской помощи и предоставлению социально-медицинских услуг в форме социального обслуживания на дому, гражданам пожилого возраста оказываются данные услуги.

Помимо, данного отделения существует также, работа, осуществляемая в полустационарной форме.

Основной целью деятельности отделения является предоставление услуг получателем социальных услуг.

Основными задачами отделения являются:

а) предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в зависимости от потребности и характера нуждаемости в услугах, включенных в комплексную социальную услугу в полустационарной форме, а также оказание по их желанию срочных и дополнительных социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг:

- организация социально-реабилитационных мероприятий;
- организация питания и отдыха;
- поддержание активного образа жизни граждан;
- привлечение к активной трудовой деятельности;
- культурные и досуговые услуги;
- организация лечебно-оздоровительных мероприятий;
- оказание психологической помощи;
- обучение первичным навыкам компьютерной грамотности.

б) поддержания личностного и социального статуса получателей социальных услуг путем осуществление мероприятий по предоставлению льгот и преимуществ, установленных действующими законодательными и нормативными актами¹.

Направления деятельности отделения:

- помощь пожилым людям и инвалидам в преодолении одиночества, замкнутого образа жизни, создание среды общения, расширение социальных контактов, а также ослабление их социальной напряженности;

¹ *Положение* об отделении социального обслуживания в полустационарной форме
URL: <https://kcon-km.msr.orb.ru/posts/44283>(дата обращения: 24.04.19).

– содействие в социальной адаптации пожилых людей и инвалидов к новым условиям жизнедеятельности, повышении жизненного потенциала, активизации общественной деятельности;

– организация оздоровительных мероприятий, направленных на улучшение здоровья получателя услуг, приобщения их к здоровому образу жизни;

– трудовая реабилитация граждан;

– внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания, а также видов социокультурной помощи в зависимости от характера нуждаемости отдельных граждан в социальной поддержке и местных социально-экономических условий;

– организация клубной работы, позволяющей заинтересовать получателей услуг в передаче личного опыта, в применении их невостребованных возможностей, в предотвращении проявления негативного отношения к старости и старению.

Обязанностями специалистов отделения выступают:

– организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми за счет средств получателя социальных услуг;

– проведение реабилитационных мероприятий, в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида);

– социально-психологическое консультирование, гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

– обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

– участие в предоставлении дополнительных платных услуг в соответствии с заключёнными договорами;

– предоставление срочных услуг гражданам, а именно обеспечение бесплатным набором продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения, содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, предоставление в зимнее время обогрева лицам без определенного места жительства и занятий;

– социальное сопровождение граждан в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг;

– организацию работы по реализации закона Оренбургской области 12 сентября 2013 г. N 1754/531-V-ОЗ «Об организации и осуществлении деятельности приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов на территории Оренбургской области»¹, в том числе принимает заявление, осуществляет правовую экспертизу предоставленных заявителем документов, ведет паспорт приемной семьи, ведет учет лиц, нуждающихся в социальном обслуживании, и лиц, изъявивших желание создать приемную семью.

Так, на базе учреждения функционируют клубы для пожилых граждан и инвалидов - «Надежда», «Клуб добрых встреч» (с периодичностью 1 раз в 2 месяца). Встречи проходят с приглашением специалистов здравоохранения, пенсионного фонда, сельской администрации, отдела социальной защиты населения.

Также, совместно с клубными учреждениями проходят и организуются праздники посвященные, женскому дню, дню защитника отечества, а также дню пожилого человека.

¹ Закон Оренбургской области от 12.09.2013 N 1754/531-V-ОЗ «Об организации и осуществлении деятельности приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов на территории Оренбургской области» // Собрание законодательства Оренбургской области. 2012 № 5. Ст. 137.

В селах района на базе сельских администраций (с. Михайловка, с. Ромашкино, с. Ефимовка, с. Кутуши) также работают клубы «Ветеран», в сельской библиотеке п. Волжского работают клубы «Радуга» и «Встреча».

К работе клубов привлекаются социальные работники отделения социального обслуживания на дому и специалисты по социальной работе в сфере социально-консультативной помощи.

Имеется образовательная программа по обучению пожилых граждан навыкам работы с компьютером, имеется план мероприятий по реализации вышеназванной программы. Приобретённые навыки пользования компьютерной техникой, а также работы в сети «Интернет» позволяют упростить получение государственных услуг пожилыми людьми и расширить круг общения. Пожилые граждане регистрируются в социальных сетях и расширяют круг общения с родственниками, друзьями детства и юности.

Таким, образом, деятельность социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста на базе Комплексного центра социального обслуживания населения, на территории Курманаевского района, введется в двух направлениях: в полустационарной форме и на дому, при этом оказывается ряд услуг, таких как: социально-бытовые, социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала, имеющих ограничения жизнедеятельности, срочных социальных услуг, кроме того, специалисты проводят акции, мероприятия досугового характера, способствующие развитию коммуникации и интеграции пожилых граждан.

2.2. Направления совершенствования организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе

Для выявления основных направлений совершенствования организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе нами было проведено эмпирическое исследование с помощью метода анкетирования и анализа документов.

Были проанализированы данные отчета деятельности Центра (2018-2019 гг.) (Таблица 1).

Таблица 1.

Численность получателей услуг

Отделение социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому						
Численность получателей услуг, состоящих на социальном обслуживании всего (на отчетную дату)		Всего	Граждане пожилого возраста	Инвалиды, получающие соц.услуги на постоянной основе	Инвалиды (получающие услуги по реабилитации или абилитации)	
всего (чел.)		701	247	126	53	
всего (услуг)		23378	13979	6736	420	
из них всего по договорам в соответствии с ИППСУ	(чел.)	689	244	117	53	
	(услуг)	19146	11140	5343	420	
из них всего по договорам без ИППСУ	(чел.)	12	3	9	0	
	(услуг)	4232	2839	1393	0	

Анализ данных за 2018 год и первый квартал 2019 года позволил выделить количественные данные, характеризующие результаты работы Комплексного центра социального обслуживания населения в Курманаевском районе за отчетный период.

На территории Курманаевского района по состоянию на 01.04.2019 года проживают 15 498 человек, из них: 6 132 пенсионера и 1 570 инвалидов. На 01.04.2019 г. численность граждан, состоящих на постоянном надомном социальном обслуживании, составляет 701 человек: 689 граждан признаны нуждающимися, 12 гражданам пожилого возраста предоставляются платные услуги, утвержденные учреждением.

Среднесписочная численность обслуживаемых за первый квартал 2019 год составила 758 человек. За отчетный период принято на обслуживание 90 человек – из них: 53 – граждане пожилого возраста и инвалиды, 37 – граждане, проживающие в семьях. Выбыло 69 человек – из них: 42 – граждане пожилого возраста и инвалиды, 27 – граждане, проживающие в семьях.

Причины снятия:

- в связи со смертью – 6,
- изменение места жительства – 12 чел,
- др. причинам – 51.

Всего за отчетный период отделением социального обслуживания на дому обслужено 758 человек, из них: 383 (рабочими бюро бытовых услуг) граждан пожилого возраста, 73 инвалида, детей инвалидов и 302 членов семей. Оказано 23378 услуг, из них 20691 гражданам пожилого возраста, 2687 инвалидам, детям-инвалидам и семьям. Все граждане данных категорий нуждаются в социальном обслуживании на дому (361 человек признаны нуждающимися), 12 граждан пожилого возраста и инвалиды получают платные услуги, утвержденные учреждением. Данным гражданам необходимо оказание помощи в социально-бытовых услугах (доставка продуктов, доставка промышленных товаров, доставка лекарств, мытье полов и т.д.).

Работники отделения принимали участие в акциях:

- «Забота» – проведены генеральные уборки жилых помещений у обслуживаемых, помощь получили 57 человек;

- «Милосердие» – обслужено 141 человек выполнено 592 услуги.

В целях выявления нуждаемости ветеранов ВОВ на постоянной основе организована работа по проведению мониторинга условий проживания ветеранов ВОВ, граждан пенсионного возраста, нуждающихся в социальной защите. Обследовано 13 человек, так за период первого квартал составлено 14 планов мероприятий оказания социальных услуг инвалидам в части предоставления реабилитационных услуг.

Сравнение показателей деятельности отделения социального обслуживания за 2018 и 2019 год, позволило выявить динамику количества обслуженных граждан в отделении социального обслуживания на дому (Таблица 2).

Таблица 2.

Показатели деятельности отделения социального обслуживания на дому

№ п/п	Показатели	4 квартал 2018	1 квартал 2019
1	Количество отделений (ед.)	1	1
2	Штатная численность социальных работников (ед.)	4	6
3	Штатная численность рабочих бюро бытовых услуг (ед.)	29	29
4	Фактическая численность социальных работников (чел.) средняя за квартал	5	6
5	Фактическая численность рабочих бюро бытовых услуг (чел.) средняя за квартал	32	32
6	Численность состоящих на обслуживании граждан на постоянной основе (чел.), всего, на конец квартала, года	668	689
7	Среднее количество обслуженных граждан	672	677
8	Количество социальных услуг, всего (ед.)	20445	23915

Как видно из таблицы, прослеживается положительная динамика и рост количества обслуживаемых граждан, отсюда и увеличение выполненных услуг и численности социальных работников, по сравнению с 2018 годом.

Стоит также отметить, что численность состоящих на обслуживании граждан на постоянной основе также возросло, но при этом фактическая численность рабочих бюро бытовых услуг осталась неизменной, поэтому предполагается наличие дополнительной нагрузки на рабочие бюро и увеличение последующего числа социальных работников.

Данные о работе отделения в полустационарной форме на 01 апреля 2019 года иллюстрируют о том, что на обслуживании в отделении социального обслуживания в полустационарной форме состоит 274 человека, которые имеют индивидуальные программы предоставления социальных услуг. Из них 119 инвалидов (из которых детей-инвалидов – 44), 124 человека – члены семей с детьми, 31– пожилые граждане.

Количество инвалидов, имеющих индивидуальную программу реабилитации, составляет 241 человек, из них:

- инвалиды 1 группы – 16 человек;
- инвалиды 2 группы – 57 человек;
- инвалиды 3 группы – 103 человека;

Согласно Постановлению Правительства Оренбургской области № 942-п «О предоставлении инвалидам и детям-инвалидам реабилитационных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Оренбургской области» в МСР за текущий период получили реабилитационные услуги в реабилитационных учреждениях области 10 взрослых инвалидов. На всех заведены индивидуальные программы.¹

В соответствии с Постановлением Правительства Оренбургской области 594-п «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Оренбургской области» в 1

¹ *Постановление* Правительства Оренбургской области № 942-п «О предоставлении инвалидам и детям-инвалидам реабилитационных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Оренбургской области». URL:<https://www.garant.ru/hotlaw/orenburg/430824> (дата обращения 3.06.19)

квартале 2019 года один инвалид воспользовался правом возмещения расходов на приобретенные корригирующие очки¹.

Более подробно обо всех предоставляемых видах услуг в данном отделении можно ознакомиться ниже, в виде таблицы:

Таблица 3.

Итоги отделения по видам услуг, предоставляемых пожилым гражданам

Число граждан	Всего	Быт.	Мед.	Псих.	Пед.	Труд.	Прав.	Комм.	Срочн.
Чел.	35	0	0	0	34	0	0	0	1
услуг	103	0	0	0	101	0	0	0	2
с ИПСУ	Всего	Быт.	Мед.	Псих.	Пед.	Труд.	Прав.	Комм.	Срочн.
Чел.	34	0	0	0	34	0	0	0	0
услуг	101	0	0	0	101	0	0	0	0
без ИПСУ	Всего	Быт.	Мед.	Псих.	Пед.	Труд.	Прав.	Комм.	Срочн.
Чел.	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Услуг	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Также, было проведено анкетирование получателей социальных услуг – пожилых граждан о качестве предоставляемых им социальных услуг в Комплексном центре социального обслуживания населения. С помощью анкеты было выявлено отношение клиентов к получаемой помощи, мнение

¹Постановление Правительства Оренбургской области 594-п «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Оренбургской области» (с изм. на 6.11.18) URL:<http://docs.cntd.ru/document/423853125> (дата обращения: 5.06.19).

об услугах и их качестве. В анкетировании приняли участие 20 респондентов. Возраст респондентов, участвующих в опросе составил – 60-74 года. Большинство опрошенных нами клиентов – женщины.

Третий вопрос, определил за какой именно помощью обращались респонденты в центр.

Таблица 4.

Распределение ответов на вопрос «За какой помощью вы обращались в центр?»

Варианты ответов	Ответы респондентов (чел)
Социально-бытовые услуги	6
Социально-медицинские	1
Социально-психологические	4
Социально-педагогические	5
Социально-трудовые	1
Социально-правовые	0
Коммуникативные услуги	3
Срочные услуги	0

Самым частым обращением за помощью в центр, выступили социально-бытовые услуги, которые свидетельствуют о необходимости помощи пожилым людям, вторым «популярным» обращением выступили социально-педагогические услуги, которые чаще всего предоставляются в полустационарной форме. На последнем месте с количеством человек – 0, оказались социально-правовые услуги, это говорит о том, что пожилых граждан обратившихся в центр в первую очередь беспокоит их физическое и душевное состояние, а правовыми услугами они не интересуются, но это также может свидетельствовать о том, что в данном центре плохо развиты правовые услуги.

На вопрос оценки качества предоставляемых услуг, результаты распределились следующим образом:

Таблица 5.

Оценка респондентами качества предоставляемых услуг

Вид услуги	совершенно не устраивает «1»	скорее не устраивает «2»	скорее устраивает «3»	полностью устраивает «4»	трудно сказать «5»
Социально-бытовые услуги			2	18	
Социально-медицинские			3		17
Социально-психологические			4	16	
Социально-педагогические			4	16	
Социально-трудовые				2	18
Социально-правовые	5			5	10
Коммуникативные услуги			11		9
Срочные услуги				2	18

Услуги, предоставляемые в целях повышения коммуникативного потенциала 11 человек оценили критерием – «скорее устраивает», в свою очередь, 9 человек отметили критерий – «трудно сказать», отсюда следует, что большая часть респондентов воздержалась от ответа, по причине отсутствия информации о данных услугах, ведь в большей степени вид таких услуг направлен на инвалидов.

Социально-бытовые услуги оценили как услуги высокого качества – 18 респондентов ответили, что их полностью устраивает качество предоставляемой услуги, и лишь 2 опрошиваемых ответили, что скорее устраивает.

Социально-медицинские услуги были оценены неоднозначно – 17 респондентов ответили, о том, что им «трудно сказать» о качестве, 3 респондента оценили – «скорее устраивает», все это связано с тем, что большинство опрошиваемых не обращалось в центр за социально-медицинскими услугами.

Социально-психологические услуги, как и социально-педагогические стоят на одном уровне по качеству – 16 опрошенных респондентов полностью устраивают предоставляемые услуги, а 4 респондентов скорее устраивают.

Социально-трудовые, а также срочные услуги, как отмечалось ранее не являются частым обращением граждан, поэтому опрашиваемые оценили так: 18 респондентов ответили, что трудно оценить, 2 респондентов-все полностью устраивает.

Социально правовые услуги, были оценены хуже всех – 5 респондентов оценили качество услуги, как совершенно не устраивает, 10 опрашиваемых ответили, что им трудно сказать, и лишь 5 полностью устраивает качество услуги, данные результаты могут говорить о том, что правовые услуги не соответствующую нормам предоставления, либо пожилые граждане не заинтересованы в получении данных услуг.

Следующий вопрос предполагает изучение компетентности и профессионализма специалиста по социальной работе, при обращении пожилого человека в отделение на дому а именно: «Учитываются ли ваши интересы, индивидуальные потребности, состояние здоровья и степень самообслуживания, а также социально-экономические факторы в соответствии с индивидуальной программой и договором?»

Таблица 6.

Распределение ответов на вопрос: «Учитываются ли ваши интересы, индивидуальные потребности, состояние здоровья и степень самообслуживания, а также социально-экономические факторы в соответствии с индивидуальной программой и договором?»

Варианты ответов	Ответы респондентов (чел.)
Да, учитываются	19
Совсем не учитываются	1

Как видно из таблицы 7 практически все респонденты, ответили о том, что в соответствии с индивидуальной программой и договором, все их условия учитываются, поэтому, можно сказать о том, что специалисты данного центра с ответственностью и компетентностью относятся к своей работе и клиентам.

Также стоит отметить вопрос об информированности клиентов, специалистами, об их правах, обязанностях, о видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах и возможности получать услуги бесплатно.

Таблица 7.

Распределение ответов на вопрос: «Информируют ли вас специалисты о правах, обязанностях, о видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах и возможности получать услуги бесплатно?»

Варианты ответов	Ответы респондентов (чел.)
Да, информируют	14
Да, но не в полном объеме	5
Нет, не информируют	1
Информируют редко	0

Большинство опрошенных, а именно 14 человек, удовлетворены работой специалистов и предоставлением необходимой информации до получателей социальных услуг. На вопрос об обращении в КЦСОН в отделение в полустационарной форме, результаты определились следующие: 10 респондентов обращались за консультированием по вопросам предоставления социальных и государственных услуг, 5 человек, обратилось за проведением реабилитационных мероприятий, в том числе и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, 4 человека за социально-психологическим консультированием и всего лишь 1 человек обратился за оказанием помощи в обучении навыкам компьютерной

грамотности. Все это позволяет сделать о том, что пожилые граждане чаще всего обращаются в центр для консультации по интересующим их вопросам, а созданный клуб компьютерной грамотности сельским жителям не так интересен.

Досуг это немаловажная составляющая часть образа жизни пожилых граждан, поэтому следующий вопрос касается организации отдыха и досуга в отделении полустационара. Так, 12 ответили – да, подтверждающие наличие кружков и клубов отделения, а вот 8 респондентов ответили о, том, что не знают об этом, это говорит о плохой информированности самих клиентов, либо о плохом донесении информации до пожилых граждан.

На вопрос «Уведомлены ли вы о такой форме как приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов?», 11 респондентов, ответили положительно, но 9 респондентов не знают о такой форме семей, это говорит о, том, что специалист по социальной работе не уведомляет клиентов и это в первую очередь упущение самого специалиста (*Приложение 1*).

Таким образом, проведенное нами эмпирическое исследование, с помощью анализа документов и анкетирования позволило выделить основные проблемы в работе с пожилыми людьми.

Несмотря на увеличение количества выполненных социальных услуг, штатная численность рабочих бюро и социальных работников, осталась на прежнем уровне, это позволяет сделать о том, что количество социальных работников в штате, не хватает для полного объема выполнения услуг.

С помощью метода анкетирования, были выявлены самые востребованные услуги, за которыми обращаются пожилые граждане-социально-бытовые, это еще раз подчеркивает необходимость расширения рабочих бюро-количества численности социальных работников.

Самой худшей по оценке опрашиваемых предоставляемой услугой стала-социально-правовая услуга.

Проблемы, выявленные в ходе исследования позволили выделить направления совершенствования организации социальной работы с лицами

пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе.

Во-первых, для того, чтобы улучшить качество предоставляемых правовых услуг, следует организовать работу юридической консультации по вопросам прав граждан на льготы, пенсии и пособия. Это позволит повысить доступность юридической помощи гражданам пожилого возраста.

Во-вторых, для того чтобы уменьшить нагрузку социальных работников, при выполнении их обязанностей, следует ввести принцип – «социальной смены», которая представлена взаимодействием социальных работников и работников бюро бытовых услуг, которые несут коллективную ответственность за результаты своей работы и осуществление возложенных на нее задач. При этом основные услуги, оказываемые «социальной сменой» (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-реабилитационные, социально-правовые,) распределяются по исполнению на социальных работников. Так, в части исполнения социальных услуг и работников бюро бытовых услуг - в части исполнения услуг бытового характера. Наряду с коллективной ответственностью, работники несут персональную ответственность за исполнением возложенных на них обязанностей. Количество получателей социальных услуг устанавливается для работников «социальной смены» индивидуально, с учетом временных затрат, сложности исполнения услуг и т.д.

В-третьих, для большей информированности о предоставляемых услугах и льготах, создать информационную базу, специализированную для пожилого человека в виде: стендов, брошюр, буклетов, информационных листов, с помощью которых увеличится число граждан, считающих информирование об услугах и порядке их предоставления доступным и достаточным.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время в условиях демографического старения, наблюдающегося во всех развитых странах, граждане старшего поколения становятся особо значимой категорией населения, требующей приоритетного внимания, ведь старение населения - глобальный многомерный процесс, охвативший в XXI веке все мировое сообщество.

Пожилые люди – один из самых значимых социально-демографических слоев населения, социальное положение которого за последние годы претерпело существенные изменения.

Положение пожилых людей в социальной структуре российского общества следует рассматривать не только в связи с возрастной структурой общества, но и в других аспектах. Пожилые люди принимают участие в экономической, политической, социальной и духовной жизни. Они также участвуют в функционировании социальных институтов и организаций.

Организация социальной работы с пожилыми людьми в настоящее время находятся в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых людей.

Так, социальная работа с пожилыми людьми в России становится специфической формой государственной социальной защиты с целью обеспечения достойной старости, поэтому сформирована объемная нормативно-правовая база для организации социальной работы в комплексном центре социального обслуживания населения, закрепляющая права, статус и положение пожилых граждан, и регулирующая экономическое положение пожилых людей, а также сферу социального обслуживания, и национальные стандарты.

Опыт деятельности центров социального обслуживания однозначно свидетельствует о чрезвычайной важности и необходимости той работы, которую проводят эти социальные службы.

Перспективным направлением деятельности центров социального обслуживания является расширение спектра социальных услуг, внедрение инновационных технологий социальной работы с пожилыми гражданами, так содержание социальной работы с пожилыми гражданами в комплексном центре социального обслуживания населения включает в себя реализацию и применение различных направлений деятельности, таких как: медико-социальное, социально-психологическое, социального патронажа. Помимо этого в центре адаптируются и применяются множество технологий, которые можно условно разделить на две большие группы: общие технологии, включающие в себя диагностику, терапию, реабилитацию и консультирование, и инновационные технологии: создание клубов, групп самопомощи и информационно-коммуникативные технологии.

Деятельность социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста на базе комплексного центра социального обслуживания населения, на территории Курманаевского района, введется в двух направлениях: в полустационарной форме и на дому, при этом оказывается ряд услуг, таких как: социально-бытовые, социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала, имеющих ограничения жизнедеятельности, срочных социальных услуг, кроме того, специалисты проводят акции, мероприятия досугового характера, способствующие развитию коммуникации и интеграции пожилых граждан.

В выпускной квалификационной работе было проведено эмпирическое исследование, с помощью анализа документов и анкетирования, что позволило нам выделить основные проблемы в работе с пожилыми людьми в комплексном центре социального обслуживания населения в Курманаевском районе.

Исходя из выявленных нами проблем, мы выделили основные направления совершенствования организации социальной работы с лицами пожилого и старческого возраста в ГБУСОН «Комплексный центр

социального обслуживания населения» в Курманаевском районе, сформулированные в дипломной работе, которые позволят в будущем повысить качество предоставляемых услуг, гражданам пожилого возраста.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Альперович В.А.* Социальная геронтология. М.: Дашков и К,2015. 200с.
2. *Активные* методы работы с пожилыми людьми // *Работник социальной службы.* 2017.№3.С.62-69.
3. *Борисов А.Н.* Комментарий к Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // *Гарант: справочно-правовая система-М.,*2014 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online> (дата обращения: 25.04.19).
4. *Волков Ю.Г.* Социология. М.: Гардарики,2017. 400 с.
5. *Гуслова М.Н.* Теория и методика социальной работы. М.: Академия, 2014. 385с.
6. *ГОСТ Р 52885-2013* Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. М.: Стандартинформ, 2013.URL:<http://docs.cntd.ru/document/1200107238> (дата обращения: 25.04.19).
7. *ГОСТ Р 54738-2011* Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов. М.: Стандартинформ, 2013. URL:<http://docs.cntd.ru/document/120678238> (дата обращения: 25.04.19).
8. *ГОСТ Р 52497-2005* Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. М.: Стандартинформ, 2006. URL:<http://docs.cntd.ru/document/1200043095> (дата обращения: 25.04.19).
9. *ГОСТ Р 52143-2013* Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. М.: Стандартинформ,2014.URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107237> (дата обращения: 25.04.19).
10. *ГОСТ Р 53059-2014* Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. М.: Стандартинформ,2015.URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200112654> (дата обращения: 25.04.19).
11. *Елютина, М.Э.* Социальная геронтология. М.: Юнион,2016. 257с.

12. Закон Оренбургской области от 02.11.2004 № 1523/254-III-О «О мерах социальной поддержки ветеранов труда, граждан, приравненных к ветеранам труда и лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны» (с изм. на: 20.03.2019) URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.04.19).

13. Закон Оренбургской области от 31.10.2014 № 2575/733-V-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Оренбургской области» (с изм. на 20.03.2019) URL:<http://docs.cntd.ru/> (дата обращения: 25.04.19).

14. Закон Оренбургской области от 12.09.2013 N 1754/531-V-ОЗ «Об организации и осуществлении деятельности приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов на территории Оренбургской области» // Собрание законодательства Оренбургской области. 2012 № 5. Ст. 137

15. *Иванов В.Н.* Социальные технологии: Курс лекций /В.Н. Иванов, В.И. Патрушев. М.: МГСУ,2014. 432 с.

16. *Нагорнова А.Ю.* Теория и технология социальной работы с пожилыми людьми. М.: Юрайт,2018. 135с.

17. *Никулина О.М.* Инновационные формы социальной работы с пожилыми людьми. Балашов: Арья,2014. 300с.

18. *Писарев А.В.* Пожилые люди в социальной структуре современной России. М.: ЦСП, 2015. 200с.

19. *Постановление* Правительства Оренбургской области № 942-п «О предоставлении инвалидам и детям-инвалидам реабилитационных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Оренбургской области» URL:<https://www.garant.ru/hotlaw/orenburg/430824> (дата обращения 3.06.19)

20. *Постановление* Правительства Оренбургской области 594-п «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Оренбургской области» (с изм. на 6.11.18) URL:<http://docs.cntd.ru/document/423853125> (дата обращения: 5.06.19).
21. *Положение* об отделении социального обслуживания на дому URL: <https://kcsn-km.msr.orb.ru/posts/24507>(дата обращения: 24.04.19).
22. *Положение* об отделении социального обслуживания в полустационарной форме URL: <https://kcsn-km.msr.orb.ru/posts/22707> (дата обращения: 24.04.19).
23. *Росстат*. Официальная статистика–старшее поколение URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 24.04.19).
24. *Слобцов И.А., Шашкова О.В.* Комментарий к Федеральному закону от 12 января 1995 года N 5-ФЗ «О ветеранах». // Гарант: справочно-правовая система, 2014 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online> (дата обращения: 25.04.19).
25. *Теория* и методика социальной работы / под ред. В.И. Жукова. М.:Аспект–Пресс,2015. 560с.
26. *Устав* государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Курманаевском районе URL: <https://kcsn-km.msr.orb.ru/posts/16530> (дата обращения: 24.04.19).
27. *Феофанов К.А.* Старость в современном обществе: Руководство по социальной геронтологии // Социальная геронтология: Современные исследования. 2014.№7(6). С.10.
28. *Федорова В.В.* Инновационные методы социальной работы с пожилыми людьми в России // Научное сообщество студентов XXI столетия: сб. ст. по 12 межд. студ. науч.-практ. конф. 2018. № 5(41). С.15. URL: [https://sibac.info/archive/social/5\(41\).pdf](https://sibac.info/archive/social/5(41).pdf) (дата обращения: 20.04.2019).

29. *Федеральный закон* от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.07.2018) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // *Собрание законодательства РФ*. 2012. № 48. Ст. 4563.

30. *Холостова Е.И.* Социальная работа. М.: Инфра–М, 2014. 284 с.

31. *Чернецкая А.А.* Технология социальной работы. Ростов н/Д.: Феникс, 2016. 400 с.

32. *Яцемирская Р.С., Беленькая И.Г.* Социальная геронтология. М.: Инфра–М, 2014. 100с

33. *Якушев, А.В.* Социальная защита. Социальная работа. М.: Приор, 2014. 335с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Анкета для опроса получателей услуг о качестве предоставляемых услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан пожилого возраста о проблемах организации социальной работы в муниципальном бюджетном учреждении Курманаевского района «Центр социального обслуживания населения» в форме социального обслуживания на дому и в полустационаре.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг гарантируется.

1. Ваш возраст:

- 60-74
- 75-79
- 80 и более

2. Ваш пол:

- мужской
- женский

3. За какой помощью вы обращались в КЦСОН?

- социально-бытовые услуги;
- социально-медицинские услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-педагогические услуги;
- социально-трудовые услуги;
- социально-правовые услуги;
- срочные социальные услуги;
- услуг в целях повышения коммуникативного потенциала.

4. Как Вы можете оценить качество предоставляемых социальных услуг? (По каждому варианту ответа: «1» – совершенно не устраивает, «2» – скорее не

устраивает, «3» – скорее устраивает, «4» – полностью устраивает, «5» – трудно сказать)

Вид услуги	«1»- совершенно не устраивает	«2» – скорее не устраивает	«3» – скорее устраивает	«4» – полностью устраивает	«5» – трудно сказать
услуги в целях повышения коммуникативного потенциала					
социально-бытовые услуги					
социально- медицинские услуги					
социально- психологические услуги					
социально- педагогические услуги					
социально-трудовые услуги					
социально-правовые услуги					
срочные социальные услуги					

5. Учитываются ли ваши интересы, индивидуальные потребности, состояние здоровья и степень самообслуживания, а так же социально-экономические факторы, в соответствии с индивидуальной программой и договором?

- да, учитываются
 совсем не учитываются

6. Информировуют ли вас специалисты о правах, обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно?

- да, информируют
 да, но не в полном объеме
 нет, не информируют
 информируют редко

7. За какой помощью вы обращались в КЦСОН в отделение полустационара?

- консультирование по вопросам предоставления социальных и государственных услуг;
- социально-психологическое консультирование
- оказание помощи в получении юридических услуг, услуг по защите прав и законных интересов
- проведение реабилитационных мероприятий, в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности;
- другое.

8. Организуется ли досуг и отдых в отделении полустационара?

- да
- нет
- не знаю

9. Уведомлены ли вы о такой форме как приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов?

- Да
- Нет

Спасибо за участие в опросе!