

**ОПЫТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА НА ТЕРРИТОРИИ
БЕРЕЗОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Старение населения России, приблизившееся к критическому рубежу, вовлекает государство в решение вопросов перераспределения ресурсов в пользу пожилых людей, как особой группы населения, эффективного обеспечения их социальной защищенности в период реформирования экономики. Результативная и взвешенная социальная политика является необходимым условием продолжения реформ, укрепления ее социальной базы и улучшения общественно-политической ситуации.

Сложную социально-экономическую ситуацию призваны смягчить учреждения социального обслуживания населения. Они способствуют улучшению качества жизни пожилых людей, создают условия для оптимизации их жизненного уклада и решения различных проблем, связанных с психологической помощью и поддержанием здоровья.

В практике социального обслуживания существуют стационарные, нестационарные и полустационарные формы. Преобладающей моделью нестационарных социальных служб являются центры социального обслуживания населения. Переход в 2006 году на областной уровень муниципальных учреждений социального обслуживания населения раскрыл для них новые возможности, стабильное финансирование, значительное укрепление материально-технической базы, возможности подготовки и переподготовки квалифицированных кадров, однако существует и немало трудностей [1, с. 17].

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста в настоящее время направлено на решение уже имеющихся у них социальных проблем. На социальных работников и специалистов по социальной работе, занимающихся непосредственным предоставлением клиентам социальных услуг, возложена обязанность по выявлению граждан, нуждающихся в социальной помощи и поддержке. При этом вопросы профилактической направленности социального обслуживания существующими нормативными документами не регламентируются.

В связи с заявительным характером предоставления гражданам социальной помощи, в большинстве случаев, социальные работники имеют дело с кли-

ентами, воспринимающими свою жизненную ситуацию как трудную или кризисную. При этом пожилые граждане, относящиеся к группам риска, имеющие нестабильное социальное положение, как правило, в поле зрения социальных служб не попадают. В результате ситуация усугубляется и для ее разрешения в дальнейшем требуется значительно больше усилий.

Кроме того, сотрудники указанных учреждений не имеют возможности в полной мере оценивать сложившуюся социальную ситуацию, прогнозировать развитие социальных процессов на территории действия учреждения, влиять на них. В результате чего управление социальной ситуацией в значительной мере затрудняется.

Таким образом, существующая в настоящее время в Свердловской области система социального обслуживания имеет следующие недостатки:

- отсутствие у сотрудников социальных служб полной и достоверной информации о социальной ситуации на территории действия учреждения;
- несоответствие спектра социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, реальным потребностям указанной категории населения;
- зависимость предоставления социальных услуг от сетевых показателей (снижается качество обслуживания);
- отсутствие нормативно-правовых и программно-методических документов, регламентирующих отдельные направления социального обслуживания населения Свердловской области;
- низкая мотивация сотрудников, занятых непосредственным предоставлением гражданам пожилого возраста социальных услуг;
- дефицит персонала, обладающего профессиональной подготовкой в области социальной работы (особенно социальных работников);
- низкий социальный статус и неадекватная заработная плата работников социальных служб.

Федеральные законы, регулирующие вопросы социального обслуживания, устарели (принимались в 1995 году, в период становление системы) и не отражают в полной мере современные подходы к социальному обслуживанию населения, а также интересы значительной части потребителей социальных услуг.

Очевидно, что существующая система социального обслуживания не отвечает современным потребностям граждан в социальных услугах и нуждается в реформировании. Проблемы социальной защищенности граждан пожилого

возраста становятся особенно актуальными в современных условиях, когда старые формы и методы социальной поддержки оказались по существу, непригодными, а новая система социальной защиты, соответствующая требованиям рыночной экономики, еще только создается. Важнейшая задача системы социальной защиты на современном этапе – поддержание уровня жизни пожилых людей в экстремальных ситуациях, содействие их адаптации к условиям рыночной экономики. С целью решения данной задачи на территории Березовского городского округа в практику деятельности социальных служб внедрены различные формы и методы социального обслуживания населения. На базе государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского» реализуются следующие методы социального обслуживания населения:

1. Бригадный метод.

В сфере социального обслуживания граждан в Березовском городском округе происходят интенсивные изменения. Одна из самых интересных инноваций – внедрение бригадного метода работы в социальном обслуживании граждан на дому.

Бригадный метод социального обслуживания это особый вид деятельности специалистов одинаковых или различных профессий, основанный на разделении труда и коллективной ответственности членов бригады за качество социальных услуг, предоставляемых клиентам.

Суть бригадного метода состоит в следующем. Социальные работники отделения социального обслуживания на дому объединяются в бригаду и наиболее трудоемкие социальные услуги (уборка жилого помещения, укладка дров в поленницу, чистка дворов от снега, доставка воды, покупка продуктов и промышленных товаров) оказывают бригадным методом.

Бригадный метод работы имеет неоспоримые преимущества:

- расширяется спектр и количество оказываемых услуг без увеличения штатной численности отделений. Например, члены бригады сразу же вымоют клиенту пол, окна, двери, ванную комнату, газовую плиту, пропылесосят ковры, польют цветы, что затруднительно сделать одному социальному работнику;
- снижается трудоемкость некоторых социальных услуг, например, доставки воды в отдаленные от источников водоснабжения жилые помещения;
- рационально используется время работников и услуги предоставляются быстрее;

- повышается качество услуг и увеличивается производительность труда социальных работников.

Однако реализация данного метода сопряжена с определенными трудностями. Мы долго боролись с тем, чтобы наши клиенты знали социальных работников в лицо, а получая услуги бригадным методом, граждане не знают, кто к ним сегодня придет и могут открыть дверь любому, привыкнув к тому, что приходят разные люди. К тому же вряд ли возможно осуществить при данном методе социального обслуживания индивидуальный подход к клиенту, установить контакт между социальным работником и клиентом.

Несмотря на то, что этот метод экономит время социальным работникам, делает их работу более продуктивной, к сожалению, имеет и немало минусов – недостаток специального инвентаря, отсутствие автотранспорта и др. Самое главное, что в погоне за количеством предоставленных услуг мы забываем о наших клиентах, наших обслуживаемых, наших пожилых людях.

2. «Социальное такси».

Необходимость оказания дополнительной меры социальной поддержки гражданам, проживающим на территории Березовского городского округа и имеющим ограниченные возможности в передвижении заставила задуматься о внедрении социальной услуги «Социальное такси».

Данная услуга заключается в оказании помощи по перевозке клиентов специальным транспортом к социально значимым объектам инфраструктуры муниципального образования по месту жительства (пребывания). К социально значимым объектам инфраструктуры относятся:

- органы государственной власти и органы местного самоуправления;
- лечебно-профилактические и реабилитационные учреждения;
- бюро медико-социальной экспертизы;
- отделения пенсионного фонда;
- предприятия и учреждения социального обслуживания населения;
- территориальные исполнительные органы государственной власти Свердловской области в сфере социальной защиты населения;
- учреждения социального страхования.

Услуга предоставляется следующим категориям граждан:

- инвалидам I и II группы, имеющим третью степень ограничения способности к трудовой деятельности и ограниченные возможности в передвижении;

- лицам, нуждающимся в постороннем уходе, частично или полностью утратившим возможность самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к передвижению.

Учреждение предоставляет услуги по заявкам клиентов, их родственников, других заинтересованных лиц по телефону или письменному обращению к специалисту по социальной работе отделения срочного социального обслуживания не позднее 3-х суток до времени обслуживания. Заявка регистрируется в журнале обращений по предоставлению социальной услуги «Социальное такси».

Предоставление услуги клиентам социальной службы производится бесплатно, а также на условиях полной или частичной оплаты.

Наряду с положительными сторонами этого метода социального обслуживания существуют и отрицательные моменты, которые не могут не сказаться на качестве и своевременности оказания услуги «Социальное такси» гражданам пожилого возраста. Данная услуга очень востребована клиентами учреждения, но из-за недостаточного и нестабильного финансирования расходов на топливо, возникает проблема в предоставлении этой услуги.

3. Участковая служба.

Территория Березовского городского округа поделена на участки социального обслуживания. На каждом из этих участков, в помощь всем отделениям учреждения и для максимальной приближенности к клиентам осуществляют свою деятельность *участковые специалисты по социальной работе*.

Участковый специалист по социальной работе – это представитель государственного учреждения социального обслуживания населения, выполняющий возложенные на него обязанности по обеспечению комплексного решения социальных проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории участка.

Задачами деятельности участковых специалистов является содействие гражданам в получении всего спектра социальной помощи и социальных услуг.

Обследования, прохождение медицинской комиссии для зачисления на социальное обслуживание, сопровождение в больницу, выписка медикаментов, решение вопросов жизнеустройства – это далеко не полный перечень социальных услуг, предоставляемых участковыми специалистами. На каждом из участков ведется прием граждан по вопросам социальной направленности, организация разъяснительной работы о видах, порядке и условиях предоставления соци-

альной помощи. Оформлены информационные стенды для клиентов, где они всегда могут найти для себя полезную информацию.

Участковый специалист – базовое звено, краеугольный камень социальной работы. Деятельность участковых специалистов предусматривает переход от заявительного принципа к принципу выявления граждан, нуждающихся в социальных услугах. Участковый специалист периодически посещает клиентов, налаживает контакт, оказывает реальную помощь – это его главная задача. В своей работе специалисты не ограничиваются рамками должностных инструкций, а проявляют инициативу и смелость в решении нестандартных ситуаций.

Вся работа участковых направлена на предупреждение социального неблагополучия. Любую проблему в обществе легче предупредить, чем потом с ней бороться. Деятельность участковых специалистов является основой профилактики социальных проблем.

4. Пункт проката технических средств реабилитации.

Свердловская область является одним из первых субъектов Российской Федерации, в котором с 2001 года в структуре Министерства социальной защиты населения стала развиваться система социальных пунктов проката технических средств реабилитации. Сегодня эта система позволяет обеспечивать бесплатно (на определенный срок, указанный в договоре) не только инвалидов, но и лиц, остро нуждающихся в средствах реабилитации, например, перенесших травмы, тяжелые заболевания, попавших в трудную жизненную ситуацию [2, с.44].

В «Комплексном центре социального обслуживания населения города Березовского» в отделении срочного социального обслуживания действует пункт проката технических средств реабилитации, на балансе которого находится 182 единицы. Данной услугой в 2010 году воспользовались более 260 человек. Здесь можно получить не только вспомогательные средства для передвижения, средства медицинского назначения, но и средства для организации активного отдыха. К услугам клиентов палатки, спальные мешки, мангалы, гитары и др.

Отсутствие площадей для выставки средств реабилитации, для обучения клиентов пользоваться ими затрудняет работу специалистов отделения, однако они находят другие способы донести информацию о данной услуге клиентам.

Для привлечения клиентов и информированности граждан специалисты по социальной работе проводят выставки средств реабилитации на базе центральной городской больницы, управления социальной защиты населения, в

администрациях поселков. Распространение всевозможных информационных буклетов, листовок, публикация статей в средствах массовой информации является неотъемлемой частью работы специалистов в достижении информированности населения.

Следует сказать, что социальные пункты проката являются востребованной населением формой социальной поддержки.

5. Досуговая деятельность.

Активный образ жизни и участие в общественной деятельности помогают пожилому человеку сохранить и реализовать себя как личность.

Практика социальной работы с пожилыми людьми свидетельствует о необходимости совершенствования системы социально-культурных мероприятий для пожилых людей, привлечения их к активной культурной деятельности, сохранению уникальных общенациональных духовных ценностей, обозначения реальных путей их сохранения, трансляции в общекультурном взаимодействии поколений.

Технологии организации досуговой деятельности пожилых людей могут быть самыми разнообразными. Выбор той или иной формы связан с преобладанием у таких лиц индивидуальных ценностных ориентаций, привычек, склонностей, интересов и желаний. Вместе с тем социальная изоляция, в которой по объективным причинам оказывается большинство лиц пожилого возраста, выдвигает на передний план потребность в общении, установлении новых контактов в изменившемся социальном окружении. Причем доминирующее место в интересах современного пожилого человека занимает общение вне семьи в сочетании с различными видами творчества и информационного обеспечения. Организация досуга пожилых граждан в таких случаях предполагает единство труда, быта и отдыха. Рациональное сочетание занятий любимым делом с позитивным социальным окружением в условиях стабильности быта, внутрисемейных взаимоотношений оказывает на самочувствие пожилых людей самое благоприятное воздействие.

Таким образом, технологии социокультурного обслуживания ориентированы прежде всего на повышение личной активности пожилого человека, сохранение его жизненного тонуса. Разнообразные модели обслуживания имеют многофункциональный характер. Особо значимыми являются следующие функции:

- сохранение связей с широким кругом людей;
- удовлетворение потребности в признании;

- улучшение и поддержание психофизического состояния;
- сохранение и усиление социальной активности личности.

Социокультурное обслуживание пожилых людей способствует формированию и сохранению у них активных жизненных позиций, укреплению чувства собственного достоинства.

Социально-образовательная и досуговая деятельность помогает пожилым людям избавиться от одиночества, изменить свою позицию в обществе, сделать ее более заинтересованной, проявлять интерес к делам, происходящим вокруг них. Активная жизненная позиция предоставляет пожилому человеку новые возможности для раскрытия и самореализации собственного творческого потенциала, передачи накопленных знаний и жизненного опыта, как своим ровесникам, так и представителям других поколений. Специалистами Центра в этом направлении ведется активная работа, действует 4 клуба по разным направлениям. Востребованными среди граждан пожилого возраста являются клубы, которые направлены на приобретение навыков: «Клуб начинающего пользователя ПК» и «Клуб любителей английского языка».

На сегодняшний день компьютер для многих является лучшим другом, степень его необходимости и незаменимости с каждым днём увеличивается. Он используется в науке, производстве, торговле, медицине, образовании, искусстве, быту. Знание компьютерной грамотности поможет без труда ориентироваться в окружающем нас мире.

Финские учёные убеждены, что изучение языков может помочь людям в борьбе со старением. Умение разговаривать на иностранных языках стимулирует сложные мыслительные процессы и способствует принятию нестандартных творческих решений в сложных ситуациях [3, с.10]. В связи с этим изучение английского языка, широко распространённого во всём мире, стало вторым направлением социально-досуговой работы с гражданами пожилого возраста.

Деятельность клуба «Добрых встреч» и клуба «Увлеченные жизнью» направлена на реализацию творческого потенциала граждан пожилого возраста. При планировании занятий приоритет принадлежит развивающим технологиям, связанным с вовлечением пожилых людей в различные виды художественного, технического и прикладного творчества: аппликация соломкой, выжигание, лепка из солёного теста, шитьё, вышивка и вязание. Еженедельные занятия на членов клуба оказывают социализирующее влияние, расширяют возможности для самоутверждения и самореализации, социальной адаптации, общения и обмена опытом.

Создание системы социальных услуг, соответствующей потребностям населения – одна из важнейших задач государства в период становления социально-ориентированной рыночной экономики. Необходима концентрация усилий всех заинтересованных сторон – представителей законодательной власти, исполнительных органов, исследователей, общественных объединений с тем, чтобы последовательно реализовать меры по развитию и укреплению системы социального обслуживания населения, обеспечивающей гарантированный государством уровень социальной защиты.

Для развития сети учреждений и оказания более эффективной помощи населению, необходимо привлекать не только государственные организации, но и налаживать контакты с коммерческими структурами и благотворительными фондами, путем тесного сотрудничества со средствами массовой информации и коммуникации.

Необходима оптимизация системы социального обслуживания населения Свердловской области, которая подразумевает развитие, информатизацию, внедрение новых услуг и технологий, обеспечение равного доступа социальных услуг на всей территории региона, повышение результативности использования социальными службами бюджетных средств.

Таким образом, уровень цивилизованности общества ставится в прямую зависимость от того положения, которое занимают в обществе старики, инвалиды и дети. Совершенно очевидно, что от меры, глубины и последовательности решения проблем пожилых людей зависит будущее страны, и устойчивое социальное развитие.

Библиографический список

1. *Вишневецкий В.Н.* Помочь обездоленным [Текст]/ В.Н.Вишневецкий // Социальная работа. - 2008. - № 6. – С.17
2. *Туринский В.* Социальные пункты проката [Текст] / В. Туринский // Социальная работа. - 2008. - № 4. – С.44
3. *Чинчевич Н.В.* Основные направления развития социальных услуг населению [Текст] / Н.В. Чинчевич // Социальная работа. - 2007. - № 6. – С.10.

Сведения об авторах

Абайдулина Элина Фаритовна - выпускница Социального института, ФГА-ОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Бараковских Ксения Николаевна - выпускница Социального института, ФГА-ОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Блинова Марина Георгиевна – старший преподаватель кафедры социальной работы, Социального института, ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Вахляева Надежда Николаевна – специалист по социальной работе ГУЗ СО «Психиатрическая больница №7» (Екатеринбург)

Гулич Надежда Викторовна – кандидат социологических наук, инспектор отдела воспитательных колоний ГУФСИН России по Свердловской области. (Екатеринбург)

Зыскина Маргарита Алексеевна – кандидат медицинских наук, доцент кафедры истории и теории социальной работы. (Екатеринбург)

Иваненко Марина Алексеевна кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики ИСОбр Уральского государственного педагогического университета. (Екатеринбург)

Ковтунова Алла Николаевна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры истории и теории социальной работы Уральского государственного педагогического университета. (Екатеринбург)

Коновалова Венера Мадхатовна – выпускница Социального института, ФГА-ОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Куликова Лидия Петровна – фельдшер медицинского пункта санатория-профилактория «Селен» (Екатеринбург).

Масленцева Наталья Юрьевна – кандидат социологических наук, доцент, заведующая кафедрой социальной работы, Социального института, ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Масленцева Светлана Борисовна – кандидат медицинских наук, доцент кафедры социальной работы, Социального института, ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Панкратова Лариса Эльмировна – кандидат философских наук, доцент кафедры социальной работы, Социального института, ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Привалова Кристина Петровна - выпускница Социального института, ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Романова Екатерина Александровна – ассистент кафедры технологий социальной работы ИСОБ Уральского государственного педагогического университета. (Екатеринбург)

Сажина Наталья Сергеевна - кандидат исторических наук, доцент кафедры социальной работы, Социального института ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).

Саксонова Елена Викторовна – выпускница социального института, зам. директора ГБУ СОН Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского» (Березовский).

Уфимцева Надежда Федоровна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной работы Социального института, ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (Екатеринбург).