

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

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО
ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ: ОПЫТ И ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ
НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001795

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.

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО
ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ: ОПЫТ И ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ
НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001795

Исполнитель: студент группы эСР-19	_____	О.Г. Гусарова
Руководитель: канд. социол. наук, доцент	_____	Т.В. Пермякова
Нормоконтролер: ст. преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Нормативно-правовые и организационные основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов ...	7
1. 1. Нормативно-правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ.....	7
1.2 Система учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ.....	14
Глава 2. Анализ реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на муниципальном уровне.....	25
2.1. Опыт практической деятельности ГБУ социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения в Оренбургском районе» по реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципальном образовании.....	25
2.2. Анализ результатов эмпирического исследования проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «Оренбургский район Оренбургской области».....	36
Заключение.....	43
Список источников и литературы.....	47
Приложение 1 Анкета.....	51
Приложение 2 Гид-интервью	52
Приложение 3 Результаты проведенного интервью	53

ВВЕДЕНИЕ

По данным Федеральной службы государственной статистики, в нашей стране постоянно растет доля граждан пожилого возраста. Населения старше трудоспособного возраста на начало 2018 года в России составляет 25 % или 36685,1 тыс. человек. Этот показатель увеличивается на протяжении нескольких лет и определяет новые задачи перед государством, которые необходимо решать.

Растет продолжительность жизни, потребности людей пожилого возраста, следовательно, тоже возрастают. У пожилых граждан возникает необходимость преодоления проблем, связанных с потребностями в медицинском и социальном обслуживании. Неспособность самостоятельно справляться с повседневными заботами становится причиной обращения за помощью в социальные службы.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов – это система, сочетающая различные формы, виды и типы учреждений и услуг. Основная цель такой системы - удовлетворение потребностей пожилых людей и инвалидов. Самой востребованной формой на сегодняшний день является социальное обслуживание на дому.

Социальное обслуживание на дому является формой нестационарного социального обслуживания, направленной на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов. Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления им в зависимости от степени и характера нуждаемости социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, консультативных и иных услуг. Актуальность проблем, возникающих в процессе социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов на муниципальном уровне, определяется следующими факторами: низким уровнем жизни большинства граждан данной категории; изменением функционирования и развития социальной сферы не только на федеральном, но и региональном уровнях, испытывающих влияние поселенческой, муниципальной составляющей системы социальной защиты граждан пожилого возраста и инвалидов; естественными стали потребности перехода от обезличенного перечня социальных услуг к социальному обслуживанию граждан на основе индивидуальной нуждаемости.

Теоретической основой выпускной квалификационной работы послужили труды российских ученых в области социологии, социальной работы, посвященные предоставлению социальных услуг пожилым гражданам и инвалидам на дому, инновациям в социальном обслуживании населения. Среди них можно отметить следующих ученых: Е.И. Холостову, Н.Ф. Басова, П.В. Романова, Е.Р. Ярскую - Смирнову, П.Д. Павленка, И.Г. Зайнышеву, Л.В. Топчего Р.И. Ерусланову, Т.И. Волостнову, И.Н. Галасюк, Т.П. Кирьянову, А.Г. Лидерс, Р.Н. Васючкову, Н.М. Платонову, М.М. Гладкову, М.В. Воронцову, О.Д. Бородину.

Социальные проблемы граждан пожилого возраста и инвалидов исследовали: Н.Ш. Валеева, О.В. Краснова, Т.М. Максимова, Т.Н. Сахарова, И.Н. Галасюк, В.Н. Ярыгина, Е.И. Холостова, О.А. Нор-Аревян.

Особую значимость имеет исследование вопросов внедрения и реализации инновационных технологий социального обслуживания в трудах российских ученых Н.М. Платоновой, А.Ю. Нагорновой, М.М. Гладковой, О.Н. Соколовой, Е.С. Балашовой, Р.Н. Васючковой, О.И. Проня, А.В. Бодак, О.В. Бургонова, С.В. Юрьева.

В настоящее время система социального обслуживания Оренбургской области – это достаточно успешно развивающийся механизм, охватывающий своей деятельностью все слои населения, нуждающиеся в особой заботе и

поддержке. Формирование ныне действующей системы осуществлялось с учетом специфики присущей Оренбуржью. Именно одной из таких особенностей является высокий удельный вес сельского населения, что в сочетании с ростом численности пожилого населения также накладывает отпечаток на особенности Оренбургской региональной политики в сфере социальной защиты населения.

Муниципальная сеть социального обслуживания формируется с учетом специфики конкретной территории. Для Оренбуржья, региона с высокой долей сельского населения и большими расстояниями, проблема повышения качества социального обслуживания на селе, в том числе граждан пожилого возраста и инвалидов, всегда актуальна. Основная задача социальных служб и учреждений должна состоять в том, чтобы не только обеспечить гарантированный минимум социальных услуг, но и создать условия для максимальной доступности всего комплекса социальных услуг и мер социальной поддержки всем сельским жителям.

Результаты проведенного в дипломной работе исследования имеют теоретическое и практическое значение для дальнейшего развития и совершенствования практик социального обслуживания на муниципальном уровне. Выводы и разработанные рекомендации могут использоваться как в качестве самостоятельного материала для развития и совершенствования качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на муниципальном уровне.

Объектом исследования является социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов.

Предметом исследования является опыт и проблемы реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на муниципальном уровне.

Цель исследования: проанализировать реализацию социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на муниципальном уровне.

Для достижения данной цели необходимо решение следующих задач:

1. Выделить нормативно-правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста инвалидов;

2. Охарактеризовать систему учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ;

3. Проанализировать опыт социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на муниципальном уровне;

4. Проанализировать результаты эмпирического исследования проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании.

База исследования: ГБУ социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения в Оренбургском районе».

Методы исследования:

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

2. Практические методы: анкетирование, интервью.

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

ГЛАВА 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ

1.1. Нормативно-правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ

Создание демократического общества в России предусматривает действенную политику в отношении граждан пожилого возраста и инвалидов. Одной из ее составных частей стала разработка российским правительством основных направлений социальной политики РФ по социальной защите пожилых и инвалидов.

Основы правового регулирования деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в РФ по решению социальных проблем пожилого населения составляет Конституция Российской Федерации, которая была принята 12 декабря 1993 г. и всенародно провозгласила социальные права граждан на социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности¹.

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. устанавливает социально-правовые гарантии для граждан пожилого возраста и инвалидов².

Целью Федерального закона является совершенствование правовых, организационных и экономических механизмов, обеспечивающих

¹ Конституция Российской Федерации: принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г. Ст. 39. – М.: ООО «ТК Велби», 2002–С. 9

² Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019)

функционирование системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации.

Федеральным законом определены, в частности, понятия «социальное обслуживание граждан», «социальная услуга», «стандарт социальной услуги».

Федеральным законом устанавливаются:

1) основные принципы социального обслуживания: соблюдение прав человека и уважение достоинства личности; адресность предоставления социальных услуг; приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг; достаточность количества поставщиков для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании; сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде; конфиденциальность;

2) права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг;

3) перечень оснований для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, который, вместе с тем, не является исчерпывающим, поскольку нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации перечень таких оснований может быть расширен;

4) порядок рассмотрения обращения о предоставлении социальных услуг;

5) требования к договору о предоставлении социальных услуг; требования к порядку предоставления социальных услуг, который обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг.

В Федеральном законе определены:

1) формы социального обслуживания (социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, либо в полустационарной форме, либо в стационарной форме);

2) виды социальных услуг (социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; социально-трудовые; социально-правовые; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг; срочные социальные услуги, предоставляемые в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг);

3) условия предоставления социальных услуг (бесплатно, за плату или частичную плату), а также категории граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно.

Федеральный закон предполагает индивидуальный подход к предоставлению гражданам необходимой им помощи, исходя из их потребности и нуждаемости в конкретных услугах.

Согласно Федеральному закону, предоставление социальных услуг и отказ от них возможны только по желанию гражданина.

Федеральным законом урегулированы вопросы, касающиеся оказания помощи, не относящейся к социальным услугам, однако тесно с ними связанной. Это содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи (социальное сопровождение).

Федеральным законом установлено, что составляет систему социального обслуживания, а также определен порядок ее функционирования.

Федеральным законом определены источники финансового обеспечения социального обслуживания граждан, а также урегулированы вопросы, связанные с осуществлением общественного и государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания.

В Федеральном законе разграничены полномочия в сфере социального обслуживания федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

В ст.4 ФЗ перечислены основные принципы, на которых строится деятельность в сфере социального обслуживания лиц пожилого возраста:

1) равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

2) адресность предоставления социальных услуг;

3) приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;

4) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

5) добровольность;

6) конфиденциальность ¹.

В комплексе законов, нацеленных на социальную поддержку граждан, занял свое значимое место Федеральный закон № 178-ФЗ от 17.07.1999 г. «О государственной социальной помощи». В преамбуле Федерального закона четко определено, что «он устанавливает правовые и организационные основы оказания государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, которые по независящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте Российской Федерации.»

¹ *Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019).*

Таким образом, категория лиц, подпадающих под действие названного закона, предельно очерчена¹.

На основании указанного Федерального закона гражданам пожилого возраста предоставлено право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, который включает в себя:

- дополнительную бесплатную медицинскую помощь, в том числе предусматривающую обеспечение необходимыми лекарственными средствами по рецептам врачей, предоставление при наличии медицинских показаний путевки на санаторно-курортное лечение, осуществляемые в соответствии с законодательством об обязательном социальном страховании;
- бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте, а также на междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

Как видно из этого перечня, нормативная база достаточно обширна. Но вместе с тем юристы обращают внимание на то, что в принятых документах различается многообразие понятий («медицинская помощь», «медицинские услуги», «медико-социальная помощь», «социально-медицинское обслуживание», «социально-медицинское обеспечение жизнедеятельности»), свидетельствующее о том, что при разработке законов не удалось избежать ведомственного подхода.

Анализ действующего российского законодательства, касающегося положения пожилых людей, свидетельствует о том, что:

- а) градация прав и предоставляемых льгот как следствие сформировавшегося деления граждан старшего возраста на множество категорий усиливает социально-экономические различия среди пожилых людей;

¹ *Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ. (в ред. от 01.04.2019г.) «О государственной социальной помощи». // URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019).*

б) лица пожилого возраста зачастую несвободны в выборе принимаемых решений, не всегда могут обеспечить защиту своих прав, осуществить свою подлинную волю.

Кроме того, основным документом, регулирующим деятельность социального обслуживания пожилых граждан, является *ГОСТ Р 53058-2013*¹. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста и *ГОСТ Р 53347-2014* Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг².

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания населения без образования юридического лица. Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста³.

Положения федерального законодательства конкретизируются в нормативных актах субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, а также локальных документах социальных служб и учреждений социальной защиты населения. Именно поэтому специалистам, занятым в системе социального обслуживания, необходимо владеть нормативно-правовой базой работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами, а так же знать механизмы ее применения.

¹ *ГОСТ Р 53058-2013* Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. – Введ. 2015-01-01. - М : Стандартинформ.

² *ГОСТ Р 53347-2014* Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг– Введ. 2015-01-01. - М : Стандартинформ.

³ *ГОСТ Р 53058-2013*. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. – Введ. 2015-01-01. - М : Стандартинформ.

В соответствии с законом Российской Федерации от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в Оренбургской области приняты следующие правовые акты:

- закон Оренбургской области от 31.10.2014 № 2609/759-V-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемого поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области»¹;

- постановление правительства Оренбургской области от 31.10.2014 №826-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области (ред. от 08.11.2016 №795-п)².

Таким образом, правовое обеспечение управления и осуществления социального обслуживания - одно из важных направлений в реализации социальных прав граждан. Принятые Федеральные законы Российской Федерации, касающиеся социального обслуживания, четко определяют права граждан на получение социальной помощи и социальных гарантий. Государственные стандарты устанавливают основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста. В целом нормативно-правовая база, определяющая основы социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста, является гарантом предоставления качественных и эффективных форм социального обслуживания.

¹ Закон Оренбургской области от 31.10.2014 № 2609/759-V-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемого поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области 2013 // СПС КонсультантПлюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019)

² Постановление правительства Оренбургской области от 31.10.2014 №826-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области (ред. от 08.11.2016 №795-п 2013 // СПС Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019)

1.2. Система учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ

В настоящее время социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов представляет собой многофункциональную систему стационарных и нестационарных форм предоставления социальных услуг.

В целях создания единого подхода к решению вопроса о наименовании учреждений (отделений) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, а также в целях дальнейшего совершенствования организационно-методического руководства по социальной защите граждан пожилого возраста и инвалидов Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации создана Номенклатура. Министерство рекомендует учреждениям социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при организации деятельности государственных (муниципальных) учреждений (отделений) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов использовать Номенклатуру учреждений (отделений) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов¹.

Согласно законодательству учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов бывают следующих видов: специализированные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; комплексные учреждения социального обслуживания; иные учреждения (отделения) социального обслуживания

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2014 г. N 258н "Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания"// СПС КонсультантПлюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019)

граждан пожилого возраста и инвалидов, а также организации, находящиеся при них.

К специализированным учреждениям социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов относятся:

- стационарные учреждения (отделения) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов; дом-интернат (пансионат) для ветеранов войны и труда; специальный дом-интернат (отделение) для престарелых и инвалидов; психоневрологический интернат; реабилитационный центр (отделение) для инвалидов молодого возраста; дом-интернат (отделение) милосердия; геронтологический центр; геронтопсихиатрический центр; дом-интернат малой вместимости; социально-оздоровительный центр);
- учреждения (отделения) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, оказывающие услуги по предоставлению жилого помещения в домах жилищного фонда социального использования (специальный дом для одиноких престарелых; социальные квартиры);
- учреждения (отделения) полустационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (дом ночного пребывания; социальный приют; социальная гостиница; центр (отделение) социальной адаптации; социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов; центр (отделение) дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов; центр (отделение) временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов);
- учреждения (отделения) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому (центр (отделение) социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; специализированное отделение социально-медицинского обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому);

- учреждения (отделения) срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (служба (отделение) срочного социального обслуживания);
- учреждения (отделения) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, оказывающие социально-консультативную помощь (консультативный центр (отделение)).

В состав комплексных учреждений социального обслуживания согласно упомянутой ранее Номенклатуре, входят центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; комплексный центр социального обслуживания населения; комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства.

Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов – учреждение социального обслуживания, находящееся в ведении органов социальной защиты населения субъектов Российской Федерации или муниципальных органов социальной защиты населения и осуществляющее организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Комплексный центр социального обслуживания населения – учреждение социального обслуживания, находящееся в ведении органов социальной защиты населения субъектов Российской Федерации или муниципальных органов социальной защиты населения, создаваемое в целях оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Социальное обслуживание является неотъемлемым элементом системы социального обеспечения пожилых и престарелых граждан. Оно представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке - оказанию социально-правовых, социально-бытовых услуг и

материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находившихся в трудной жизненной ситуации. Если пенсионное обеспечение направлено на удовлетворение материальных потребностей пожилых людей, то социальное обслуживание выступает технологией решения личностных проблем пожилого человека, начиная от проблемы общения, взаимодействия с другими людьми и до получения социально-бытовых и иных услуг.

Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому устанавливаются учреждениями социального обслуживания.

Предоставление социальных услуг на дому осуществляют отделения социального обслуживания на дому, создаваемые в учреждениях социального обслуживания.

Социальным обслуживанием на дому обеспечиваются лица пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению и оказании доврачебной медицинской помощи в надомных условиях.

Социальные услуги на дому, входящие в перечень гарантированных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, оказываются учреждениями социального обслуживания бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты.

Социальные услуги предоставляются на дому бесплатно:

- гражданам пожилого возраста и инвалидам, получающим пенсию или имеющим среднедушевой доход (для проживающих в семьях) ниже прожиточного минимума пенсионера, установленного в области.

Социальные услуги предоставляются на дому на условиях частичной оплаты:

- гражданам пожилого возраста и инвалидам, получающим пенсию или имеющим среднедушевой доход (для проживающих в семьях) в размере от 100 до 250 процентов прожиточного минимума пенсионера, установленного в области.

Ежемесячный размер частичной оплаты социальных услуг, предоставляемых на дому, не должен превышать 25 процентов от разницы между получаемой пенсией (среднедушевым доходом) и прожиточным минимумом пенсионера, установленным в области.

Социальные услуги предоставляются на дому на условиях полной оплаты:

- гражданам пожилого возраста и инвалидам, получающим пенсию или имеющим среднедушевой доход (для проживающих в семьях) в размере превышающим 250 процентов прожиточного минимума пенсионера, установленного в области.

Дополнительные услуги, не входящие в перечень гарантированных социальных услуг, оказываются гражданам пожилого возраста и инвалидам на условиях полной оплаты в соответствии с установленными в области тарифами на платные социальные услуги. Решение об условиях оказания социальных услуг принимается администрацией учреждения социального обслуживания.

При оказании социальных услуг с гражданами пожилого возраста и инвалидами заключается договор, определяющий виды и объем предоставляемых услуг, сроки, в которые должны быть предоставлены услуги, а также порядок и размер их оплаты.

Решение о признании гражданина нуждающимся в социальных услугах на дому принимается уполномоченным органом на основании следующих документов:

а) документы, предоставляемые гражданином (или его законным представителем):

- заявление гражданина или законного представителя;
- документ, удостоверяющие личность получателей социальных услуг;
- документы, подтверждающие полномочия представителя (при обращении социальных услуг представителя гражданина);
- гражданин, имеющий инвалидность: справка, подтверждающая факт установления инвалидности, индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида (при наличии вышеуказанной программы);
- сведения, подтверждающие наличие обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, для целей признания его нуждающимся в социальном обслуживании в социальном обслуживании от медицинских организаций, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений;
- документы (сведения) подтверждающие обстоятельства, объективно препятствующие выполнению членами семьи или близкими родственниками (дети и родители) обязанностей по уходу за неспособными к самообслуживанию гражданином, в том числе инвалидность, состоянию здоровья, нетрудоспособность в связи с болезнью, отдаленность проживания от нуждающегося в уходе гражданина (другой населенный пункт), частые продолжительные командировки (за исключением граждан, нуждающихся в реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида);
- сведения о месте проживания лица (лиц), обязанного (обязанных) заботиться и содержать гражданина по закону (при наличии) за исключением граждан, нуждающихся в реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида);
- заключение из медицинской организации о наличии (об отсутствии) гражданина заболеваний, представляющих опасность для окружающих;

Перечень документов, необходимых для зачисления на надомное социальное обслуживание:

- заявление гражданина в адрес Поставщика о предоставлении социальных услуг
- индивидуальная программа;
- документ, удостоверяющие личность получателей социальных услуг;
- справки, свидетельства, удостоверения или иные документы установленного образца о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством

Состав, объемы и формы услуг на дому гражданам пожилого возраста учреждениями социального обслуживания независимо от их ведомственной принадлежности форм собственности более конкретно выражены в национальном стандарте ГОСТ Р 53058-2008 «Социальные услуги гражданам пожилого возраста»¹.

Востребованность в отделениях социального обслуживания на дому подтверждает тот факт, что во всех без исключения комплексных центрах социального обслуживания они сформированы и загружены работой больше, чем другие отделения.

Надомное обслуживание - самая удобная форма для пожилого человека, реализующая основной принцип социальной работы – доступность необходимых услуг.

По данным Росстата за 2018 год, число обслуживаемых пожилых граждан и инвалидов на дому составило около 84% среди общей численности обслуживаемых пожилого возраста и инвалидов в других отделениях Центров социального обслуживания населения. Иными словами, форма надомного обслуживания пожилых граждан и инвалидов является самой востребованной и распространенной среди остальных форм (Таблица 1).

¹ ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. – Введ. 2015-01-01. - М : Стандартинформ

Таблица 1**Отделения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации**

	Отделения временного проживания	Отделения дневного пребывания	Отделения социального обслуживания на дому
Численность обслуженных лиц (за 2018 год), человек:	20483	196627	1138038
в процентах от общей численности обслуженных	1,5%	14,5%	84%

Кроме надомных социальных услуг, предусмотренных федеральным или территориальными перечнями гарантированных государством социальных услуг, пожилым гражданам могут быть предоставлены дополнительные услуги на условиях полной или частичной оплаты. К таким услугам можно отнести отправку почтовой корреспонденции за счет средств гражданина, оказание транспортных услуг за счет средств гражданина, оплата жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка также за счет средств гражданина.

Существуют региональные методики расчета по количеству обслуживаемых граждан социальным работником, состоящими в штате Центра. Но как правило, должность социального работника вводится из расчета обслуживания одним работником 8 граждан, Проживающих в городе, и 4 - в сельской местности или городском секторе, не имеющем коммунально - бытового благоустройства .

К обслуживанию граждан на дому могут привлекаться лица, в том числе не имеющие профессиональной подготовки, на условиях работы с

меньшей нагрузкой, установленной для социальных работников, и пропорциональной оплатой труда.

При определении территории обслуживания и графика работы социальных работников следует учитывать необходимую частоту посещений обслуживаемых ими граждан (не реже 2 раз в неделю), характер и количество оказываемых услуг, компактность проживания, степень развития на территории обслуживания сети предприятий торговли, бытового обслуживания, учреждений здравоохранения, а также транспортных связей.

Социальные работники, приходя домой к пенсионерам и инвалидам, узнают об их проблемах и нуждах, оперативно принимают решение о дальнейшем обслуживании конкретного гражданина и оказании ему помощи: покупают медикаменты, продукты, помогают навести порядок, помыться, оплачивают коммунальные услуги, оказывают первую доврачебную помощь, проводят назначенные лечащим врачом медицинские процедуры и т. д.

Специалисты по социальной работе, в свою очередь, выполняют следующие функции:

- признание граждан нуждающимися в предоставлении социальной услуги, предоставляемыми поставщиками социальных услуг на дому;
- составление индивидуальных программ предоставления социальных услуг;
- разъяснение действующего законодательства о правах граждан на получение социальной услуги;
- работа с письменными обращениями граждан, учреждений социального обслуживания населения по вверенным вопросам;
- контроль исполнения предписаний надзорных органов в части организации предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;
- анализ, подготовку справок, информации о деятельности учреждений социального обслуживания населения;

- подготовку предложений по внедрению новых форм видов социального обслуживания

Социальное обслуживание на дому имеет особую специфику в сельских муниципальных образованиях. Следует заметить, что удельный вес одиноких пожилых людей в сельской местности выше, чем в городской, и большинство проблем, характерных для селян, связаны с состоянием инфраструктуры. В основном они живут в частных домах, где нет централизованного водоснабжения и отопления. Жителям сел и деревень тяжело добираться до районного центра. Разбросанность населенных пунктов, бездорожье порождают серьезные трудности социальным службам для помощи пожилым людям и инвалидам.

Образ жизни людей в сельской местности имеет свои особые характеристики:

- 1) тесное «срастание» с местом проживания; значимость традиционных ценностей;
- 2) опыт свидетельствует о том, что основным источником дохода в сельской местности во все времена был труд на личном подворье;
- 3) в сельской местности проживает в основном коренное население региона, унаследовавшее историческую память предшествующих поколений, в том числе и в сфере взаимной помощи и поддержки;
- 4) гарантом благополучия и защиты каждого жителя села выступает, прежде всего семья, более стабильная, чем городская;
- 5) в сельской местности взаимосвязи людей в системе неформальной поддержки развивают их сильную зависимость друг от друга, лучше формируется разносторонне межсемейное кооперирование.

Технологии социального обслуживания населения, адаптируясь к условиям села, обязаны принимать во внимание данные характерные черты, в том числе общенародные устои и нравы в области помощи и поддержки нуждающихся.

Таким образом, система учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ складывается из специализированных учреждений социального обслуживания, где особая роль принадлежит комплексным центрам социального обслуживания. Данные нестационарные учреждения являются наиболее экономичными и приближенными к реальным нуждам пожилых людей, когда каждый имеет возможность выбрать оптимальный для себя вариант социального обслуживания. Именно это способствует повышению объема и качества социального обслуживания, социальной защищенности граждан пожилого возраста и инвалидов в рамках муниципального конкретного образования. Самой востребованной формой социального обслуживания у пожилых граждан в сельской местности является социальное обслуживание на дому.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов на дому призвано способствовать решению возникающих у них данных проблем, восстановлению или усилению способности к самообеспечению и самообслуживанию. Таким образом, организация социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов нацелена на обеспечение безопасной жизнедеятельности через снижение воздействия факторов социального риска и максимально возможную степень реализации социальных гарантий в сочетании с предоставлением широкого спектра услуг.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

2.1. Опыт практической деятельности ГБУ социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения в Оренбургском районе» по реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципальном образовании

Стратегия развития Оренбургской области до 2020 года и на период до 2030 года (далее Стратегия) утвержденная Постановлением Правительства Оренбургской области от 20.08.2010 № 551-пп, в рамках которой на сегодняшний день реализуются основные направления инновационного развития Оренбургской области. Стратегическая цель развития Оренбургской области до 2030 года заключается в обеспечении повышения качества жизни населения. Стратегия определяет основные принципы и приоритеты развития социальной инфраструктуры региона. В сфере социальной поддержки населения стратегический документ включает в себя следующее приоритетное направление - обеспечение доступности и дифференцированного подхода к организации социального обслуживания, в том числе:

- обеспечение безопасных и комфортных условий проживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
- развитие инновационных эффективных форм социального обслуживания населения;
- повышение эффективности социальной поддержки отдельных групп населения, в том числе путем усиления адресности региональных программ государственной социальной помощи, совершенствования процедур

проверки нуждаемости граждан, внедрения современных социальных технологий оказания помощи¹.

В Оренбургской области органы социальной защиты населения активно работают над развитием инновационных форм социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Большую роль в оказании помощи пенсионерам и инвалидам играют центры социального обслуживания, включающих комплекс услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, характерной чертой которых стала их многопрофильность. На базе центров социального обслуживания уже активно работают «клубы здоровья», кружки по интересам для пожилых граждан и инвалидов. Сегодня важной задачей социальных работников, специалистов по социальной работе является внедрение в свою практическую деятельность инновационных технологических процедур.

Сегодня в Оренбургской области сформированы и функционируют 104 учреждения социального обслуживания, обеспечивающие предоставление социальных услуг каждому пятому жителю области по всем основным видам и формам социального обслуживания. Из них в ведении муниципальных образований находится 90 учреждений: 38 комплексных центров социального обслуживания населения; 8 центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; 32 учреждения социального обслуживания семьи и детей; 10 домов-интернатов малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов; 2 социально-оздоровительных учреждения для граждан пожилого возраста. Это объясняется значительным ростом сельского населения области. Мы видим, что именно комплексные

¹ *Постановление* Правительства Оренбургской области № 551-пп от 20.08.2010 О стратегии развития Оренбургской области до 2020 года и на период до 2030 года // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения 15.05.2019)

центры социального обслуживания населения составляют большую часть муниципальных учреждений социального обслуживания населения.

Основным учреждением социального обслуживания населения на муниципальном уровне является Комплексный центр социального обслуживания населения.

Комплексный центр социального обслуживания населения муниципального образования «Оренбургский район Оренбургской области» (далее Центр) действует на основании Устава и осуществляет на территории Оренбургского района организационную и практическую деятельность по оказанию различных видов социальной помощи и комплексных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации¹.

Предметом деятельности Учреждения является оказание семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов и содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Целью деятельности Учреждения является социальное обслуживание отдельных категорий граждан в соответствии с уставом Учреждения (социальное обслуживание на дому одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании; социально-реабилитационная работа с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации; содействие в обеспечении инвалидов техническими средствами реабилитации и корректирующими очками; социально-консультативная помощь (в том числе по телефону, электронной почте, web-камере и иными средствами связи) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации), содействие в оказании отдельным

¹ Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Оренбургском районе - Режим URL: <https://kcsou-oru.msr.orb.ru/> (дата обращения 15.05.2019)

категориям граждан помощи в реализации их законных прав и интересов, предоставление мер социальной поддержки.

Для достижения установленных настоящим уставом целей Учреждение выполняет государственное задание, формируемое и утверждаемое Учредителем, осуществляя следующие виды деятельности:

- 1) социальное обслуживание на дому одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании;
- 2) социально-реабилитационная работа с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации;
- 3) содействие в обеспечении инвалидов техническими средствами реабилитации и корригирующими очками;
- 4) социально-консультативная помощь (в том числе по телефону, электронной почте, web-камере и иными средствами связи) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации¹.

Для реализации основных видов деятельности Учреждение предоставляет социальные услуги категориям и группам населения по ГОСТу²:

- 1) социально-бытовые услуги;
- 2) социально-медицинские услуги;
- 3) социально-психологические услуги;
- 4) социально-педагогические услуги;
- 5) социально-экономические услуги;
- 6) социально-правовые услуги.

Порядок приема на социальное обслуживание и снятия с социального обслуживания, предоставления гарантированных государством социальных

¹

² ГОСТ Р 53058-2013. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста – Введ. 2015-01-01. - М: Стандартинформ, 2015. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107240> (дата обращения 15.05.2019)

услуг и их оплаты осуществляется Учреждением в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области.

В состав ГБУ СО Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Оренбургском районе входят:

- отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; отделение срочного социального обслуживания (на мобильной основе); отделение по проблемам семьи, материнства и детства; отделение социальной реабилитации инвалидов; отделение социально–консультативной помощи.

Деятельность отделения социального обслуживания на дому, самого большого в Центре, направлена на максимально возможное продление пребывания граждан в привычной домашней среде и поддержание их социального, психологического и физического статуса.

Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг одиноким гражданам, одинокопроживающим и гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании в зависимости от степени и характера нуждаемости, социально – бытовых, консультативных и иных услуг, входящих в федеральный и территориальный перечни гарантированных государством социальных услуг.

Самыми востребованными в сельской местности являются следующие виды услуг:

1. Услуги по организации питания, быта и досуга: покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов; помощь в приготовлении пищи; покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости; доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или)

водоснабжения); сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка; содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений; содействие в оплате жилья и коммунальных услуг; содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению; оказание помощи в написании писем; содействие в обеспечении книгами, журналами, газетами; содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий.

2. Социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги: обеспечение ухода с учетом состояния здоровья; содействие в проведении медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями; содействие в проведении медико-социальной экспертизы; содействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации; содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения; оказание психологической помощи; содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения; посещение в стационарных учреждениях здравоохранения в целях оказания морально-психологической поддержки; помощь в получении путевок на санаторно-курортное лечение, в том числе льготных; содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации.

3. Правовые услуги: помощь в оформлении документов; содействие в получении установленных действующим законодательством льгот и

преимуществ; оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат; содействие в получении юридической помощи и иных правовых услуг.

4. Содействие в организации ритуальных услуг.

Также по желанию клиента могут предоставляться дополнительные социальные услуги, не входящие в эти перечни, такие как услуги по организации питания, быта; коммунально-бытовые услуги; работа на приусадебном участке; санитарно-гигиенические услуги; транспортные услуги.

Оплата за социальные услуги производится через социального работника. Заведующая отделением выписывает квитанции строгой отчетности и вносит денежные средства в кассу в течение трех дней.

Зона обслуживания для социальных работников и график работы устанавливается заведующей отделением с учетом степени и характера нуждаемости пенсионеров и инвалидов в помощи, компактности их проживания, наличия предприятий торговли, аптек, при условии посещения не реже трех раз в неделю.

Отделение социальной помощи на мобильной основе создано для повышения качества жизни пожилых людей и инвалидов на основе расширения перечня, увеличение объема дополнительных социальных услуг предоставляемых на дому и оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

Отделение организовано на базе отделения срочного социального обслуживания Центра и является его структурным подразделением. Действует на плановой оперативной основе и в экстренных случаях.

Основная цель отделения - усиление социальной поддержки пожилых людей, инвалидов и малообеспеченных категорий населения путем оказания оперативной помощи в решении их социально-бытовых проблем,

расширение ассортимента и повышения качества предоставляемых услуг как бесплатно, так и на платной основе.

Основными задачами деятельности отделения социальной помощи на мобильной основе являются:

1) оказания социальных, бытовых, торговых, консультативных и иных услуг постоянного, временного, разового или сезонного характера гражданам, нуждающимся в помощи и поддержке;

2) поддержка населения в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению трудных жизненных ситуаций;

3) оказание адресной материальной помощи;

4) привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной поддержке гражданам и координация их деятельности в этом направлении.

Основные функции отделения социальной помощи на мобильной основе: оказание срочных социальных услуг из числа предусмотренных федеральным перечнем гарантированных государством социальных услуг; формирование комплексных бригад с выездом на место жительства граждан, нуждающихся в помощи и поддержке для оказания им услуг социально-бытового назначения; оказание транспортных услуг.

Предоставление оперативной помощи на мобильной основе осуществляется на основании заявок, поданных пожилыми людьми и инвалидами по телефону, социальными работниками, специалистами сельских администраций. Заявки регистрируются в журнале учета по предоставлению социальных услуг на мобильной основе.

Нехватка транспортных средств - это проблема областного масштаба, решение которой зависит от Министерства социального развития Оренбургской области.

Функционирование учреждений социального обслуживания зависит от тех условий, которые во многом определяются материально-техническими и финансовыми обстоятельствами.

Организация социального обслуживания на дому и на мобильной основе, с точки зрения индивидуального подхода к пользователю, оценки его нуждаемости в услугах, необходимых и достаточных для обеспечения независимой жизни клиента, в той степени, в какой это возможно, является главной задачей любого учреждения социального обслуживания на муниципальном уровне, в силу присущих ему определенных территориальных и поселенческих особенностей.

Пожилые граждане - это особая категория, социальное обслуживание которой, с одной стороны вполне стандартно, а с другой требует индивидуального подхода в связи с большим количеством возникающих проблем. Специфика сельской местности определяет характер таких проблем и требует формирования технической и профессиональной основы для их решения.

В зависимости от социально-демографической и экономической ситуации в регионе и конкретном муниципальном образовании должны определяться виды и объемы оказания услуг. Социальная помощь в натуральном и денежном выражении - это социальная поддержка граждан, относящихся к получателям ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ). Предоставляется такая помощь наименее защищенным слоям населения и включает в себя перечень услуг, особенно необходимых им в повседневной жизни. Такую помощь традиционно самая востребованная. Социальная помощь на дому - это второй вид услуг по степени значимости для пожилых в Оренбургской области (*Рисунок 1*).



Рисунок 1. Динамика численности получателей социальных услуг (по видам) в муниципальных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Оренбургской области за 2016-2018 г.г

Для Оренбургского района также, как и для Оренбургской области в целом, характерна тенденция увеличения количества пожилых людей, и пожилых имеющих статус инвалида.

Потребность в социальных услугах у пожилых граждан увеличивается в МО «Оренбургский район» с каждым годом. Социальное обслуживание на дому является одной из самых востребованных форм социального обслуживания в Центре. Это подтверждают показатели, характеризующие объем выполнения государственных услуг за 2018 год ГБУ социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр обслуживания населения» в Оренбургском районе (Таблица 2).

Таблица 2

Показатели, характеризующие объем выполнения государственных услуг за 2018 год ГБУ социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр обслуживания населения» в Оренбургском районе¹.

Наименование гос. услуги	Наименование показателя объема	Единица измерения	Значение, утвержденное в гос. задании	Фактическое значение	Причины отклонения
Предоставление социального обслуживания в форме на дому (очно, бесплатно)	Численность граждан	человек	712	744	В связи с увеличением на территории Оренбургского района граждан, которые нуждаются в социальных услугах
Предоставление социального обслуживания в форме на дому (очно, платно)	Численность граждан	человек	499	492	В связи с увеличением размера пенсии получателей социальных услуг
Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг и др.	Численность граждан	человек	1159	1138	В связи с увеличением на территории Оренбургского района граждан, которые нуждаются в социальных услугах

Специфика социальной работы с данной категорией в Оренбургском районе заключается в том, что на муниципальном уровне дополнительно проводятся не только стандартные мероприятия, которые определены деятельностью Центра, но и ежегодно 3 декабря проводится Международный День инвалида, в рамках которого объединяются и привлекаются Отдел культуры и Центральная районная библиотека.

¹ Отчет за 2018 год ГБУ социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр обслуживания населения» в Оренбургском районе - URL: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru/> (дата обращения 15.05.2019)

В ходе проведения мероприятий, посвященных этому дню, в комплексном центре социального обслуживания населения ежегодно проходят благотворительные акции по оказанию бесплатных дополнительных услуг малоимущим инвалидам, находящимся на обслуживании, и акции по оказанию помощи одиноким инвалидам в ведении домашнего хозяйства. В рамках Дня инвалидов проводились социально-защитные акции, направленные на оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам: «Милосердие», «Забота» (дополнительные бесплатные услуги по ведению домашнего хозяйства), «Визит вежливости» (поздравление на дому и оказание помощи пенсионерам старше 80 лет), была организована работа «Горячего телефона», проводился «День открытых дверей».

Проведение и организация такого рода мероприятий на муниципальном уровне, является показателем того, что руководство муниципального образования стремиться расширить стандартные сферы социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами.

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «Оренбургский район Оренбургской области»

Для выявления проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «Оренбургский район Оренбургской области» было проведено эмпирическое исследование.

Исследование проводилось с помощью метода опроса на базе Комплексного центра социального обслуживания населения Оренбургского района по специально разработанному инструментарию (*Приложение 1*).

Выборка составляла 58 человек – граждане пожилого возраста и инвалидов в возрасте от 60 до 89 лет, находящихся на социальном обслуживании.

На вопрос анкеты: «Какие формы помощи, на Ваш взгляд, являются предпочтительными?» 80 % опрошенных указали надомное обслуживание, 10 % - материальную помощь и 10 % - консультации по различным вопросам (Таблица 3).

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос «Какие формы помощи, на Ваш взгляд, являются предпочтительными?» (% от опрошенных)

Варианты ответов	Количество выборов
1. Надомное обслуживание	80%
2. Материальная помощь	10%
3. Консультации по различным вопросам	10%

Очевидно, что большинство респондентов получают услуги на дому. Это объясняется тем, что в сельской местности, где отсутствует широко разветвленная транспортная инфраструктура, такая форма обслуживания наиболее эффективна с точки зрения доступности.

Консультативная помощь, актуальность которой очевидна по результатам опроса, не осуществляется в полной мере по причине отсутствия специалистов. По мнению, руководителя Центра остро стоит вопрос подбора квалифицированного персонала для работы отделения социально-консультативной помощи. Требуется специалист по социальной работе, юрист и психолог. Отделение создано в целях защиты прав и интересов

граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

Мнение респондентов разделилось при ответе на вопрос: «Учитываются ли Ваши индивидуальные предпочтения теми, кто оказывает Вам социальные услуги?» следующим образом: положительно ответили 57% обслуживаемых, остальные отметили (43%), что не учитываются (Таблица 4).

Таблица 4

Распределение ответов на вопрос «Учитываются ли Ваши индивидуальные предпочтения теми, кто оказывает Вам социальные услуги (% от опрошенных)»

Варианты ответов	Количество выборов
1. Учитываются	(57%)
2. Не учитываются	(43%)

В индивидуальной беседе, пожилые люди уточняли, что препятствием для получения услуг является то, что им иногда неудобно дополнительно просить социального работника оказать еще какие-либо мелкие бытовые услуги, не предусмотренные по Договору.

Таким образом, на наш взгляд, необходимо обратить внимание на выявление потребностей и последующее оказание Центром дополнительных бытовых услуг, разработать разъяснение и порядок их оказания.

По опыту других регионов целесообразно Центру разработать Программу индивидуального подхода к определению нуждаемости и удовлетворению потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов в социальных услугах.

Ответы респондентов на вопрос о дополнительных услугах, которые они хотели бы получать, только подтверждают необходимость специального выявления потребностей (Таблица 5).

Таблица 5

Распределение ответов на вопрос «Какие дополнительные услуги хотелось бы Вам получать?» (% от опрошенных)

Варианты ответов	Количество выборов
а) Транспортные услуги	(25%)
б) Организация культурных мероприятий	(19 %)
в) Услуги парикмахера	(10%)
г) Услуги юриста	(3 %)
д) Ремонт обуви и одежды	(14%)
е) Телефон доверия	(19 %)
г) Телефон «Горячая линия» по вопросам о порядке предоставления услуг	(10%)

Как видно из таблицы, особую актуальность приобретает система информирования пожилых граждан об организационных деталях такого обслуживания. Как показал опрос 10% респондентов указали о необходимости телефона «горячей линии» по вопросам о порядке предоставления услуг. Транспортные услуги, в качестве дополнительной услуги, хотели бы получать большинство опрошенных (25%), 10% нуждается в услугах парикмахера, организацию культурных мероприятий как дополнительную форму социальной работы отметили 19% респондентов.

Как видим, транспорт, а соответственно мобильная социальная служба имеет особое значение для муниципального образования. На наш взгляд, служба, базирующаяся на специально оборудованном и оснащённом автомобиле, позволила бы справиться с основной задачей в ее деятельности -

обслуживание пожилых людей на селе путем оперативного реагирования на поступающие запросы граждан.

Таким образом, результаты проведенного опроса демонстрируют необходимость изучения потребности клиентов и расширении перечня услуг пожилым гражданам и инвалидам.

Вторым этапом исследования стало проведение интервью с клиентами Комплексного центра социального обслуживания населения в Оренбургском районе, находящимся на социальном обслуживании на дому (*Приложение 2*).

Были выявлены как положительные, так и негативные факторы в процессе оказания услуг. Результаты интервью систематизированы в *Приложении 3*.

Как показали ответы интервьюируемых, система по выявлению граждан и постановке их на учет вполне сформирована и включает в себя компонент специального выявления пожилых граждан, нуждающихся в социальной помощи: *«Социальный работник пришла ко мне сама с предложением о помощи, я согласилась, мы составили договор, график посещения»*; *«Обратилась в Центр социального обслуживания к специалисту, написала заявления, составили договор об оказании услуг, о такой социальной помощи знала всегда, что есть такие социальные работники»*; *«Социальный работник сама меня нашла, пришла ко мне домой, рассказала обо всем, написали мы заявление, а также обсудили, какую помощь мне будут оказывать»*.

Основной проблемой социального обслуживания на дому, по мнению клиентов, является большая загруженность социальных работников: *«Социальный работник приходит всегда в разное время в намеченный день, иногда задерживается, ведь ей необходимо стоять в очереди за продуктами, на оплату услуг ЖКХ и естественно не может успеть никак к*

намеченному времени»; «Точного времени нет, приходит в течение дня, так как очень загружена другими клиентами».

Особого внимания заслуживает тот факт, что пожилые люди очень позитивно «реагируют» на инновации: *«Отношусь положительно к инновационным формам, особенно к дополнительной помощи, всегда буду рада видеть у себя волонтеров»; «Сейчас много чего хорошего придумывают, почему бы и нам так не сделать, как было бы хорошо»; «Инновации про экстренную кнопку и датчики - это конечно хорошо, особенно установить датчики газа или дыма в доме, но возникает вопрос, кто будет их оплачивать, если бесплатно, то согласна»; «Из предложенных инноваций, например, тревожная кнопка мне подходит, у меня плохо работают ноги - с трудом хожу, и давление высокое, думаю многим - это может спасти жизнь. Мне нравится ваша идеи с волонтерами, буду рада видеть их на своем участке, они и снег смогут почистить и облагородить участок весной».*

К положительным организационным факторам можно отнести то, существует утвержденный график посещений между социальным работником и клиентом, но при возникновении каких-либо изменений, у социального работника отработаны варианты обратной связи с пожилым человеком.

Из негативных сторон можно выделить то, что социальный работник не всегда успевает сделать все вовремя или же опаздывает, из-за этого страдает качество оказания услуг, но такое явление можно объяснить тем, что у социальных работников разработан нелогичный график посещения всех своих клиентов без учета внешних факторов, таких, как очереди в магазинах, аптеках, особенно на Почте России при оплате квитанций ЖКУ, соответственно, не учтено то время, которое социальный работник затрачивает на путь к другим клиентам.

Существуют проблемы, касающиеся тарифов на услуги и оказанием дополнительной помощи.

Социальные работники, как показывают мнения некоторых интервьюируемых, могут невнимательно отнестись к клиенту или «поспорить». Это можно объяснить недостаточными знаниями социального работника в области геронтопсихологии, что не позволяет установить с пожилым человеком психологический контакт. Из-за большого количества клиентов можно отметить большую загруженность социальных работников, вследствие ухудшается качество услуг.

Оценивают работу социального работника клиенты по-разному, кто-то очень доволен их работой, а кто-то не в полной мере удовлетворен оказанием услуг. Однако, все интервьюируемые единодушны в своем мнении о том, что такая помощь очень необходима пожилому населению, она значительно улучшает жизнедеятельность пожилых граждан.

Таким образом, социальная работа в МО «Оренбургский район» организована на достаточно высоком уровне с учетом социально-демографических показателей района.

Руководство и социальная служба муниципального образования стремятся расширить стандартные сферы социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами.

Однако, в ходе исследования были выявлены проблемы, которые требуют решения. На наш взгляд необходимо:

- решить проблему большой загруженности социальных работников, вследствие чего улучшится качество оказываемых услуг;
- внедрить систему дополнительной консультативной помощи (психологической, юридической);
- обеспечить доступность транспортных услуг для пожилых людей в рамках оказания срочной социальной помощи;

- разработать брошюру - разъяснение и порядок оказания Центром дополнительных бытовых услуг;

- специалистам разработать Программу индивидуального подхода к определению нуждаемости у граждан пожилого возраста и инвалидов в социальных услугах, что позволит совершенствовать организацию процесса социального обслуживания пожилых и инвалидов в муниципальном образовании;

- внедрять в своей работе инновационные практики социального обслуживания, которые позволили бы оперативно решать возникающие проблемы пожилых людей и инвалидов.

В Оренбургской области уже есть экспериментальный опыт работы службы экстренного реагирования Оренкнопка. Это услуга вызова помощи для пожилых граждан и инвалидов. Специальная организация занимается продажей и установкой необходимого оборудования. Комплекс экстренного реагирования представляет собой совокупность наручных браслетов, нательных модулей и центра оперативного мониторинга. Новейшие приборы позволяют не только получать сигналы о помощи от клиентов, но и вести полное дистанционное наблюдение за пожилыми и инвалидами, контролировать прием лекарственных препаратов, сигнализировать о падении человека, автоматически следить за данными о состоянии давления и пульса, встроенные датчики дыма и газа позволяют также оповещать диспетчерский центр об утечке газа или пожаре.

В изменяющемся обществе инновационный процесс способствует достижению практических результатов по таким приоритетам, как обеспечение безопасных условий для пожилых людей, повышение качества жизни и сохранение самостоятельности в пожилом возрасте через предоставление социальных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Демографическое старение, повышение численности людей пожилого возраста и их процентной доли в составе населения – это влиятельные тенденции современности, характерная и для России, и для многих других стран мира.

Обеспечение достойного уровня жизни людям старшего поколения, предоставление им социальных услуг, обеспечение долгосрочного ухода за теми лицами пожилого и старческого возраста, которые не могут самостоятельно обслуживать себя и обеспечивать собственные потребности, – все это становится сегодня одной из важнейших задач социальной политики и социальной работы.

Специфика социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами определяется не только разнообразием видов государственной социальной помощи. Вопросы определения потребностей в социальной помощи, на наш взгляд, необходимо вывести на передний план, так как они имеют ряд отличий, складывающихся из характеристик, сложившихся в рамках конкретного муниципального образования.

Развитие практики социального обслуживания предъявляет серьезные требования к учету особенностей нужд клиентов, что можно реализовать именно в рамках более гибкой, привязанной к местным особенностям и доступной населению системы социальных служб. Наличие общих законов и норм оказания помощи, считавшихся преимуществом государственных, институциональных систем социальной работы, оказалось недостатком, придающим адресной помощи «безличный» характер, когда потребности конкретного клиента «не укладываются» в универсальный гарантированный перечень.

Существует обширная нормативно-правовая база, направленная на повышение уровня социальной поддержки граждан пожилого возраста и

инвалидов, предусматривающая достаточно полную реализацию ими своих прав, гарантий и льгот. Положения федерального законодательства конкретизируются в нормативных актах субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, а также локальных документах социальных служб и учреждений социальной защиты населения.

Основные проблемы пожилых людей и инвалидов, проживающих в сельской местности, видятся в низком совокупном доходе, одиночестве, а также в удаленности от районного центра.

Обобщение результатов анкетирования и интервью позволило определить основную характерную направленность мнений получателей услуг, которая заключается в том, что специальное изучение индивидуальных потребностей и определение нуждаемости граждан пожилого возраста и инвалидов позволит сделать социальное обслуживание более доступным и адресным для каждого нуждающегося человека, а также отражающим особенности сложившиеся на территории конкретного муниципального образования.

Организация социального обслуживания на дому с точки зрения индивидуального подхода к пользователю, оценки его нуждаемости в услугах, формированию ассортимента услуг, необходимых и достаточных для обеспечения независимой жизни клиента в той степени, в какой это возможно, является главной задачей любого учреждения социального обслуживания на муниципальном уровне.

Для решения выявленных проблем социального обслуживания на дому в муниципальном образовании «Оренбургский район Оренбургской области, на наш взгляд, необходима реализация первоочередных мер, которые были предложены в квалификационной работе.

Таким образом, развитие системы социального обслуживания населения во всем многообразии его организационных форм и видов

предоставляемых услуг отражает стремление отвечать различным потребностям граждан старшего поколения

Важность повседневного внимания к решению социальных проблем этой категории граждан возрастает и в связи с увеличением удельного веса пожилых людей в структуре населения России, которое наблюдается в последнее десятилетие не только в нашей стране. В процессе социальной работы в условиях сельской местности необходимо учесть, что преобладающий контингент сельского населения - это пожилые люди.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Авербух Е.С.* Расстройства психической деятельности в позднем возрасте – СПб., 2009.–178 с.
2. *Бойченко Т.Т.* Социальное обслуживание граждан пожилого возраста // Социальное обеспечение – 2014.–№ 7.– С. 14-17.
3. *Бондаренко И.Н.* Основные направления повышения доступности и качества услуг, предоставляемых социальными службами на современном этапе развития системы социального обслуживания // Социальное обслуживание. – 2017. – №1. – С. 16-17.
4. *Дашкина А.Н.* Адаптация международного опыта надомного обслуживания пожилых людей и инвалидов к условиям регионов России // Социальное обслуживание. – 2015. – №7. –С. 39-42.
5. *Дмитриев А.В.* Социальные проблемы людей пожилого возраста – СПб, 2004. – 164 с.
6. *Ерусланова Р.И.* Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2009. – 207 с.
7. *Зимнухова А.В.* Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов // Социальная работа. – 2009 –№ 1.– С. 39-41.
8. *Карабу А.П.* Повышение качества жизни пожилых людей и инвалидов через внедрение инновационных технологий социального обслуживания // Социальное обслуживание. – 2014. – № 10. – С. 16-23.
9. *Краснова О.В.* Социальная психология старения: Учеб. пособие для студ. вузов / О.В. Краснова, А.Г. Лидерс – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 212 с.
10. *Козлов А.А.* Социальная геронтология: Учебно-методическое пособие. – М., 2000. –334 с.

11. *Максимова С.Г.* Особенности функционирования и развития системы социального обслуживания лиц пожилого и старческого возраста // Социальное обслуживание. – 2016. – № 2. – С. 5-24.
12. *Основы социальной работы: Учебное пособие для студентов вузов / под ред. Н.Ф. Басова.*– М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 387 с.
13. *Постановление* Правительства Оренбургской области № 551-пп от 20.08.2010 «О стратегии развития Оренбургской области до 2020 года и на период до 2030 года // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
14. *Самохина Т.С.* Социальное обслуживание в Оренбургской области // Социальное обслуживание. – 2014.–№ 11.–С. 21-28.
15. *Социальная политика: Учебник. / Под общ. ред. Н.А. Волгина.* – М.: Издательство «Экзамен», 2002. – 696 с.
16. *Словарь-справочник по социальной работе/ Под ред. Е.И. Холостовой. М., 2000 – 236 с.*
17. *Социальная работа: Учебное пособие.*– 2-е изд. перераб. и доп./под ред. В.И. Курбатова.– Ростов н/Д: Феникс, 2003 – 480 с.
18. *Сонин М. Я.* Пожилой человек в семье и обществе: учеб. пособие. М.: Сфера, 2013. – 175 с.
19. *Технология социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ под ред. И.Г. Зайнышева.*– М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2002. – 240 с.
20. *Топчий Л.В.* Теоретические аспекты развития социального обслуживания населения в России // Социальное обслуживание .– 2007. – №2. – С. 6-23.
21. *Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Оренбургском районе* - Режим URL: <https://kcon-oru.msr.orb.ru/>

22. *Фирсов М. В.* Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Владос, 2014. – 207 с.

23. *Федеральный* закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» вступил в силу 2 декабря 1995г. // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778

24. *Федеральный* закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» вступил в силу 1 января 2015 года. // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778

25. *Хижный Э.* Государственная система социальной защиты граждан в странах Западной Европы: учеб. пособие. М.: ИНИОН РАН, 2016. – 144 с.

26. *Холостова Е. И.* Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2014. – 141 с.

27. *Холосто, Е. И.* Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 2015. – 165 с.

28. *Холостова Е. И.* Технологии социальной работы: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. – 198 с.

29. *Яцемирская Р.С.,* Социальная геронтология: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ Р.С. Яцемирская, И.Г. Беленькая – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2009. – 224 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Анкета

Уважаемый респондент! Мы изучаем мнение граждан пожилого возраста и инвалидов о социальном обслуживании в Комплексном центре социального обслуживания населения. Предлагаем Вам принять участие в опросе.

Анкета анонимна, результаты опроса будут использованы в обобщенном виде. Прочитайте вопрос, подчеркните (обведите) порядковый номер ответа, который отражает Ваше мнение или напишите свой вариант.

I. Находитесь ли Вы на социальном обслуживании в Комплексном центре?

1. Да
2. Нет

II. Какие формы социальной помощи, для Вас, являются предпочтительными? Перечислите.

III. Учитываются ли Ваши индивидуальные предпочтения при оказании Вам социальные услуги?

1. Учитываются
2. Не учитываются

IV. Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?

1. Да
2. Нет

V. Хотели бы Вы что-либо изменить?

1. Да
2. Нет

VI. Какие услуги, на Ваш взгляд, необходимо дополнить?

1. Транспортные услуги
2. Организация культурных мероприятий
3. Услуги парикмахера
4. Услуги юриста
5. Ремонт обуви и одежды
6. Телефон доверия
7. Телефон «Горячая линия» по вопросам о порядке предоставления услуг
8. Другое _____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

VII. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

VIII. Сколько Вам полных лет? _____ (напишите)

Спасибо за участие!

Гид интервью

для выявления проблем социального обслуживания на дому

1. Откуда Вы получили информацию о социальных услугах?
2. Как вы связываетесь со своим социальным работником, если вам что-либо понадобилось?
3. Социальный работник приходит к вам по графику или по договоренности?
4. Как к вам относятся работники организации социального обслуживания?
5. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на плохое качество оказанных услуг?
6. Вы удовлетворены качеством, полнотой полученной помощи?
7. С какими проблемами при взаимодействии с социальным работником вы сталкивались?
8. Как вы относитесь к инновационным формам обслуживания (например, установка тревожной сигнализации, дополнительная помощь волонтеров)?

Список информантов:

1. жен., 72 года;
2. жен., 77 лет;
3. жен., 82 года;
4. жен., 76 лет;
5. муж., 72 года.

*Характер проблем оказания социальной помощи на дому
(по результатам проведенного интервью)*

№	Позитивные индикаторы (цитата интервью)	Негативные индикаторы (цитата интервью)
1	<p>«Социальный работник пришла ко мне сама с предложением о помощи, я согласилась, мы составили договор, график посещения», «Обратилась в Центр социального обслуживания к специалисту, написала заявления, составили договор об оказании услуг; о такой социальной помощи знала всегда, что есть такие социальные работники», «Социальный работник сама меня нашла, пришла ко мне домой, рассказала обо всем, написали мы заявление, а также обсудили, какую помощь мне будут оказывать».</p>	
2	<p>«Связываюсь со своим социальным работником по телефону, если что-то нужно».</p>	<p>«У нас в деревне нет связи, социальный работник приходит все делает и уходит».</p>
3	<p>«Социальный работник моет полы, вытирает пыль на подоконниках, мебели, подметает ковры, покупает продукты питания и промышленные товары», «Работа социального работника заключается в уборке дома, оплате квитанций ЖКУ, покупке лекарств и продуктов питания».</p>	
4	<p>«Социальный работник приходит ко мне по графику, который мы с ним согласовали, 3 раза в неделю, в понедельник, среду и пятницу, находится она у меня час»,</p>	<p>«Точного времени нет, приходит в течение дня, так как очень загружена другими клиентами», «Социальный работник приходит всегда в разное время в</p>

	«Посещает меня социальный работник 5 раз в неделю когда 20 минут, когда 30 минут в зависимости от того что делает».	намеченный день, иногда задерживается, ведь ей необходимо стоять в очереди за продуктами, на оплату услуг ЖКХ и естественно не может успеть никак к намеченному времени».
5	«Социальный работник - вежливая, отзывчивая, все замечания выслушивает спокойно», «Меня все устраивает, социальный работник все выполняет добросовестно, подходит к работе ответственно».	«Социальный работник мне попала добросовестная, но может со мной поспорить», «Я бы поставила оценку 4, можно быть повнимательнее».
6	«С жалобами никуда не обращалась, меня пока все устраивает», «Я никому не жалуясь, не люблю я это дело».	«Проблем с социальным работником нет, но тарифы на услуги по последнему договору увеличились вдвое», «Приходилось один раз высказать социальной работнице, что она плохо дом убирает, все куда-то торопится».
7	«В целом да, удовлетворена качеством полученной помощи».	«Из-за спешки социальный работник может не успеть что-то сделать, некачественно помыть пол».
8	«Никаких серьезных проблем не было, иногда бывает по мелочи, но все решается быстро», «Ни с какими проблемами не сталкивалась».	«У меня зимой во время сильной метели оторвало дверь с петель, я одна дома, никто мне не может помочь, социальный работник - девушка, тем более в договоре такой услуги нет, пришлось звонить знакомым просить вызвать специальных рабочих. Или летом все зарастает травой, тоже некому прополоть».
9	«Отношусь положительно к инновационным формам, особенно к дополнительной помощи, всегда буду рада видеть у себя волонтеров»	«Тревожная кнопка мне не нужна, я еще могу себя обслуживать, ходить, здоровье пока сильно не подводит, а вот помощи волонтеров буду рада».

<p>«Сейчас много чего хорошего придумывают, почему бы и нам так не сделать, как было бы хорошо»,</p> <p>«Инновации про экстренную кнопку и датчики - это конечно хорошо, особенно установить датчики газа или дыма в доме, но возникает вопрос, кто будет их оплачивать, если бесплатно, то согласна»,</p> <p>«Из предложенных инноваций, например, тревожная кнопка мне подходит, у меня плохо работают ноги - с трудом хожу, и давление высокое, думаю многим - это может спасти жизнь. Мне нравится ваша идея с волонтерами, буду рада видеть их на своем участке, они и снег смогут почистить и облагородить участок весной».</p>	
---	--