

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

**ОРГАНИЗАЦИЯ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И
ИНВАЛИДОВ В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *18001809*

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:

Заведующая кафедрой СЦР

_____ Л.Э. Панкратова

«_____» _____ 2019 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И
ИНВАЛИДОВ В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *18001809*

Исполнитель:

студент группы эСР-19

_____ Т.М. Нурмагамбетов

Руководитель:

канд. ист. наук, доцент

_____ Н.С. Сажина

Нормоконтролер:

ст.преподаватель

_____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Организационные и правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.....	6
1.1. Правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ.....	6
1.2. Организация социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.....	16
Глава 2. Анализ деятельности ГБУСОН в Южном округе г. Оренбурга по реализации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.....	25
2.1. Опыт реализации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН в Южном округе г. Оренбурга.....	25
2.2. Анализ результатов эмпирического исследования по выявлению проблем организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН в Южном округе г. Оренбурга.....	38
Заключение.....	45
Список источников и литературы.....	47
Приложения.....	50

ВВЕДЕНИЕ

В современной России, как и во всем мире, на начало 21 века наблюдается преобладающее увеличение численности пожилых людей и инвалидов. Удельный вес граждан пожилого возраста и инвалидов в структуре населения России составляет более 23%. Существующие предпосылки к росту численности пожилых граждан и инвалидов требуют коренного изменения социальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории общества.

Существующее понимание социальных проблем пожилых граждан и инвалидов основывается на признании приоритетной роли службы социального обслуживания, активно осуществляющей эффективные направления социального обслуживания, в особенности срочного социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов. Успешная организация и внедрение срочного социального обслуживания, как правило, зависит от благополучного состояния организационных условий, эффективной помощи, как целостной, так и комплексной системы социального обслуживания. Такое сочетание возможно лишь путем специально организованных форм и технологий, направленных на удовлетворение потребностей и интересов пожилых граждан и инвалидов.

Проблемы лиц пожилого возраста и инвалидов, которые возникают в повседневной жизни данных категорий населения, становятся проблемами всего общества.

Срочное социальное обслуживание пожилых граждан и инвалидов следует рассматривать как социальную технологию, позволяющую оказывать требуемую социальную поддержку гражданам в условиях трудной жизненной ситуации, то есть ситуации, которая нарушает жизнедеятельность гражданина.

Актуальность работы заключается в общественной потребности в эффективном срочном социальном обслуживании пожилых граждан и инвалидов в условиях социально-экономических изменений, происходящих в современном российском обществе.

Срочное социальное обслуживание осуществляется в целях оказания безотлагательной помощи, которая имеет разовый характер пожилым гражданам и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

Теоретическая значимость исследования заключается в анализе теоретической базы срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, а также социальной защиты и социального обслуживания данной категории населения.

Практическая значимость исследования заключается в том, что его результаты способствуют совершенствованию деятельности отделения срочного социального обслуживания по оказанию помощи гражданам пожилого возраста и инвалидов. Полученные результаты позволяют усовершенствовать содержание работы по социальной защите и социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, а так же способствуют повышению профессиональной квалификации специалистов по социальной работе, работающих с данной категорией населения в отделении срочного социального обслуживания.

Свой вклад в изучении аспектов срочного социального обслуживания внесли: Н.С. Аникеева, А.Н. Аверин, С.А. Беличева, М.В. Ермолаева, Ю.Н. Пападука, П.В. Романов, Н.П. Щукина, Е.Р. Ярская-Смирнова, М. В. Фирсов, Е.Г. Студенова.

Н.Г. Ковалева и Э.К. Наберушкина в своих работах выделили специфику существующих инноваций в сфере срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Объектом исследования дипломной работы является срочное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов.

Предметом исследования является организация срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в комплексном центре социального обслуживания населения.

Цель исследования – провести анализ деятельности отделения срочного социального обслуживания и инвалидов учреждении социального обслуживания населения.

Для достижения данной цели необходимо решить ряд задач:

1. Выделить правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ;
2. Охарактеризовать организацию социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
3. Описать опыт реализации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУ социального обслуживания населения в Южном округе г. Оренбурга;
4. Провести эмпирическое исследования по выявлению проблем организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУ социального обслуживания населения в Южном округе г. Оренбурга.

База исследования: ГБУ социального обслуживания населения Южного округа г. Оренбурга

Методы исследования:

1. Теоретические методы: обобщение, синтез, анализ литературы по проблеме исследования
2. Практические методы: анкетирование и экспертный опрос

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

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

1.1. Правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ

Основной формой социальной защиты пожилых людей и инвалидов в современном мире выступает - социальное обслуживание. Эта деятельность специальных служб направленная на предоставление социальных услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации пожилых граждан. Социальные службы представляются в качестве организационной формы социальной работы с пожилыми людьми. В современном мире социальное обслуживание представляет собой целостную систему, которая постоянно улучшается. Формирование новых учреждений социального обслуживания, создание и введение новых типов услуг указывает на то, что проблема социального обслуживания актуальна и ей уделяется достаточное внимание.

Основополагающим законом страны является Конституция Российской Федерации. В ней содержатся нормы, закрепляющие права всех граждан.

Статья 7 Конституции РФ регламентирует, что в Российской Федерации обеспечивается государственная поддержка пожилых граждан и инвалидов, в том числе через систему социальных служб, установление государственных пенсий, пособий и другие гарантии. Важную роль в положении пожилых людей и инвалидов играют конституционные нормы. Так среди них особое значение имеют такие как: право на жилище, право на частную собственность и право на получение квалифицированной юридической помощи¹.

¹ Конституция Российской Федерации - СПб.: Питер, 2013. – 64 с.

В 1995г. Государственной Думой принята ряд основополагающих федеральных законов, которые составили нормативно-правовую базу социальной работы с пожилыми гражданами и инвалидами:

1.Федеральный закон от 02.08.1995 №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»¹;

2.Федеральный закон от 24.11.1995 № 81-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»²;

3.Федеральный закон 10.12.1995 года №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»³.

Указанные правовые акты регламентируют, то, что основой системы социального обеспечения пожилых людей и инвалидов (в том числе и обслуживания) являются государственные, негосударственные и муниципальные сектора.

Государственный сектор состоит из органов управления социальной защитой и социальным обслуживанием РФ, органов субъектов РФ, а также учреждений социальной защиты и социального обслуживания, находящихся в федеральной собственности и собственности субъектов РФ.

Так, одним из основополагающих законов которые определяют государственную социальную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации является Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

¹ *Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 02.08.1995 №122-ФЗ: Принят Государственной Думой 17 июня 1997 года, одобрен Советом Федерации 3 июля 1997 года // URL: http://www.consultant.ru/document/consdocLAW_7464 (Дата обращения 28.05.2019)*

² *Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ: Принят Государственной Думой 20 июля 1995 года, одобрен Советом Федерации 15 ноября 1995 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW8559>(Дата обращения 28.05.2019)*

³ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации» от 10.12.1995 года №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»: Принят Государственной Думой 03 декабря 1995 года, одобрен Советом Федерации 09 декабря 1995 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW34419> (Дата обращения 28.05.2019)*

Федерации». Данный закон имеет своей целью обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации¹.

Данный закон закрепляет в 1 главе своего содержания такие понятия как «инвалид» и социальная защита инвалидов. Помимо этих понятий данная глава закрепляет в себе компетенции федеральных органов государственной власти в области социальной защиты инвалидов.

Следует особо отметить, что 2 и 3 глава содержат в себе особо важные понятия как медико-социальная экспертиза, и реабилитация и абилитация соответственно.

Особо следует отметить Федеральный закон «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» от 15.12.2001 N 166-Ф. Данный закон устанавливает в соответствии с Конституцией Российской Федерации основания возникновения права на пенсию по государственному пенсионному обеспечению а так же порядок ее назначения².

Так например ст.3 устанавливает право на получении пенсий различным категориям населения. А также допускает возможность получения двух видов пенсий таким категориям как:

¹ *Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ: Принят Государственной Думой 20 июля 1995 года, одобрен Советом Федерации 15 ноября 1995 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559 (Дата обращения 31.05.2019)*

² *Федеральный закон «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» от 15.12.2001 N 166-ФЗ: Принят Государственной Думой 30 ноября 2001 года, одобрен Советом Федерации 5 ноября 2001 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34419 (Дата обращения 31.05.2019)*

1) гражданам, получившим инвалидность вследствие военной травмы. Им могут устанавливаться пенсия по инвалидности, а так же страховая пенсия по старости;

2) участникам Великой Отечественной войны. Им могут устанавливаться пенсия по инвалидности, и страховая пенсия по старости;

3) родителям военнослужащих, проходивших военную службу по призыву, погибших в период прохождения военной службы или умерших вследствие военной травмы после увольнения с военной службы¹.

Так же в содержании данного закона нужно отметить статью 12 которая устанавливает основания признания гражданина инвалидом и установление группы инвалидности.

В последствии, с отменой закона №122-ФЗ и закона №195-ФЗ, был принят Федеральный закон от 28.2.2015г. №442-ФЗ « Об основах социального обслуживания граждан в РФ»².

Согласно закону, система социального обслуживания включает в себя:

1) федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной социальной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный федеральный орган исполнительной власти);

2) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный осуществлять предусмотренные настоящим Федеральным законом полномочий в сфере социального обслуживания граждан

¹ *Федеральный закон «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» от 15.12.2001 N 166-ФЗ: Принят Государственной Думой 30 ноября 2001 года, одобрен Советом Федерации 5 ноября 2001 года // URL: http://www.consultant.ru/document/consdocLAW_34419(Дата обращения 01.06.2019)*

² *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558(Дата обращения 01.06.2019)*

Российской Федерации (далее - уполномоченный орган субъекта Российской Федерации);

3) учреждения социального обслуживания, которые находятся в ведении федеральных органов исполнительной власти;

4) учреждения социального обслуживания, которые находятся в ведении субъекта Российской Федерации (далее – организации социального обслуживания субъекта Российской Федерации);

5) негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации, предоставляющие социальные услуги;

6) индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание¹.

Данный закон юридически закрепляет систему помощи пожилым и инвалидам, определяет структуру, объем и порядок оказания социальных услуг. А так же Закон РФ «Об основах социального обслуживания граждан населения в Российской Федерации», устанавливает основы правового регулирования в области социального обслуживания населения. В нем раскрываются основные понятия, раскрывающие сущность отрасли социального обслуживания. Они определяются, как деятельность существующих социальных служб в социальном обслуживании, предоставлении: бытовых, медицинских, психолого-педагогических, правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в сложной жизненной ситуации. В документе так же определяются основные принципы организации социальной помощи: адресность, конфиденциальность, профилактическая направленность².

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558> (Дата обращения 01.06.2019)*

² URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558>(Дата обращения 01.06.2019)

Так в Законе №442-ФЗ дается определение понятия «социальное обслуживание». Так же в данном законе раскрывается суть принципов социального обслуживания (соблюдение прав человека и уважение достоинства личности, равный доступ к социальному обслуживанию независимо от индивидуальных особенностей, адресность предоставления социальных услуг, добровольность, конфиденциальность), а так же его структура. Социальное обслуживание граждан в ст. 3 Закона №442-ФЗ определяется как деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам¹.

Глава 3 данного закона регламентирует права и обязанности получателей социальных услуг, так например ст.9 раскрывает основные права, которые имеет получатель социальных услуг:

- 1) уважительное и гуманное отношение к себе;
- 2) получение в бесплатной и доступной форме требуемой информации о своих правах и обязанностях, видах предоставляемых социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 3) возможность выбора поставщика или поставщиков социальных услуг;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;
- 5) обеспечение условий пребывания в учреждениях социального обслуживания, соответствующих необходимым санитарно-гигиеническим требованиям, а также право на надлежащий уход²;

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558>(Дата обращения 03.06.2019)*

² URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558>(Дата обращения 03.06.2019)

В свою очередь ст.10 указывает на обязанности, которые должен исполнять получатель социальных услуг:

1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для получения социальных услуг;

2) своевременно информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать полную стоимость полученных социальных услуг при их предоставлении на платной основе¹.

Помимо прав и обязанностей получателей социальных услуг данный закон регламентирует права и обязанности поставщиков социальных услуг это статьи 11 и 12 соответственно. Так ст. 11 регулирует права поставщиков социальных услуг:

1) подавать запрос в соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от данных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

2) отказывать в оказании социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем, а также в случаях, предусмотренных частью 3 ст.18 данного Федерального закона².

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558> (Дата обращения 03.06.2019)*

² URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558>. (Дата обращения 03.06.2019)

И статья 12, которая регламентирует обязанности поставщиков социальных услуг:

1) организовывать свою деятельность в соответствии с настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

2) оказывать социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований настоящего Федерального закона;

3) предоставлять необходимые срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 данного Федерального закона¹.

В соответствии со ст. 19 Закона №442-ФЗ, социальные услуги оказываются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме².

Согласно ст. 20 Закона №442-ФЗ получателем социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, организации содействия в реализации оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consocLAW156558> (Дата обращения 03.06.2019)*

² URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558> (Дата обращения 03.06.2019)

3) социально-психологические, услуги предусматривающие оказание необходимой помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направлены на профилактику отклонений в поведении, а так же развитию личности получателя социальных услуг, формирование у получателя позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудоустроенные, направленные на оказание содействия в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении правовых услуг, в том числе бесплатно, в защите прав, свобод и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги¹.

Одной из базовых составляющих развития сферы социального обеспечения граждан РФ является ее финансирование, что регламентирует ст. 30 Закона №442-ФЗ в соответствии с которой источниками финансового обеспечения социального обслуживания граждан выступают:

- 1) средства бюджетов бюджетной системы Российской Федерации;
- 2) благотворительные взносы и пожертвования;
- 3) средства получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг на платной основе;

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW156558>(Дата обращения 04.06.2019)*

4) доходы от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, которую осуществляет организация, а также иные не запрещенные законом источники дохода¹.

Так же, особую роль в развитии государственной социальной политики в отношении престарелых граждан и инвалидов сыграли такие нормативно-правовые акты как: Указ Президента РФ от 29.01.2000 №115 и Указ Президента РФ от 25.12.2000 № 2063 « О дополнительных мерах по улучшению проживания престарелых и инвалидов в государственных и муниципальных стационарных и полустационарных учреждениях социального обслуживания населения» они имели важную роль в решении вопросов относительно условий проживания пожилых людей и инвалидов.

Говоря о нормативной базе сферы социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов нельзя не упомянуть такой нормативный акт как: ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения» который был утвержден и введен в действие 17 октября 2013 г. Данный нормативный акт являясь национальным стандартом описывает основные социальные услуги предоставляемые гражданам в РФ².

Подводя итог, ко всему сказанному следует сделать вывод, что правовой аспект социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов имеет сложившуюся базу, формировавшуюся на протяжении долгих лет, которая является основой для достижения поставленных государством целей в этой области.

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558(Дата обращения 03.06.2019)*

² *ГОСТ Р 52143-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1180 ст //URL.:<http://www.consultant.ru/cons/cgi> (Дата обращения 03.06.2019)*

1.2. Организация социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Социальное обслуживание населения рассматривается в одних работах как современная парадигма социальной работы, в других – как высокоэффективная социальная технология, позволяющая оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы, в-третьих, – как принципиально важный сектор социальной сферы.

В ФЗ РФ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» в ст. 1 определяет, что «социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальному обслуживанию, предоставлению социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в сложной жизненной ситуации». Под сложной жизненной ситуацией понимается такая ситуация, которая объективно нарушает жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнь, сиротство, безнадзорность, недостаточная обеспеченность, безработица и т.д.) и которую он не может преодолеть самостоятельно¹.

Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» существенно дополняет и конкретизирует наши представления о социальном обслуживании отдельных социальных групп. Он предназначен для регулирования отношений в области социального

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: <http://www.consultant.ru/LAW156558> (Дата обращения 06.06.2019)*

обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, являющегося одним из направлений деятельности по социальной защите населения. При этом в законе предмет его определяется таким образом: «социальное обслуживание представляет собой деятельность по удовлетворению потребностей указанных граждан в социальных услугах»¹.

Понятие «социальное обслуживание», описывает некоторый идеальный объект. С точки зрения его системных свойств, он выступает как множество подсистем и элементов. С формальной точки зрения, социальное обслуживание – это вид социальной деятельности, который осуществляется в основном через систему социальных служб, которые постоянно взаимодействуют между собой для достижения существующих целей предоставления клиентам социальных услуг.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов подразумевает собой конкретную деятельность социальной службы по удовлетворению существующих потребностей пожилых граждан в социальных услугах. Социальное обслуживание осуществляется по итогам решения органов социальной защиты в подведомственных им учреждениях или по договорам, которые заключаются с учреждениями социальной защиты иных форм собственности.

В организации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов огромную роль играет Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, которое является федеральным органом исполнительной власти и осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере демографии, труда, уровня жизни и доходов, оплаты труда, пенсионного обеспечения, включая негосударственное пенсионное обеспечение,

¹ *Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 02.08.1995 №122-ФЗ: Принят Государственной Думой 17 июня 1997 года, одобрен Советом Федерации 3 июля 1997 года // URL: <http://www.consultant.ru/document/consdocLAW34419>(Дата обращения 06.06.2019)*

социального страхования, условий и охраны труда, социального партнерства и трудовых отношений, занятости и безработицы, трудовой миграции, альтернативной гражданской службы, государственной гражданской службы (кроме вопросов оплаты труда), социальной защиты и социального обслуживания населения, в том числе социальной защиты семьи, женщин и детей, опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан, оказания ортопедической помощи, реабилитации инвалидов и проведение медико-социальной экспертизы, а также по управлению государственным имуществом и оказанию государственных услуг в установленной сфере деятельности¹.

Одним из важнейших элементов в социальном обслуживании пожилых граждан и инвалидов будет являться орган, который управляет этой многофункциональной системой, им является министерство труда и социальной защиты Российской Федерации которое, возглавляет министр, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Президентом РФ по представлению Председателя Правительства РФ².

Министр несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации полномочий и реализацию государственной политики в установленной сфере деятельности.

Среди структурных подразделений Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации особую роль в социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов играют следующие подразделения.

¹ *Аверин А.Н.* Социальная политика федеральных органов государственной власти. М.: Инфра, 2009. –С 45 .

² *Образование.* Понятие, структура, система и функции образования. URL: <https://www.calc.ru/Obrazovaniye-PonyatiyeStrukturaSistemaIFunksiiObrazova.html>. (дата обращения: 26.05.2019)

1. Департамент демографической политики и *социальной* защиты населения;

2. Департамент по делам инвалидов;

3. Департамент занятости населения;

4. Департамент пенсионного обеспечения¹.

Так в соответствии с федеральным законом определяются следующие формы социального обслуживания:

1. Социальное обслуживание на дому, включая социально-медицинское обслуживание;

2. Полустационарное социальное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания;

3. Стационарное социальное обслуживание в стационарных отделениях (домах-интернатах, пансионатах, других учреждениях социальной защиты);

4. Срочное социальное обслуживание в целях оказания неотложной помощи разового характера остро нуждающимся в социальном обслуживании².

Так социальное обслуживание на дому определяется как деятельность по удовлетворению существующих потребностей пожилых граждан и инвалидов в социальных услугах. Данная деятельность осуществляется по решению органов социальной защиты в подведомственных им учреждениях или по договорам, заключаемым с учреждениями социальной защиты иных форм собственности.

Обслуживание на дому осуществляется путем предоставления платных социальных услуг, которые являются частью федерального и территориального перечня гарантированных государством социальных услуг,

¹ *Образование*. Понятие, структура, система и функции образования. URL: <https://www.calc.ru/ObrazovaniyePonyatiyeStrukturaSistemaIFunktsiiObrazova.html>. (дата обращения: 26.05.2019)

² *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»* от 28.12.2013 N 442-ФЗ: Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года, одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (Дата обращения 06.06.2019)

предоставляемые государственными учреждениями, а также дополнительных социальных услуг, не входящих в эти перечни. Эти услуги выполняет социальный работник, посещающий обслуживаемого.

С клиентов или его законным представителем заключается договор на основании которого, оказываются социальные услуги на дому, так же в этом договоре указываются виды и объем предоставляемых услуг, имеющиеся сроки, в которые они должны быть предоставлены, порядок и размер их оплаты, а также другие условия, определяемые сторонами.

Социальное обслуживание на дому осуществляется как на постоянной так и на временной основе. Отделение создается с целью обслуживания не менее 60 пенсионеров и инвалидов, проживающих в сельской местности, а также в городском частном секторе, не имеющем коммунально-бытового благоустройства, а в городской местности - не менее 120 пенсионеров и инвалидов.

Полустационарное социальное обслуживание в отличие от социального обслуживания на дому включает: социально-бытовое, медицинское и культурное обслуживание инвалидов и престарелых, организацию их питания, отдыха, обеспечение их участия в посильной трудовой деятельности и поддержание активного образа жизни¹.

Решение о зачислении на полустационарное социальное обслуживание принимает руководитель учреждения социального обслуживания на основании личного письменного заявления гражданина пожилого возраста или инвалида и справки учреждения здравоохранения о состоянии его здоровья.

Полустационарное социальное обслуживание осуществляется отделениями дневного (ночного) пребывания, создаваемыми в

¹ *Иванищев, А.В.* О внедрении новых форм социального обслуживания пожилых и инвалидов / Социальная работа. - 2004. - № 1. - С. 37.

муниципальных центрах социального обслуживания или при органах социальной защиты населения.

К учреждениям организующим социальное обслуживание пожилых граждан и инвалидов в полустационарной форме относят:

1) реабилитационный центр для граждан с ограниченными возможностями является многопрофильным учреждением, который работает по медицинским, социальным, психологическим, профессиональным направлениям. Каждое направление состоит из совокупности мер, которые направляются на компенсирование психофизиологической функции, восстановление социальных навыков, приобретение профессиональных умений.

2) реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями - это, чаще всего, социальные учреждения, к основным функциям которых относится предоставления комплекса мероприятий и услуг детям, подросткам и их семьям. Такие центры существуют для того, чтобы помочь детям после их длительных болезней, детям с ограниченными возможностями и инвалидам детства социально реабилитироваться. Также реабилитационные центры совместно с родителями и социальными работниками оказывают комплекс социальных услуг для достижения максимального эффекта в социализации ребенка и его интеграции в общество.

3) центр социального обслуживания населения является комплексным учреждением по социальному обслуживанию граждан, семей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, предоставляют социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, психолого-педагогические, социально-правовые услуги и материальную помощь, проводит социальную адаптацию и реабилитацию граждан, семей и детей¹.

¹ Пархотик И.И. Современные аспекты реабилитации. Виды реабилитации // URL: <http://medbe.ru/materials/reabilitatsiyaverkhnikh-konechnostey/>(дата обращения 30.05.2019)

Стационарное социальное обслуживание инвалидов и престарелых в корне отличается от предыдущих двух, так как предполагает содержание в учреждениях социальной защиты населения и имеет следующие особенности:

Стационарное социальное обслуживание организовывается в домах-интернатах для престарелых и инвалидов, домах-интернатах для инвалидов, психоневрологических интернатах;

В дома-интернаты принимаются граждане пенсионного возраста (женщины с 55 лет, мужчины - с 60 лет), а также инвалиды I и II групп старше 18 лет при условии, если у них нет трудоспособных детей или родителей, обязанных их содержать;

В дома-интернаты для инвалидов принимаются только инвалиды I и II групп в возрасте от 18 до 40 лет, не имеющие трудоспособных детей и родителей, обязанных в соответствии с законом их содержать;

В детский дом-интернат принимаются дети от 4 до 18 лет с отклонениями умственного или физического развития. При этом, не допускается размещение детей-инвалидов с физическими недостатками в стационарных учреждениях, предназначенных для проживания детей с психическими расстройствами;

В психоневрологический интернат принимаются лица, которые страдают психическими хроническими заболеваниями, и нуждаются в уходе, бытовом обслуживании и медицинской помощи, независимо от того, есть ли у них родственники, обязанные по закону их содержать, или нет;

В специальные дома-интернаты направляются лица, которые систематически нарушают правила внутреннего распорядка, лица из числа особо опасных преступников, и лица занимающихся бродяжничеством и попрошайничеством¹;

¹ Пархотик И.И. Современные аспекты реабилитации. Виды реабилитации // URL: <http://medbe.ru/materials/reabilitatsiyaverkhnikh-konechnostey> (дата обращения 30.05.2019)

Так например, в случаях острой необходимости с разрешения директора дома-интерната пенсионер или инвалид может на срок до 1 месяца временно покинуть расположение учреждения социального обслуживания. Разрешение на временный выезд выдается с учетом заключения врача, а также письменного обязательства родственников или иных лиц об обеспечении ухода за престарелым или инвалидом.

Говоря, о социальном обслуживании престарелых граждан и инвалидов следует сказать, что особая роль отводится срочному социальному обслуживанию. Форма срочного социального обслуживания в некотором смысле схожа с социальным обслуживанием на дому, но имеет свою особенность, которая и отличает ее от другой: она осуществляется в целях оказания неотложной помощи разового характера инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

За помощью могут обращаться: неработающие одинокие и одиноко проживающие, малоимущие пенсионеры и инвалиды; семьи, состоящие из пенсионеров, при отсутствии трудоспособных членов семьи, если среднедушевой доход за расчётный период, ниже прожиточного минимума пенсионера, который изменяется ежеквартально; граждане, потерявшие близких родственников, не имеющих бывшего места работы для оформления документов на получение пособия на погребение¹.

Срочное социальное обслуживание осуществляется муниципальными центрами социального обслуживания или отделениями, создаваемыми для этих целей при органах социальной защиты населения.

Итак, исходя из интересов граждан социальное обслуживание может носить не только постоянный или временный характер, но и при определенных условиях - разовый характер с учетом реальных потребностей лиц пожилого возраста и инвалидов, то есть то что мы видим на примере срочного социального обслуживания.

¹ *Иванищев, А.В.* О внедрении новых форм социального обслуживания пожилых и инвалидов // Социальная работа. - 2004. - № 1. - С. 39.

Подводя итоги первой главы дипломной работы, следует сказать, что сформировавшаяся правовая и организационная база является основой для достижения целей государственной социальной политики в области социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов.

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГБУСОН В ЮЖНОМ ОКРУГЕ Г. ОРЕНБУРГА ПО РЕАЛИЗАЦИИ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ

2.1. Опыт реализации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга

Отделение срочного социального обслуживания на дому является структурным подразделением ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга. Отделение срочного социального обслуживания сформировано для оказания гражданам пожилого возраста и инвалидов, остро нуждающимся в социальной поддержке, а так же неотложной помощи разового характера, которая направлена на улучшение и сохранение их уровня жизнедеятельности. Отделение является структурным подразделением Центра, создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора Центра по согласованию с Учредителем. Управление деятельностью отделения срочного социального обслуживания осуществляет руководство центра, а так же оказывает организационно-методическую и практическую помощь¹.

Отделение срочного социального обслуживания в своей работе руководствуется следующими документами: Уставом ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга; правилами внутреннего трудового распорядка; положением об отделении срочного социального обслуживания; должностными инструкциями работников отделения срочного социального обслуживания.

¹ *Официальный сайт* ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга // URL.: <https://kcsn-oru.msr.ru> (Дата обращения 09.06.2019)

Каждый специалист отделения должен соответствовать квалификационным требованиям, предъявляемых к его специальности, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Специалисты Отделения должны обладать высокими моральными и морально - этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, проявлять к клиентам максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывают их физическое и психологическое состояние ¹.

Отделение срочного социального обслуживания ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга осуществляет свою деятельность взаимодействуя с другими структурными подразделениями Центра, а также с органами местного самоуправления, органами и учреждениями образования, здравоохранения, внутренних дел, общественными и иными организациями².

Отделение предоставляет социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам, которые остро нуждаются в социальной поддержке, а так же помощи разового характера, которая направлена на поддержание их жизнедеятельности; организация социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг; введение в организацию социального обслуживания новых форм социального обслуживания в зависимости от степени нуждаемости граждан в социальной поддержке и социально-экономических условий, а также привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур для решения вопросов в области оказания социальной помощи гражданам. Отделение срочного социального

¹ *Официальный сайт* ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга // URL.: <https://kcsn-oru.msr.ru> (Дата обращения 09.06.2019)

² URL.: <https://kcsn-oru.msr.ru> (Дата обращения 09.06.2019)

обслуживания Граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга осуществляет следующие задачи:

- выявляет социальные проблемы, а так же учет граждан, остро нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг;
- принимает неотложные меры, направленные на улучшение и поддержание жизнедеятельности пожилых граждан и инвалидов, попавших в сложную жизненную ситуацию, путем предоставления срочных социальных услуг;
- определяет ту или иную форму помощи для граждан пожилого возраста и инвалидов, которые обратились в центр за социальными услугами;
- организовывает помощь в решении сложной жизненной ситуации для улучшения и поддержания у граждан пожилого возраста и инвалидов возможностей самореализации жизненно необходимых потребностей и улучшение их социальной, психологической и физической формы;
- информирует и консультирует население района о порядке и условиях предоставления социальных услуг;
- принимает решения о максимальной помощи и создании «Маршрута выхода из имеющейся сложной жизненной ситуации» для клиента центра по вопросу решения и выхода из нее;
- организовывает помощь клиенту центра мобилизовать имеющиеся внутренние ресурсы, для решения имеющейся социально-психологической проблемы¹.

Так же отделение решает задачи, которые связаны с качеством оказания срочных социальных услуг пожилым гражданам и инвалидам, и закреплены в положении об отделении срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга:

¹ *Положение* о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru> (Дата обращения 06.06.2019)

- повышает персональную ответственность и профессиональные качества сотрудников Отделения;

- организует выполнение требований по качеству предоставления социальных услуг.

Отделение срочного социального обслуживания реализует основные функции, которые даются в положении об отделении срочного социального обслуживания ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга:

- предоставляет социальные услуги в требуемом количестве, а так же необходимого качества получателям социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;

- оказывает социальные услуги в соответствии со стандартами услуг, которые предоставляются отделением срочного социального обслуживания;

- предоставляет социальные услуги в соответствии с национальным стандартом социальных услуг, предоставляемых в отделении срочного социального обслуживания;

- предоставляет в бесплатной форме, получателям социальных услуг или их законным представителям, в доступной форме информации об их правах и обязанностях, о существующих видах социальных услуг, имеющих сроки, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, либо о возможности получать их бесплатно;

- участвует в создании общедоступных информационных ресурсов, которые содержат необходимую информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения;

- привлекает различные государственные, муниципальные и негосударственные сектора для решения существующих вопросов в области оказания срочной социальной помощи населению района, взаимодействия с

территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований;

- реализует различные государственные программы Российской Федерации, государственных программ Оренбургской области, ведомственных целевых программ в сфере социального развития, в том числе региональных программ социального обслуживания;

- формирует банк данных о лицах, проживающих на территории Южного округа г. Оренбурга и нуждающихся в социальной поддержке и внесении их в регистр данных получателей социальных услуг и услуг¹.

Социальное обслуживание граждан в отделении срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга осуществляется на основании заявлений, которые предоставляют получатели социальных услуг.

При обращении в Отделение гражданин предоставляет, документ удостоверяющий личность.

Социальные услуги отделения срочного социального обслуживания предоставляются на основании заявления гражданина, его законного представителя, органа государственной власти, органа местного самоуправления или общественного объединения в учреждение социального обслуживания населения или информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, полученной от медицинских, образовательных и иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

Предоставление социальных услуг отделения срочного социального обслуживания осуществляется на основании:

- документа, который удостоверяет личность получателя социальных услуг (представителя);

¹ *Положение* о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru>(Дата обращения 06.06.2019)

- документа, который подтверждает полномочия представителя (в случае обращения представителя);

- иных документов, которые, по мнению обратившегося гражданина, могут иметь значение для получения срочных социальных услуг¹.

Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается поставщиком социальных услуг на основании заявления гражданина, а также полученной от организаций различного типа, не входящих в систему социального обслуживания: сведений о личности гражданина, который нуждается в получении срочных социальных услуг. Решение на основании полученного заявления, а так же любой другой информации, которая имеет значение в решении этого вопроса, принимается в этот же день.

Предоставление срочных социальных услуг для оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные степенью нуждаемости получателя социальных услуг.

Подтверждением предоставления социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, который содержит в себе сведения о получателе и поставщике социальных услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках в которые они были предоставлены, дате и об условиях их оказания. Акт о предоставлении социальных услуг подписывается получателем по факту получения услуг.

Так же отделение осуществляет такую услугу как социальное сопровождение - это оказание помощи в получении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, которые не относятся к социальным услугам.

Социальное сопровождение организовывается с помощью привлечения организаций, которые предоставляют такую помощь, на основе межведомственного сотрудничества в соответствии со статьей 28

¹ *Положение* о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru>(Дата обращения 06.06.2019)

Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Социальное сопровождение организовывается на основании договора, который был заключен между Центром и гражданином либо его законным представителем. Комплекс мероприятий по социальному сопровождению осуществляются на основании индивидуальной программы клиента центра. При заключении договора получатели социальных услуг или их представители должны ознакомиться с условиями и порядком предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, получить информацию о правах которые они имеют, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставляться, имеющихся сроках, порядке, их предоставления, формы оплаты этих услуг.

Подтверждением оказания услуг социального сопровождения является акт, который содержит сведения о получателе и поставщике этих услуг, мероприятиях, сроках, дате, порядке и об условиях их предоставления. После реализации индивидуальной программы по социальному сопровождению, специалистом по социальной работе составляется заключение об итогах выполнения мероприятий содержащихся в индивидуальной программе.

Специалисты Отделения оказывают услуги в целях повышения коммуникативного потенциала клиентов центра, а так же имеющих ограничения жизнедеятельности. Услуга, имеющаяся в индивидуальной программе, предоставляется на основании договора, который был заключен между Центром и гражданином. Подтверждением оказания данного вида услуг будет являться акт, который содержит в себе сведения о получателе и поставщике социальных услуг, комплексе мероприятий, имеющихся сроках, дате, об условиях и порядке их предоставления. По окончанию осуществления индивидуальной программы составляется итоговый лист о результате выполнения предложенных в индивидуальной программе мероприятий.

Сведения имеющий личный характер, которые стали известны специалисту Отделения при предоставлении социальных услуг, составляют профессиональную тайну работника. А так же специалисты, которые стали виновны в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Отделение осуществляет свою работу на следующих принципах:

- адресности;
- оперативности;
- конфиденциальности;
- комплексности предоставления социальных услуг.¹

Что касается услуг, которые предоставляет отделение срочного социального обслуживания ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга, специалисты в качестве представителей отделения осуществляют такие виды срочных социальных услуг как:

- обеспечение горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечивает материальными предметами первой необходимости (одежда, обувь и т.д.);
- организуют содействие в получении временного жилого помещения;
- организуют содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав, свобод и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействует в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги:
 - 1) составление акта обследования материально-бытовых условий проживания клиента обратившегося в отделение срочного социального обслуживания за срочными социальными услугами;

¹ Положение о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru>

2) мониторинги, опросы, рейды, анкетирование по определению социально-экономического положения гражданина;

3) социальный патронаж граждан для принятия их на полустационарное обслуживание или на социальное обслуживание на дому.

Так же отделение организует услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, которые имеют различные ограничения жизнедеятельности - организуют помощь в обучении навыкам компьютерной грамотности¹.

В случае острой необходимости гражданам, в том числе опекунам, попечителям, иным законным представителям пожилых граждан и инвалидов, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, которые не относятся к социальным услугам (социальное сопровождение). Социальное сопровождение организуется путем межведомственного взаимодействия организаций, предоставляющих такую помощь, в соответствии со статьей 28 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

В отделение срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга услуги, предоставляемые в рамках стандарта социальных услуг Отделения, всем категориям граждан, обратившихся в отделение за помощью, предоставляются бесплатно. Так же специалисты отделения могут предоставлять дополнительные услуги по социально-низким ценам в рамках

¹ Положение о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru>

деятельности, которую регламентирует устав учреждения и прейскурантом цен на дополнительные услуги.

В структуру Отделения срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга входят такие службы как:

- мобильная бригада;
- пункт проката;
- банк вещей;
- диспетчерская служба.

Так мобильная бригада предоставляет социальные услуги, неотложной адресной помощи на безвозмездной основе, категориям граждан которые нуждаются в данных услугах, проживающим в населенных пунктах, отдаленных от городской местности, с частичным или полным отсутствием инфраструктуры. «Мобильная бригада» - это бригадный, заявительный метод обслуживания населения, который организовывается на базе специализированного транспортного средства, который выделяется своими техническими характеристиками, отвечающими всем требованиям по работе с клиентами учреждения находящимся в отдаленных районах. К работе в службе привлекаются специалисты всех структурных подразделений учреждения в зависимости от имеющихся заявок населения района. Руководство деятельностью службы - связь с населением, сбор «портфеля заявок», создание бригады, привлечение к работе в службе специалистов здравоохранения, пенсионного фонда и др., разработка маршрутов, планирование, предоставление руководству Центра ежеквартальной отчетности, анализ эффективности деятельности службы осуществляет заведующий отделением срочного социального обслуживания. Расходы, которые связаны с созданием и содержанием «Мобильной бригады» осуществляются за счет средств, которые выделены по смете на содержание учреждения из областного бюджета и при необходимости со средств, полученных от внебюджетной деятельности.

Пункт проката осуществляет дополнительные услуги в виде обеспечения граждан, которые остро нуждаются в средствах ухода: предметами реабилитации, которые необходимы для сохранения и улучшения жизнедеятельности клиента. Услуги социального пункта проката предоставляются гражданам на условиях полной оплаты в соответствии с установленными тарифами на дополнительные платные социальные услуги. При получении медицинских средств реабилитации заключается договор проката с «клиентом» согласно перечню-прейскуранту. Взимание оплаты с «клиента» производится согласно прейскуранту, утвержденного директором Центра в момент возврата взятого товара. «Клиент» несет полную ответственность за утрату или повреждение взятого им предмета. При утрате взятого предмета Центр вправе потребовать с «клиента» возмещения полной стоимости товара, либо возмещение нового товара не уступающего по характеристикам предыдущему.

«Банк вещей» оказывает гражданам натуральную помощь, которая направлена на поддержание и улучшение жизнедеятельности гражданина, находящегося в сложной жизненной ситуации и (или) остро нуждающихся в социальной поддержке.

«Диспетчерская служба» по предоставлению социальных услуг участникам и инвалидам ВОВ.

В положении о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга так же описываются права и обязанности сторон.

Так при получении социальных услуг граждане имеют право на:

- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;

- уважительное и гуманное отношение к себе со стороны работников Отделения;

- конфиденциальность сведений имеющий личный характер, которые стали известны работнику Отделения при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав, свобод и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- обеспечение условий при предоставлении социальных услуг в Центре, которые должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям;
- отказ от социальных услуг¹.

Получатель социальных услуг обязан:

- в положенный срок в письменной форме предоставлять информацию поставщику социальных услуг об изменениях обстоятельств, которые обуславливают потребность в предоставлении социальных услуг гражданину;
- передавать достоверные сведения, которые необходимы при оказании социальных услуг гражданину;
- воздерживаться от оскорбления, грубости, угроз, при предъявлении неправомерных обвинений в адрес специалистов Отделения.

Работники Отделения наделены следующими правами:

- подавать запросы в органы государственной власти и органы местного самоуправления, учреждения и организации различных форм собственности информацию по вопросам касающихся обеспечения социальной защиты прав граждан пожилого возраста и инвалидов;
- подавать запрос на информацию о наличии возможных клиентов Отделения в различных организациях и учреждениях: поликлиники, социальные службы, а также информацию, необходимую для разработки и реализации индивидуальных программ, по социальной поддержке данных категорий граждан;

¹ *Положение* о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsn-oru.msr.orb.ru>(Дата обращения 06.06.2019)

- обращаться в другие отделения Центра, если интересы клиентов Отделения требуют вмешательства специалистов других отделений для реализации индивидуальных программ, и разрешения сложных жизненных ситуации;

При предоставлении социальных услуг специалисты Отделения обязаны:

- соблюдать законные права человека и гражданина;

- обеспечить неприкосновенность личности и безопасность получателя социальных услуг;

- обеспечить ознакомление клиентов отделения либо их представителей с правоустанавливающими документами, на основании которых будет осуществляться деятельность отделения, и предоставляться социальные услуги;

- обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей клиентов отделения;

- исполнять иные обязанности, которые связаны с реализацией прав и свобод получателей социальных услуг на социальные услуги;

- отказать в предоставлении срочных социальных услуг получателям социальных услуг в случае:

1) передачи получателем социальных услуг информации носящий недостоверный характер или непредставления от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о нуждаемости гражданина в предоставлении социальных услуг;

2) недостаток обстоятельств, которые позволяют признавать гражданина нуждающимся в срочном социальном обслуживании, установленных законодательством¹.

¹ Положение о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsos-oru.msr.orb.ru>(Дата обращения 06.06.2019)

Отделение срочного социального обслуживания. Предназначено для оказания безотлагательной помощи, носящий разовый характер гражданам, попавшим в сложную жизненную ситуацию и, которые остро нуждаются в социальной поддержке.

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования по выявлению проблем организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН в Южном округе г. Оренбурга

Для выявления проблем, организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУКЦСОН Южного округа г. Оренбурга было проведено эмпирическое исследование с помощью методов анкетирования и экспертного опроса.

Количество опрошенных респондентов составило 36 граждан пожилого возраста и инвалидов проживающих на территории Южного округа г. Оренбурга и являющиеся клиентами Центра, а так же специалист отделения срочного социального обслуживания в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга для экспертного опроса.

Социально-демографические данные позволили составить нам так называемый «профиль» респондента, то есть усреднённый портрет пожилого человека, состоящего на срочном социальном обслуживании в ГБУСО «КЦСОН» Южном округе г. Оренбурга. Большую часть составляют женщины (27), что собственно соответствует общей демографической ситуации в стране. Средний возраст респондента, состоящего на надомном обслуживании в центре, составляет 80 лет. Чуть более половины (21) относятся к группе от 81 до 90 лет, 7% - жители района старше 91 года.

Так среди 36 респондентов участвовавших в анкетировании 18 человек обращались в отделение срочного социального обслуживания впервые, что

свидетельствует о острой нуждаемости данных категорий граждан в помощи разового характера для решения трудных жизненных ситуаций.

Так подавляющее большинство 31 респондент выбрало вариант «хорошо информирован(а)», 4 ответили «слабо информирован» и 1 соответственно «не информирован»; результаты ответа на данный вопрос позволяют судить о том насколько тщательно учреждение заботится об информированности своих клиентов о социальных услугах предоставляемых отделением срочного социального обслуживания (*Рисунок 1*).



Рисунок 1. Информированность клиентов о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг в предоставляемых отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга

На вопрос о своевременности предоставления материальной помощи, 1 респондент ответил «да», 35 ответили «частично», и ни один респондент не выбрал ответ «нет»; данные результатов ответов на этот вопрос позволяют говорить о слабой материально технической базе Отделения, а так же недостаточном финансировании; многие опрошенные получили социальные услуги предоставляемые отделением срочного социального обслуживания, но не в полном объеме. (*Рисунок 2*).

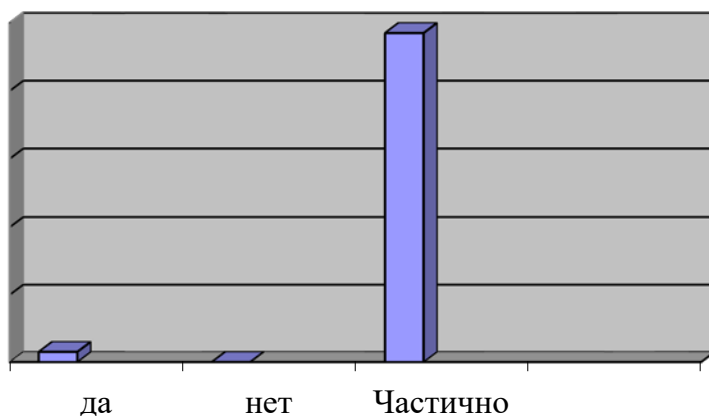


Рисунок 2. Получение клиентами своевременной материальной помощи в виде продуктов питания, одежды, обуви, товаров первой необходимости, оказавшись в трудной жизненной ситуации

Степень удовлетворенности клиентов центра получаемых ими срочных социальных услуг выглядит так: так 25 респондентов отметили, что их устраивает объем и качество предоставляемых срочных социальных услуг, 4 отметили, что их не устраивают предоставляемые им услуги и 7 частично устраивает объем и качество социальных услуг; результаты показывают что в целом уровень удовлетворенности качеством социальных услуг довольно достаточно высокий. (Рисунок 3).

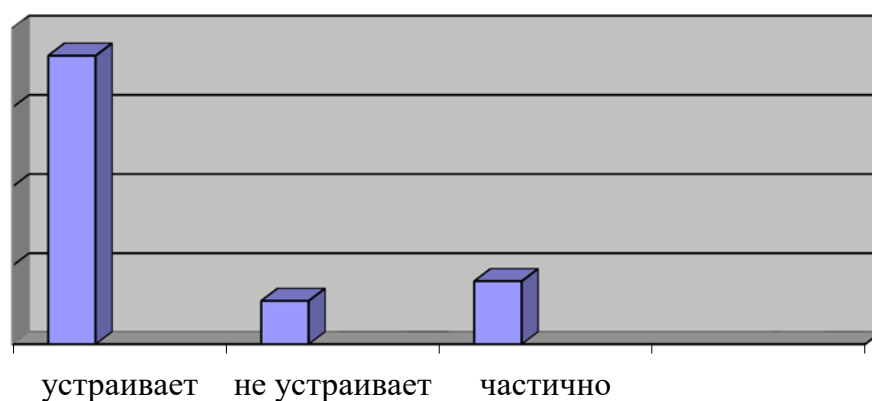


Рисунок 3. Удовлетворенность объемом и качеством полученных социальных услуг

Так на вопрос о качестве срочной юридической помощи 27 респондентов отмечают, что их не устраивает юридическая помощь

отделения, 6 ответили что частично удовлетворены юридической помощью и лишь 3 удовлетворяет предоставляемые отделением срочного социального обслуживания услуги юридической помощи; в основном такие результаты связаны с тяжелой жизненной ситуацией клиента Отделения, гораздо реже это случается из-за недостаточной компетенции специалиста Отделения (Рисунок 4).

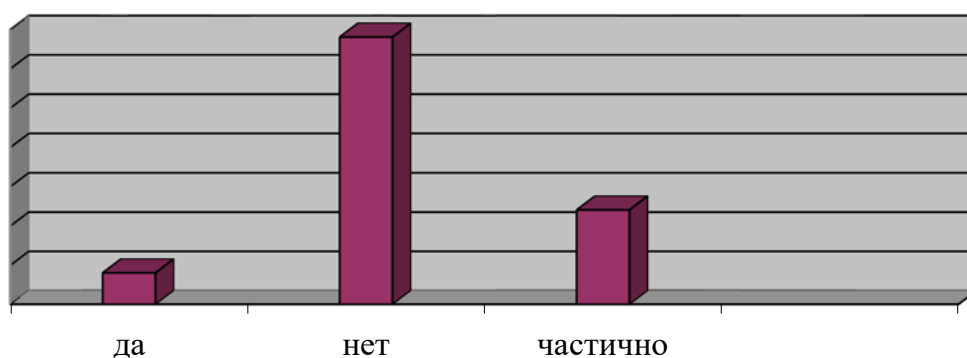


Рисунок 4. Учитываются ли интересующие клиентов проблемы при проведении консультаций

Преобладающими источниками информации опрошенные считают общение 26, общение в местном сообществе и рекламные сообщения Центра 6. Интернет, по-прежнему, приоритетным источником информирования о предоставлении социальных услуг и деятельности Центра не является 4. (Рисунок 5).

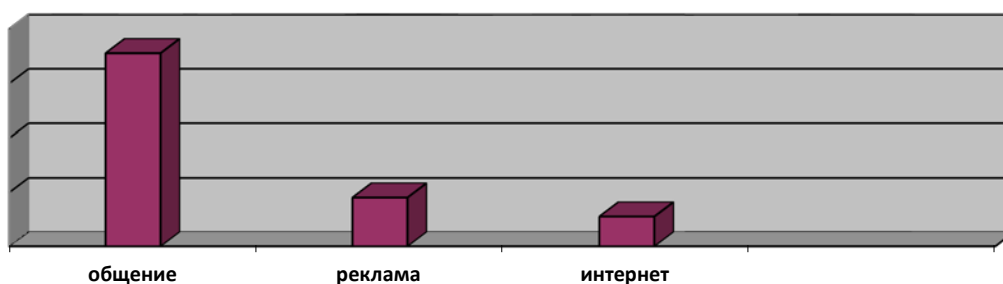


Рисунок 5. Источник информации об услугах отделения срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга.

В целом клиенты Отделения высоко оценивают срочные социальные услуги предоставляемые Отделением; 24 поставили отметку «высоко», 4 низкое, 3 среднее, 5 затрудняются ответить (Рисунок 6).

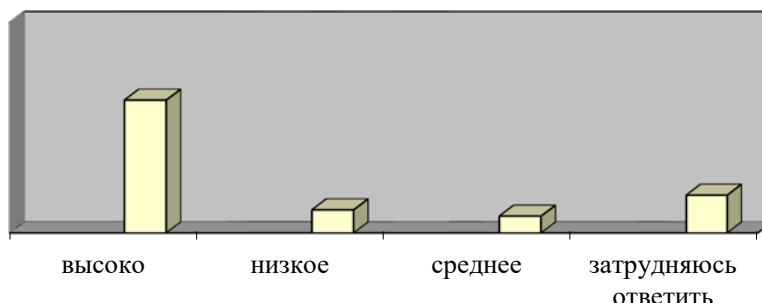


Рисунок 6. Оценка качества получаемых услуг в отделении срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г.

Оренбурга

По результатам анкетирования были выявлены положительные и отрицательные стороны организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУСО Южного округа г. Оренбурга. К положительным аспектам можно отнести: высокую степень информированности клиентов о социальных услугах предоставляемых отделением и своевременность социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Помимо положительных сторон, так же есть и отрицательные ответы, так среди опрошенных респондентов более половины опрошенных выделяют, что специалисты не учитывают интересующие их проблемы при оказании юридической помощи, а так же подавляющее большинство респондентов не удовлетворено предоставляемой материальной помощи в качестве социальных услуг.

В рамках исследования так же был проведен экспертный опрос с участием специалиста отделения срочного социального обслуживания ГБУСО Южного округа г. Оренбурга.

Так в оценке основных проблем, присущих системе социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, эксперт отметил недостаточное финансирование и недостаток квалифицированных кадров. Так же эксперт указал на необходимость обновления материально-технической базы системы срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, отметил несовершенство нормативно-правовой базы срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Очевидно, что финансирование социальных учреждений не позволяет динамично развивать деятельность по социальному обслуживанию, расширять перечень оказываемых услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Так же эксперт отмечает, что с принятием закона ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» оказание помощи пожилым гражданам и инвалидам в целом не изменилось.

Недостаток квалифицированных кадров, вызван недостаточным уровнем заработной платы, отсутствие карьерных перспектив.

Как уже отмечалось в предыдущем вопросе, отсутствие нормального финансирования и недостаточный образовательный, профессиональный уровень специалистов не позволяет предоставлять клиентам социальные услуги необходимого уровня. Для повышения эффективности необходимо на порядок увеличить финансирование социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, это позволило бы расширить спектр оказываемых им услуг.

Подводя итог опроса эксперта следует сделать вывод, что в организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга существуют такие проблемы как недостаточное финансирование на всех уровнях организации срочного социального обслуживания, нехватка квалифицированных кадров для организации работы отделения, а так же низкая заработная плата

специалистов отделения. Но особую роль эксперт отвел несовершенству нормативно правовой базы в области срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Таким образом, организация срочного социального обслуживания проходит сложный период в своем становлении и требует многих изменений для достижения поставленных целей. На данный момент отделению требуется повышать степень квалифицированности кадров, увеличить финансирование Отделения со всех уровней организации бюджета, а так же усовершенствовать нормативно-правовую базу срочного социального обслуживания.

Для совершенствования организации срочного социального обслуживания ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга на наш взгляд необходимо:

- привлечение дополнительных средств для развития деятельности центра, в частности отделения срочного социального обслуживания за счет внедрения такого направления как фандрайзинг;

- систематически повышать профессиональную квалификацию специалистов отделения;

- организовать консультативную помощь, таким образом в отделении срочного социального обслуживания в соответствии с запросами и потребностями

- разработать брошюру, содержащую в себе информацию об услугах и способах их получения.

- создание такой службы как «Социальное такси», суть которой заключается в доставке пожилых граждан и инвалидов к социально значимым объектам;

- внедрение новых эффективных методов социальной работы с пожилыми гражданами и инвалидами позволит сделать срочное социальное обслуживание более доступным, для каждого нуждающегося человека.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Срочное социальное обслуживание осуществляется в целях оказания неотложной помощи разового характера пожилым гражданам и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

Срочное социальное обслуживание пожилых граждан и инвалидов в современном обществе рассматривается как социальная технология, которая позволяет оказать необходимую поддержку гражданам в условиях трудной жизненной ситуации, то есть ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина. Успешная организация и внедрение срочного социального обслуживания, зависит от благополучного состояния организационных условий, эффективной помощи, как целостной, так и комплексной системы социального обслуживания. Такое сочетание обеспечивается путем специально организованных форм и технологий, направленных на удовлетворение потребностей и интересов пожилых граждан и инвалидов.

Правовая основа социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в РФ имеет огромный объем документации, который формировался на протяжении долгих лет, и будет являться основой для достижения существующих целей государства в этой области.

Организация социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, охватывает различные виды социальной помощи данным категориям населения, которые предоставляются в натуральном виде. Социальное обслуживание является одним из направлений деятельности государства по социальной поддержке, оказанию различных социальных услуг: реабилитации инвалидов, стационарное, полустационарное обслуживание; социально-медицинское обслуживание на дому; срочное социальное обслуживание.

Отделение срочного социального обслуживания предназначено для оказания неотложной помощи разового характера, гражданам, попавшим в

трудную жизненную ситуацию. Срочное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, является одной из важнейших и неотъемлемых сторон социальной защиты данной категории населения.

В выпускной квалификационной работе был проведен анализ результатов эмпирического исследования по выявлению, проблем организации срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Полученные результаты позволяют говорить о том, что в организации срочного социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов в ГБУСОН Южном округе г. Оренбурга существуют как достоинства, так и недостатки. Для улучшения работы отделения срочного социального обслуживания необходимо принятие мер, которые были предложены в дипломной работе.

Таким образом, организацию срочного социального обслуживания следует рассматривать как социальную технологию позволяющую, оказывать необходимую эффективную поддержку гражданам пожилого возраста и инвалидов в трудной жизненной ситуации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Аверин А.Н.* Социальная политика федеральных органов государственной власти // Технологии социальной работы с пожилыми. М.: Инфра, 2009. – 435 с.
2. *Аникеева П.В.* В помощь пенсионеру//URL.: <http://regonsa.ru/node/> - М., 2006. – 144 с.
4. *Антология* социальной работы// ГАП Издательский центр «Старая Басманная» - М., 2004-2005. – 450 с.
5. *Бадмаева М.Ю.* Опыт социального обслуживания граждан пожилого возраста в условиях сельской местности // Работник социальной службы. - 2009. - N 4. – 346 с.
6. *Болдина М.А.* Социально-экономические процессы и явления // Технологии социальной работы с молодыми семьями // Томск, 2013 № 5. 513 с.
7. *ГОСТ Р 52143-2013.* Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1180 //URL.:<http://www.consultant.ru/cons/cgi>
8. *Иванищев А.В.* О внедрении новых форм социального обслуживания пожилых и инвалидов // Социальная работа. - 2004. –No 1. – 375 с.
9. *Конституция* Российской Федерации[электронный ресурс]// URL.: «<http://www.consultant.ru>».
10. *Левин А. И., Левина Б. И., Берсенев Е. Б.* Повышение эффективности социальной работы как условие социального развития // Ученые записки. М., 2013 № 6. 198 с.
10. *Образование.* Понятие, структура, система и функции образования.// URL: <https://www.cc.ru/Obrazovanye-Ponyatyie-Struktura-Sistema-I-Funktsii-Obrazova.html>.

11 *Официальный* сайт ГБУСОН Южного округа г. Оренбурга // URL.: <https://kcsonoru.msr..ru>

12. *Пархотик И.И.* Современные аспекты реабилитации. Виды реабилитации // URL: <http://medbe.ru/materials/reabltsiyaverkhnikh-konechnostey>

13. *Положение* о срочном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов // URL.: <https://kcsor-or.msr.or.ru>

14. *Семейный* кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ (в ред. от 29.10.2017) // Собрание законодательства РФ. 1996.

15. *Социальная* работа. Введение в профессиональную деятельность // под ред. А. А. Козлова - М: «Хронос», 2010. - 488 с.

16. *Федеральный* закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 02.08.1995 №122-ФЗ: Принят Государственной Думой 17 июня 1997 года, одобрен Советом Федерации 3 июля 1997 года // URL: http://www.consultant.ru/document/consdoc_LAW_7464

17. *Федеральный* закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ: Принят Государственной Думой 20 июля 1995 года, одобрен Советом Федерации 15 ноября 1995 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_docLAW_8559

18. *Федеральный* закон «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации» от 10.12.1995 года №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»: Принят Государственной Думой 03 декабря 1995 года, одобрен Советом Федерации 09 декабря 1995 года // URL: http://www.consultant.ru/document/con_doc_LAW_3419

19. *Федеральный* закон «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» от 15.12.2001 N 166-ФЗ: Принят Государственной Думой 30 ноября 2001 года, одобрен Советом Федерации 5 ноября 2001 года // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_35449

20. *Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы // Учеб. пособие, М. 2009. 187 с.*

21. *Холостова Е. И. Теория социальной работы. Учебник // под ред. Проф. ТЗЗ. Е.И. Холостовой. М.: Юрист, 1999. 334 с.*

22. *Щукина, Н.П. Институт взаимопомощи в системе социальной поддержки пожилых людей // - М.: Дашков и К, 2011. - 408 с.*

23. *Эффективность социальной работы, ее критерии // Научнообразовательная литература. Электронная библиотека. // URL: http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-socialnoy-rabotye-kriteri-teor_socwork*

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Анкета

Уважаемый респондент!

Просим вас ответить на вопросы анкеты по проблемам организации срочного социального обслуживания в ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга

Ваше мнение очень важно для нас!

Внимательно прочитайте каждый вопросы и выделите те варианты ответа, которые соответствуют Вашему мнению. Опрос анонимный. Ответы будут обрабатываться, и анализироваться в общем виде.

1) Ваш пол:

(0.1). Мужской

(0.2). Женский

2) Ваш возраст:

(0.3). 60-75

(0.4). 75-90

(0.5). 90- ...

3) В который раз вы обращаетесь в предоставляемых отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга за получением социальных услуг

(0.6). Впервые

(0.7). Повторно

4) Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг в предоставляемых отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга:

(0.8). хорошо информирован(а)

(0.9). слабо информирован(а)

(0.10). не информирован

5) Получали ли Вы своевременную материальную помощь в виде продуктов питания, одежды, обуви, товаров первой необходимости, оказавшись в трудной жизненной ситуации?

(0.11). Да

- (0.12). Нет
- (0.13). Частично

6) Устраивает ли Вас объём и качество полученных социальных услуг предоставляемых отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга?

- (0.14). Устраивает
- (0.15). Не устраивает
- (0.16). Частично устраивает

7) При проведении юридических консультаций учитывались ли интересующие Вас проблемы, были ли предложены практические меры по их решению предоставляемых отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга?

- (0.17). Да
- (0.18). Нет
- (0.19). Частично

8) Откуда вы узнали о услугах предоставляемых отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга

- (0.20). общение
- (0.21). реклама
- (0.22). интернет

9) Оцените, пожалуйста, качество предоставляемых Вам услуг в целом отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга:

- (0.23). высокое
- (0.24). низкое
- (0.25). среднее
- (0.26). затрудняюсь ответить

10) Какие дополнительные услуги Вы хотели бы получать в нашем Центре?

Спасибо за участие в опросе!

Анкета эксперта

Уважаемый эксперт! Просим вас ответить на вопросы нашей анкеты. Ваше мнение, по проблемам организации срочного социального обслуживания в ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга очень важно для нас

1) Ф.И.О.

2). Наименование организации

3). Ваша должность:

4) Ваш стаж работы на этой должности

5) Какие основные проблемы существуют в системе социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов?

1. Недостаточное финансирование
2. Недостаток квалифицированных кадров
3. Необходимость обновления материально-технической базы
4. Несовершенство нормативно-правовой базы

6) Как Вы оцениваете информированность клиентов о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг отделением срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга:

1. Хорошо информированы
2. Слабо информирован
3. Не информированы

7) .Изменилось ли оказание помощи пожилым гражданам и инвалидам, в связи с принятием закона ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»

1. Изменилось
2. Не изменилось

8) Если изменилось, то в чем заключаются изменения?

—

9)Нуждается ли отделение срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга в дополнительных квалифицированных кадрах для лучшего обеспечения пожилых граждан и инвалидов социальными услугами предоставляемыми отделением срочного социального обслуживания

1. Да

2.Нет

10)Как вы считаете, в каких дополнительных услугах нуждаются клиенты отделения срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга

11. Что бы Вы хотели изменить в работе Вашего учреждения для улучшения социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов в отделении срочного социального обслуживания ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга?

1. _____

Спасибо за участие в опросе!