

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

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО
ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ: ПРОБЛЕМЫ И
ПЕРСПЕКТИВЫ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001797

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 В УСЛОВИЯХ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ: ПРОБЛЕМЫ И
ПЕРСПЕКТИВЫ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001797

Исполнитель:

студент группы эСР-19

_____ Т.В. Толкачева

Руководитель:

канд. социол. наук, доцент

_____ Т.В. Пермякова

Нормоконтролер:

ст. преподаватель

_____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы социальной работы с гражданами пожилого возраста.....	7
1.1. Социально-демографические характеристики граждан пожилого возраста.....	7
1.2. Содержание социальной работы с гражданами пожилого возраста..	15
Глава 2. Специфика социальной работы с гражданами пожилого возраста в условиях сельской местности.....	24
2.1. Опыт организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в муниципальном образовании «Пономаревский район Оренбургской области».....	24
2.2. Анализ результатов эмпирического исследования по выявлению проблем организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в муниципальном образовании «Пономаревский район Оренбургской области».....	33
Заключение.....	43
Список источников и литературы.....	46
Приложение - Анкета.....	49

ВВЕДЕНИЕ

Социальная поддержка граждан старшего поколения - одно из ключевых направлений повышения продолжительности жизни, а значит, и решения социально-демографических проблем в России. Среди основных факторов, обуславливающих активное долголетие граждан пожилого возраста, - эффективная система их социального обслуживания и развитие сферы социальных услуг.

В изменяющихся условиях жизнедеятельности социальная работа призвана решать спектр острых и существующих проблем, возникающих в социальной сфере, оперативно реагировать на новые вызовы общества и потребности человека. Актуальность темы исследования обусловлена и тем, что проблемы граждан пожилого возраста обостряются при определенных экономических, политических и социально-психологических обстоятельствах, которые пожилые люди не могут решить самостоятельно, и требуется помощь со стороны социальных учреждений. Многие пожилые люди частично утрачивают способность к самообслуживанию, и нуждаются в посторонней помощи. Поэтому отделения социальной помощи на дому, созданные при комплексных центрах социального обслуживания имеют огромное значение. Они необходимы в первую очередь для того, чтобы своевременно оказывать помощь и содействовать в решение возникающих социальных, бытовых и экономических проблем.

Востребованность российским обществом социальных услуг для пожилых людей будет постоянно возрастать. Эта тенденция характерна и для Оренбургской области.

Тенденция к росту численности пожилых и престарелых требует глубокого изучения демографических процессов в целом, проблем пожилых людей, особенностей их развития, биологических и социальных возможностей, их потребностей, активной жизнедеятельности, социальной

защиты и помощи, а также коренного изменения социальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории общества.

Исследовательский материал по проблеме старости достаточно обширен. Значительный вклад в развитие социальной геронтологии внесли Б.Г.Ананьев, Л.И.Анцыферова, М.Э.Елютина, Л.Торстон, обосновавшие необходимость комплексного подхода к вопросам старения, смены биологической акцентуации на парадигму совмещения биологического и социального подходов. Исследователи рассматривают особенности личности стареющего человека, типы старения, методологические основы изучения старения.

В России проблема социальной защиты пожилого населения как одного из наиболее слабозащищенных слоев населения стала актуальной в 90-е годы XX века, когда и появились первые работы об особенностях социализации и адаптации людей старшего возраста (Н.В. Гудков, В.В. Куценко, С.Г. Марковкина и др.) и социальной защите пожилых людей с учетом новых условий рыночной экономики (С.В. Ровбель и др.). Анализ социально-экономических, психологических, правовых, этических аспектов социальной политики в отношении пожилых людей представлен в исследованиях О.В. Белокопя, С.А. Беличевой, И.А. Зимней, А.И. Ляшенко, И.В. Неретина, П.Д. Павленка, М.В. Фирсова, Е.И. Холостовой, Т.В. Шеляг, Н.Б. Шмелевой.

Работа социальных служб с пожилыми людьми изучалась такими авторами, как В.Г. Бочарова, Н.Ф. Дементьева, А.А. Покручина, М.В. Фирсов, Е.И. Холостова, В.В. Хухлина, С.А. Шеденкова, З.А. Янкова, Р.С. Яцемирская, которые прямо или косвенно указывают на невысокую эффективность работы государственных социальных служб, их неспособность в нынешнем состоянии охватить все аспекты социальной политики. К настоящему моменту проанализированы общие и правовые вопросы социальной работы с пожилыми людьми такими исследователями, как И.Г. Беленькая, В.М. Васильчиков, М.Э. Елютина, К.А. Санкова, Е.И. Холостова, Р.С. Яцемирская.

В контексте проделанного теоретического анализа различных аспектов социальной работы с пожилыми людьми, особую актуальность сегодня приобретает изучение проблем социальной работы с этой социально-демографической категорией в условиях учреждений социального обслуживания.

Теоретическая значимость дипломной работы заключается в том, что обобщения, полученные в работе, могут служить теоретической основой для разработки направлений по совершенствованию технологического процесса, применяемого в социальной работе с гражданами пожилого возраста.

Практической значимостью работы является то, что результаты и выводы дипломного исследования можно использовать в организации социальной работы с гражданами пожилого и старческого возраста комплексных центров социального обслуживания населения в условиях сельской местности.

Объектом исследования является социальное обслуживание граждан пожилого возраста.

Предметом исследования являются проблемы и перспективы социального обслуживания граждан пожилого возраста в условиях сельской местности.

Цель исследования: выявить проблемы социального обслуживания граждан пожилого возраста в условиях сельской местности и определить пути их решения.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих *задач:*

- Охарактеризовать социально-демографические характеристики граждан пожилого возраста;
- Описать содержание социальной работы с гражданами пожилого возраста;
- Проанализировать опыт организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в сельской местности;

- Определить пути решения проблем социального обслуживания граждан пожилого возраста, в конкретном муниципальном образовании.

База исследования: государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Пономаревском районе.

Методы исследования:

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

2. Практические методы: анкетирование, анализ документов.

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

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

1.1. Социально-демографические характеристики граждан пожилого возраста

Современные особенности развития социальных процессов в обществе^[YUN1], связанные с социальной незащищённостью таких уязвимых категорий объектов как инвалиды и пожилые люди^[YUN2], предопределили необходимость трансформации форм и методов предоставления социальной помощи с особым акцентом на увеличение её адресности и доступности. Одна из тенденций^[YUN3], наблюдаемых в последнее десятилетие в развитых странах мира – рост абсолютного числа и относительной доли в общей численности населения пожилых людей. Особое значение для характеристики положения пожилых людей имеют демографические процессы, происходящие в этой социальной группе. В последние десятилетия в России происходит неуклонный процесс старения населения, то есть уменьшение в общей численности населения доли детей и молодёжи и увеличение доли пожилых людей.

Причиной демографического старения служат длительные изменения в характере воспроизводства населения. Различают «старение снизу», которое, как правило, происходит из-за постепенного сокращения числа рождающихся детей, и «старение сверху», вызываемое ростом числа старых людей в результате сокращения смертности в старческом возрасте при низкой рождаемости. Кроме того, демографическому старению способствует миграция населения, поскольку миграционные потоки включают отдельные

возрастные группы и как не менее значимый фактор – гибель огромного числа молодёжи в различных **боевых действиях**¹.

Согласно классификации, предложенной польским демографом Э. Россетом, среди стран мира выделяются «демографически молодые», в которых доля людей от 65 лет и старше составляет менее **4% - 8%**^[YUN5] (при возрастном пороге от 60 лет и старше), и «демографически зрелые» - страны, где эта доля соответственно 8 – 12% , а «демографически старыми» - более 12%².

Процесс старения населения ведёт к серьёзным проблемам. Прежде всего – к изменению соотношения количества людей, занятых и незанятых в общественном производстве и к повышению иждивенческой нагрузки на трудоспособное население. Так, согласно мировому опыту приемлемой считается демографическая ситуация в государстве, когда соотношение занятой и незанятой частей населения составляет не менее 2,51, то есть одного иждивенца содержат не менее 2,5 человека. В России по данным **2010**^[YUN6]г. это соотношение составило 1,2:1³. При последующем увеличении числа незанятого населения иждивенческая нагрузка на работающих членов общества станет чрезмерной. В тоже время, общее увеличение численности лиц старшего возраста происходит на фоне снижения средней продолжительности жизни в нашей стране.

Пожилые люди – это демографическая и социальная группа населения, характеризующаяся определёнными биологическими, социальными, поведенческими и юридическими параметрами. Биологические характеристики этой группы обусловлены процессом старения, который для человека детерминируется социальными, экономическими,

¹ *Основы социальной работы: Учебное пособие для студентов вузов / Под ред. Н.Ф. Басова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – С. 86.*

² *Николаев М.Е. Стратегия народосбережения. – М.: Издательство РАН, 2008. – С. 134.*

³ *Холостова Е.И., Социальная работа. Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2012. – С. 23.*

психологическими и другими факторами. Различают несколько видов старости:¹

- хронологическая, определяется в зависимости от количества прожитых лет (в соответствии с международной классификацией ранний период старости 65 – 74 года, старость – от 75 лет);

- физиологическая, определяется в зависимости от состояния здоровья, совокупности соматических отклонений организма (зависит от индивидуальных особенностей угасания, а также от формирования приспособительных механизмов);

- психологическая, определяется в зависимости от самоощущений человека, видением своего места в возрастной структуре;

- социальная, определяется синтезом разных видов старости (социальный возраст человека соотносится со средней продолжительностью жизни в определённой стране и определённом временном отрезке, он не одинаковый для разных эпох, культур, для представителей различных социальных слоёв и групп).

При характеристике пожилых людей с учётом хронологического фактора, необходимо принимать во внимание календарный, биологический, пенсионный возраст. Календарный возраст – это возраст, определяемый на основании документально подтверждённой даты рождения. Биологический возраст – это мера старения организма, его здоровья, предстоящей продолжительности жизни. По существу, это функциональный возраст, который зависит от личных качеств и условий, в которых проходила жизнь человека. Выделяется также пенсионный возраст, границы которого устанавливаются государством. При определении пенсионного возраста учитывается возраст хронологический, т.е. непосредственное количество прожитых лет.

¹Холостова Е.И., Социальная политика и социальная работа. Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – С. 96.

Социальная характеристика пожилых людей включает их социальный статус, место в современном обществе, в различных социальных системах, общностях, в собственной семье, взаимоотношения с другими возрастными группами. Пожилые люди – это лица, прожившие относительно долгую жизнь, вследствие чего испытывающие определённые психофизические ограничения независимо от наличия или отсутствия заболеваний, в некоторых случаях они функционально недееспособны либо им необходима помощь со стороны¹.

Содержательная характеристика понятий «пожилой человек», «пожилой возраст» отражена в многообразии теоретических подходов.

Исследователь Ю.Б. Тарнавский рассматривает пожилой возраст (от 50 до 65 лет) как один из этапов в периоде позднего возраста². Отечественный психиатр Е.С. Авербух условно выделяет возраст 45 – 60 лет как пострепродуктивный (климактерический) период, предшествующий пожилому (предстарческому – 60 – 75 лет) и старческому (75 – 90 лет) возрасту. По мнению автора, людей свыше 90 лет следует считать долгожителями³. Геронтологи О.В. Краснова, А.Г. Лидерс предлагают разделить людей старшего возраста на «молодых» и «пожилых» стариков, подобно тому, как во Франции существует понятие «третий» и «четвёртый» возраст (границей перехода из «третьего» в «четвёртый» возраст считается преодоление рубежа в 75 – 80 лет)⁴.

В соответствии с классификацией ВОЗ к пожилым относятся люди в возрасте от 60 до 74 лет, к старым – в возрасте 75 – 89 лет, к долгожителям – люди в возрасте 90 лет и старше. В соответствии с документами ООН и Международной организации труда пожилыми считаются лица в возрасте 60

¹ *Словарь-справочник по социальной работе* / Под ред. Е.И. Холостовой. М., 2000. С. 236.

² *Тарнавский Ю.Б.* Чтобы осень была золотой. М., ИНФРА, 1998. С. 4.

³ *Авербух Е.С.* Расстройства психической деятельности в позднем возрасте. СПб., 1996. С. 18.

⁴ *Краснова О.В., Лидерс А.Г.* Социальная психология старения: Учеб. пособие для студ. вузов. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – С. 113.

лет и старше. В 1999 г. ООН объявила Международный год пожилых людей с целью содействия осуществлению Принципов Организации Объединённых Наций в отношении пожилых людей. Эти принципы объединены в пять групп: независимость, участие, уход, реализация внутреннего потенциала, достоинство. На современном этапе российское общество переживает устойчивый период демографического старения, что выражается в росте абсолютной численности лиц старше трудоспособного возраста и доли граждан старшего поколения в структуре населения страны. Современная демографическая ситуация в России во многом обусловлена процессами, происходившими в XX веке.

В середине февраля 2019 года Росстат представил обновленный доклад «О социально-экономическом положении России», включив в него общую характеристику воспроизводства населения страны. Служба пересчитала убыль населения страны в худшую сторону.

В документе указано, что в 2018 году численность населения РФ сократилась на 93,5 тысячи человек (0,06%), тогда как годом ранее — в 2017 году — она выросла на 76,1 тысячу человек (0,05%)¹.

Численное преобладание женского пола над мужским является весьма значительным в различных возрастных группах населения, однако среди лиц пожилого возраста в возрасте 60 лет и старше доля мужчин составляет 34,6%, доля женщин 65,4%, что составляет разницу в две трети. К числу престарелых и тем более долгожителей относятся преимущественно женщины². Значительный разрыв в уровне средней продолжительности жизни мужчин и женщин является одной из особенностей социально-

¹ Доклад «Социально-экономическое положение России» - URL: [http // nangs.org/analytics/rosstat-doklad-sotsialno-ekonomicheskoe-polozhenie-rossii](http://nangs.org/analytics/rosstat-doklad-sotsialno-ekonomicheskoe-polozhenie-rossii) (дата обращения 01.06.2019)

² Холостова Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми Учебник для бакалавров. М., Дашков и К., 2014. С. 86.

демографического развития России. Приведённые данные позволяют говорить о том, что у старости «женское лицо»¹.

Нарастание остроты и сложности социальных проблем пожилых людей сопряжено с необходимостью их систематического изучения и анализа. В современных условиях, анализируя уровень и качество жизни пожилых людей необходимо учитывать ряд факторов.

Социальные условия жизни пожилых людей, прежде всего, определяются состоянием их здоровья. В пожилом возрасте происходит постепенное снижение адаптационных, защитных, функциональных и компенсаторных возможностей организма, что лишь частично может быть возмещено социальными и медико-техническими способами. Пожилые люди представляют категорию гериотрических больных. С возрастом прогрессивно увеличивается риск развития заболеваний различных органов и систем, преобладают тяжёлые, длительно текущие хронические заболевания. Состояние здоровья – наиболее занимая, но не единственная проблема людей пожилого возраста. В условиях высокой стоимости медицинских препаратов, продуктов и предметов первой необходимости на второе место по значимости для пожилых людей выдвигается проблема материального обеспечения. Недостаток полноценного общения со сверстниками, родными и близкими порождает психологические проблемы пожилых людей, на фоне этого возникают чувства опустошенности и невостребованности.

Социально-демографические характеристики людей пожилого возраста говорят о том, что нужны масштабные меры экономического и социального плана, в том числе и в системе пенсионного обеспечения и социального обслуживания. В тоже время нельзя забывать, что решение материальных проблем не будет положительно сказываться на общем состоянии пожилого человека, если он будет ощущать себя дискомфортно психологически, в

¹Краснова О.В., Лидерс А.Г. Социальная психология старения: Учеб. пособие для студ. вузов. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – С. 96.

связи с этим особая роль отводится статусу пожилого человека в семье¹. Семейный статус является важным социальным показателем положения пожилого человека. Большинство пожилых людей состоят в разнообразных отношениях с семьёй, и микросоциумом стремясь к рациональному сочетанию личностной автономии и семейной заботы. Семейная солидарность и взаимопомощь позволяют сгладить последствия экономических трудностей, преодолеть негативные изменения социального статуса после выхода на пенсию. Включение пожилого человека в выполнение хозяйственно-бытовой и воспитательной функций семьи повышает их авторитет и положительно влияет на процессы социализации и социальной адаптации.

Не менее актуальной и возможно более уязвимой в социальном плане является другая категория объектов социальной работы – пожилые люди - инвалиды (лица с ограниченными возможностями).

В Федеральном законе от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» дается более полное определение инвалидности².

Инвалид — это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограниченной жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Ограничение жизнедеятельности выражается в полной или частичной утрате лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Слепые, глухие, немые, люди с нарушенной координацией

¹Кохановская О.И. Пожилые люди в Российской Федерации: положение, проблемы, перспективы: национальный доклад. - М.: Права человека, 2008. - С. 32 - 34.

²Федеральный Закон РФ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181 – ФЗ // Российская газета № 103 (4660) от 14 декабря 1995 г. – С. 12.

движения, полностью или частично парализованные и т. п. признаются инвалидами в силу очевидных отклонений от нормального физического состояния человека. Инвалидами признаются также лица, которые не имеют внешних отличий от обычных людей, но страдают заболеваниями, не позволяющими им трудиться в разнообразных сферах так, как это делают здоровые люди¹. Например, человек, страдающий ишемической болезнью сердца, неспособен выполнять тяжелые физические работы, но умственная деятельность ему вполне по силам.

Социальные изменения, объективно происходящие в современном обществе и отражающиеся в сознании людей, выражаются в стремлении расширить содержание терминов «инвалид», «инвалидность».

Как правило, большинство пожилых людей имеют группу инвалидности.

Таким образом, очевидна необходимость в социальной защите граждан пожилого возраста, так как это одна из особо уязвимых групп населения. Необходимо не допустить появления в обществе такого понятия, как «доживание» пожилого человека, а сосредоточить усилия на создании необходимых условий, средств для эффективного социального обслуживания граждан пожилого возраста, в том числе и домашнего обслуживания, которое необходимо гражданам в силу утраты ими определенных навыков к самообслуживанию, и ухудшения физического здоровья.

¹ Холостова Е.И. Социальная работа с инвалидами. Учебное пособие – М.: Дашков и К., 2012. – С. 265.

1.2. Содержание социальной работы с гражданами пожилого возраста

Правовое поле организации социальной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам формируется в русле основных направлений государственной социальной политики Российской Федерации.

Основным законом, на который основана вся система социального обслуживания, в том числе и с гражданами пожилого возраста, является Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ (последняя редакция). В нем определены полномочия федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания, права и обязанности получателей социальных услуг; права, обязанности и информационная открытость поставщиков социальных услуг; Предоставление социального обслуживания; Формы социального обслуживания, виды социальных услуг; Организация предоставления социальных услуг; Финансирование социального обслуживания и условия оплаты социальных услуг; Контроль в сфере социального обслуживания; Заключительные и переходные положения¹.

В 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» установлены:

- правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации;
- полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан;
- права и обязанности получателей социальных услуг;

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

- права и обязанности поставщиков социальных услуг.

В соответствии со 15 статьей № 442-ФЗ гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

- отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

- наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан ¹.

Кроме того, основным документом, регулирующим деятельность социального обслуживания на дому, является ГОСТ Р 53347-2014

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

Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста.

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 возраста ¹.

Особое внимание уделяется контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности граждан, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризующаяся возможной бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими негативными факторами ².

Предоставление указанных в настоящем стандарте услуг обеспечивает социальную безопасность граждан по всем аспектам (бытовому, медицинскому, психологическому, юридическому) в течение всего времени пребывания граждан в учреждении, а также способствует их социализации и дальнейшей интеграции в общество после снятия с социального обслуживания.

¹ ГОСТ Р 53058-2013. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-01-01. - М: Стандартинформ, 2015. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107240> (дата обращения 15.05.2019)

² ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. – Введ. 2007-01-01. - М: Стандартинформ, 2007. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52496-2005> (дата обращения 15.05.2019)

В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения услуг: контроль качества услуг, направленных на обеспечение в первую очередь экономической устойчивости и/или социальной безопасности граждан, излагается в начале каждого подраздела стандарта, определяющего соответствующий вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем следует изложение контроля качества прочих социальных услуг.

По мнению исследователей, социальная работа с пожилыми людьми, которые в большинстве случаев являются и людьми с ограниченными возможностями, осуществляется на макро - и микроуровнях.

На макроуровне государство осуществляет:¹ формирование социальной политики с учётом интересов пожилых людей и инвалидов, создание пенсионных и других фондов социальной поддержки, формирование комплексной системы социального страхования, а также системы медицинского, психологического, консультационного обслуживания данных категорий граждан. На микроуровне изучаются условия жизни пожилых людей и инвалидов, с учётом принципа адресности и индивидуального подхода к каждому клиенту.

Увеличение численности пожилых людей и инвалидов в обществе в последнее десятилетие требует коренного изменения социальной политики и формирования эффективной системы социальной работы. Проблемы социальной работы в этой области разнообразны: организация социального обеспечения и обслуживания, социальная реабилитация, социальное попечительство и другие. Стратегия социальной политики при организации социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами состоит из трёх элементов:² селекция, оптимизация, компенсация.

¹Холостова Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми. Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2014. – С. 26.

² Там же. – С. 79.

Селекция (отбор) подразумевает поиск основных или стратегически важных составных элементов жизнедеятельности пожилых людей и инвалидов.

Оптимизация заключается в том, что пожилые люди и люди с ограниченными возможностями при содействии квалифицированных специалистов по социальной работе находят для себя новые резервные возможности, оптимизируют свою жизнь как в количественном, так и в качественном отношении.

Компенсация, предполагает создание дополнительных источников, компенсирующих ограниченность в адаптивном процессе, например, в использовании новых современных мнемонических техник и технологий, улучшающих память, компенсирующих потерю слуха.

Специфика социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами определяется направлением социального воздействия. В области социального обслуживания с особенностями города или сельской местности и потребностей различных категорий и групп населения вырабатываются предложения о создании муниципальных учреждений социального обслуживания и социальной помощи для лиц с ограниченными возможностями и граждан пожилого возраста. Оформляются документы на помещение престарелых граждан и инвалидов в специализированные дома-интернаты. Осуществляется координация деятельности учреждений социального обслуживания и обеспечивается организационно-методическая помощь. В области реабилитации инвалидов осуществляется реализация программ по социальной поддержке инвалидов, оказывается помощь в оформлении документов для обеспечения инвалидов специальными транспортными средствами, оказывается помощь общественным объединениям инвалидов в их деятельности, в вопросах улучшения социального положения инвалидов.

В области социальной поддержки пожилых людей разрабатываются и реализуются программы по улучшению положения пожилых граждан,

координируется работа общественных организаций в вопросах улучшения социального положения пожилых людей, производятся компенсационные социальные выплаты. В области пенсионного обеспечения инвалидов и престарелых обеспечивается правильное и своевременное назначение, перерасчёт и выплата пенсий, пособий и других компенсационных выплат в соответствии с действующим законодательством. Осуществляется контроль за расходованием средств, предназначенных на пенсионное обеспечение. Пенсионное обеспечение, обеспечение социальными пособиями, льготами, государственное социальное страхование и социальное обслуживание являются формами социальной защиты лиц пожилого и старческого возраста и лиц с ограниченными возможностями.

Другой формой социальной защиты, на которой основывается механизм социальной помощи, является предоставление социальных пособий и льгот. С помощью социальных пособий и льгот обеспечивается реализация социальных гарантий граждан пожилого возраста и инвалидов. Обязательное государственное страхование – это средство возмещения социального риска и средство социального перераспределения с учётом принципа социальной справедливости. Государственное социальное страхование – это установленная государством и регулируемая нормами права система материального обеспечения работников в старости, а также в случаях временной или постоянной утраты трудоспособности.

Социальное обслуживание представляет собой широкий спектр социально-экономических, медико-социальных, психолого-педагогических, социально-правовых, социально-бытовых и иных социальных услуг и материальной помощи, проведение адаптации и реабилитации граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации. Деятельность в сфере социального обслуживания строится на следующих принципах: соблюдение прав человека и гражданина, предоставление социальных гарантий в сфере социального обслуживания, обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и

инвалидов, преемственность всех видов социального обслуживания, ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов, приоритет мер по социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов, ответственность органов государственной власти и местного самоуправления за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов в сфере социального обслуживания.

Приоритетные направления развития социальной работы с пожилыми людьми и людьми сводятся к следующим:¹

- 1) активизация разработки теории старения, теоретическое обоснование причин и факторов наступления инвалидности;
- 2) усиление социальной политики в области социальной защиты населения старших возрастных групп и всех групп инвалидности;
- 3) концентрация материальных, финансовых, интеллектуальных ресурсов для обеспечения конституционных и законодательных социальных норм, осуществления социальных гарантий гражданам пожилого возраста и инвалидам на всех уровнях;
- 4) совершенствование и развитие системы социального обслуживания как важнейшего направления социальной защиты пожилых людей и инвалидов, включая его правовое, финансовое, организационно-управленческое, кадровое, материально-техническое, научно-методическое, информационно-аналитическое обеспечение;
- 5) поддержка развития социального обслуживания лиц преклонного возраста и инвалидов в нестационарных учреждениях различного вида: центрах комплексного обслуживания, специализированных отделениях социальной помощи на дому;
- 6) содействие расширению номенклатуры и повышению качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и людям с ограниченными возможностями;

¹Холостова Е.И. Социальная работа с инвалидами: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: «Дашков и К», 2012. – С. 114.

7) технологизация социальной работы, формирование законченных социальных технологий в работе с пожилыми людьми и инвалидами;

8) обеспечение дифференцированного подхода к осуществлению социальной помощи на основе учёта индивидуальных особенностей социально уязвимых лиц;

9) обеспечение адресности в осуществлении социальной помощи;

10) введение дополнительных региональных мер адресной социальной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам после обеспечения в полном объёме установленных федеральных социальных гарантий, финансирования мероприятий, программ и содержание учреждений социальной защиты населения;

11) активизация участия общественности в разработке и реализации федеральных и региональных целевых программ по социальной защите пожилых людей и инвалидов, расширение активных форм социальной помощи.

Специфика современной социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами складывается из того, что отдельные вопросы оказания социальной помощи вправе решать местные органы власти, исходя из конкретных объективных обстоятельств, послуживших причиной нуждаемости. Причинами нуждаемости может служить множество факторов, которые нельзя заранее установить законом, поэтому именно на местах органы социальной защиты должны определить объективность обращения граждан за государственной социальной помощью и степень их нуждаемости.

Государственная социальная помощь назначается на основании письменного заявления решением органа социальной защиты населения по месту жительства пожилого человека или лица с ограниченными возможностями. Установление заявительного принципа и определение критериев предоставления социальной помощи нуждающимся являются важным принципом социальной работы.

Самой распространенной формой социального обслуживания пожилых людей являются территориальные центры социального обслуживания. Обязательным минимумом в работе таких центров является наличие трех отделений: 1) социальной помощи на дому; 2) временного дневного пребывания; 3) срочной социальной помощи.

Кроме того, учитывая необходимость предоставления адресной, оперативной помощи, гражданам пожилого возраста и инвалидам, которые проживают в удаленных сельских населенных пунктах, органы социальной защиты населения активно развивают разнообразные модели социального обслуживания на мобильной основе. Целесообразность такой формы социального обслуживания все более подтверждается на практике. Для многих пожилых людей и инвалидов крайне затруднено обращение в лечебные, правоохранительные и другие социально значимые учреждения, в том числе предоставляющие бытовые и торговые услуги населению. Обслуживание мобильной социальной службой обходится людям как минимум вдвое дешевле, чем по сложившимся тарифам на транспортные и другие услуги в данной местности. [YUN8]

ГЛАВА 2. СПЕЦИФИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

2.1. Опыт организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в муниципальном образовании «Пономаревский район Оренбургской области»

Самой распространенной формой социального обслуживания пожилых людей являются территориальные центры социального обслуживания. Обязательным минимумом в работе таких центров является наличие трех отделений: 1) социальной помощи на дому; 2) временного дневного пребывания; 3) срочной социальной помощи.

Основными задачами и функциями центров являются:

- выявление престарелых, нуждающихся в социальной поддержке;
- определение конкретных видов и форм помощи лицам, нуждающимся в социальной поддержке;
- привлечение государственных и общественных организаций для совместной работы;
- предоставление различных социально-бытовых услуг разового или постоянного характера лицам, нуждающимся в такой помощи;
- обеспечение постоянного и комплексного социально-бытового обслуживания нетрудоспособных пожилых людей;
- предоставление бесплатного культурно-бытового, юридического и медицинского обслуживания, организация питания лиц, находящихся на обслуживании центра;
- оказание бесплатной помощи на дому нетрудоспособным пенсионерам и инвалидам, организация обеспечения продуктами и предметами санитарно-бытового назначения, медикаментами;

- организация натуральной, гуманитарной и срочной помощи социального характера;
- оказание дополнительных услуг.

В центрах социального обслуживания отрабатываются и применяются новые технологии социальной работы с пожилыми людьми. Так, отделение дневного пребывания создается специально для адаптации пожилых людей к новым условиям через общение в группе; организуются группы самопомощи и **взаимопомощи**^[YUN9], посещение отделения дневного пребывания дает пожилым людям возможность не только бесплатного питания и медицинского обслуживания, но и поддерживает веру в себя и свою значимость для социума, что во многом нивелирует ситуацию одиночества.

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Пономаревском районе является комплексным учреждением. Юридический адрес (местонахождение): 461780, Российская Федерация, Оренбургская область, Пономаревский район, с. Пономаревка, ул. Советская, д. 93.

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, находя-

щимся в трудной жизненной ситуации), содействие в оказании отдельным 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

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

²ГОСТ 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)

обслуживания, предоставления гарантированных государством социальных 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 Пономаревском районе входят:

- два отделения 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 [YUN10]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.

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**^[YUN11] **особенностей**^[YUN12].

Анализ годового отчета Центра за 2018 год позволил определить основные показатели работы.

Отделением срочного социального обслуживания (на мобильной основе) за 12 месяцев 2018 года обслужено 3390 человек, им оказано 5050 услуг на сумму 29 251,4 тыс.руб., из них гарантированные услуги на 2171,4 руб., дополнительные услуги на 27080 тыс. руб., это **социально – бытовые**^[YUN13] услуги (покупка и доставка на дом продуктов питания, покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды на расстоянии от 50 метров, содействие в оплате ЖКХ, транспортные услуги, содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, помощь в оформлении документов, погрузо-разгрузочные работы), а так же особое внимание уделяется выявлению граждан пожилого возраста и инвалидов, одинокопроживающих граждан нуждающихся в постороннем уходе, так же отделением осуществляется сбор документов для оформления материальной помощи гражданам оказавшимся в трудной жизненной ситуации, идет активная работа по выявлению граждан желающих создать приемную семью, и стать опекуном: - была дана информация в СМИ по порядку создания приемной семьи для граждан пожилого возраста и инвалидов, **так же**^[YUN14] направлена информация **на глав**^[YUN15] сельских советов с просьбой оказать содействия в выявлении^[YUN16] приемных семей. Участковые социальные работники на селе проводят консультативно-разъяснительную работу,^[YUN17] по условиям создания приемной семьи. За 2014^[YUN18] оформили и отправили 2 человека в дома-интернаты.

Численность работников социально-консультативного отделения составляет 8 человек. За 12 месяцев 2018г. отделением оказано 10198 **услуги**^[YUN19]. Проконсультировано граждан по получению ЕДК – 42 чел,

ЕДВ – 50 чел. (консультации по обеспечению ТСР – 1500 чел., консультации по реабилитационному центру – 1608 чел., обеспечено лекарств. Препаратами – 514 чел., Оказана психологическая помощь - 1867 чел. Составлено 532 акта обследования условий проживания граждан, оказана помощь в получении жилищных субсидий – 100 чел.)

Оказана материальная помощь – 15 чел. Оказана помощь в сборе документов на оформление дома - 367 чел, газового оборудования – 262 чел, услуги по уплате земельного налога в количестве 205 чел , услуги по оплате коммунальных услуг гражданам пенсионного возраста – 210 чел , услуги по противопожарным мероприятиям - 645 чел , сопровождение в больницу – 150 чел_[YUN20],_[YUN21]

С участием специалистов социально-консультативного отделения проведены следующие мероприятия: культурно – развлекательная программа «Играй, гармонь, любимая», где прошло выступление хора ветеранов, сольных исполнителей под гармонь и участие в конкурсах.

В августе была проведена социальная акция «Визит вежливости» для поздравления и вручения подарков юбилярам 70, 80 и старше лет.

В клубе «Беседа» организован круглый стол и проведено мероприятие ко Дню пожилого человека.

Осуществлялись выезды по району, где проходили выступления народного хора «Серебряные нити».

Прошли обучение компьютерной грамотности 5 пенсионеров.

На надомном социальном обслуживании находится 329 человек, в том числе 6 вдов погибших и умерших участников ВОВ, 16 тружеников тыла и 219 инвалидов от общего заболевания, 88 человек прочих категорий.

На бесплатном обслуживании находится 12 престарелых и инвалидов. Всего оказано 177347 услуг на сумму 696,15 тысяч рублей, в том числе 50593 дополнительных услуг на сумму 326,52 тысяч рублей.

В соответствии с утвержденным графиком были произведены проверки работы социальных работников по качеству обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов в соответствии с государственными и региональными стандартами социального обслуживания, с.Пономаревка, с. Семеновка, с. Кузлы, с. Фадеевка, с. Ключевка, с. Максимовка. [YUN22]

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования по выявлению проблем организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в муниципальном образовании «Пономаревский район Оренбургской области»

Для выявления проблем организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в муниципальном образовании «Пономаревский район Оренбургской области» нами было проведено анкетирование граждан пожилого возраста - клиентов КЦСОН.

Было опрошено 20 респондентов. Анкетирование проводилось по разработанному нами инструментарию (*Приложение 1* [YUN23]).

Целями проводимого исследования являются:

- выявление наиболее востребованных услуг у граждан пожилого возраста в сельской местности
- оценка качества предоставления услуг
- определение степени доступности социальных услуг

Социально-демографические характеристики респондентов: средний возраст опрошиваемых составил 76 лет, большинство из которых женщины (60%), доля мужчин - 40%.

Ответы на вопрос о наиболее востребованных видах социальных услуг, распределились следующим образом: в первую очередь необходима помощь в быту (45%), медицинский уход указали 25%, психологическую помощь и консультирование выбрали 15%, обучение навыкам компьютерной грамотности 10%, необходимость в получении юридических услуг отметили 5% респондентов (*Таблица 1*).

**Наиболее востребованные виды социальных услуг граждан пожилого
возраста (% от общего числа ответивших)**

Варианты ответа [YUN25]	Респонденты [YUN26]
Помощь в быту	45
Медицинский уход, наблюдение за состоянием здоровья	25
Психологическая помощь и консультирование	15
Помощь в развитии личности, формирование у клиента позитивных интересов	0
Организация его досуга, оказание помощи семье в воспитании детей	0
Помощь в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией	0
Оказание помощи в получении юридических услуг	5
Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации	0
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	0
Обучение навыкам компьютерной грамотности	10 [YUN27]

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 путём содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

Показатели численности работников отделений по социальному обслуживанию пожилых людей и инвалидов КЦСОН в Пономаревском районе

Период	Численность работников отделения срочной социальной помощи (шт.ед.)	Численность работников социально-консультативного отделения (шт.ед.)	Численность работников отделения социальной реабилитации инвалидов (шт.ед.)
Значение показателей на 01.11.2017г.	8	0	3
Фактическое значение показателей государственного задания на 01.12.2018г.	8	16	3 ^[YUN28]

Анализ годового отчета Центра (отчетный период с 01.11.2017 по 01.11.2018) показал, что социально-консультативное отделение КЦСОН существует только на бумаге, так как штатные единицы, выделенные ^[YUN29] в рамках государственного задания не заполнены (Таблица 2).

В связи с этим, необходимо отметить, что положительный опыт организации такого отделения в регионе есть. В 2016 году в Комплексном центре социального обслуживания населения Бузулукского района открыто структурное подразделение ^[YUN30] социально-консультативное отделение, формат работы которого определяется принципом доступности. Это участковый метод предоставления консультативных услуг. Открыты социально-консультативные пункты в поселках. Цель создания отделения – защита прав и интересов граждан, их адаптация в обществе путем предоставления консультаций, содействия в решении социально-

педагогических, социально-психологических и социально-правовых проблем входящих, в компетенцию органов социальной защиты населения.

Порядок предоставления гражданам услуг в отделении определяется следующим образом: социальное обслуживание граждан в отделении осуществляется на разовой основе; при обращении в отделение граждане представляют документ, удостоверяющий их личность; при обращении по телефону, обращение гражданина в отделение может быть анонимным; все обращения граждан регистрируются в журнале приема.

И_[YUN31] что особенно важно, социальные услуги предоставляются в отделении всем категориям граждан бесплатно.

Развитие системы социального обслуживания населения во всем многообразии его организационных форм и видов предоставляемых услуг должно отражает стремление отвечать различным потребностям граждан старшего поколения и инвалидов.

С точки зрения оптимизации организации предоставления социальных услуг, работа социальных служб должна сводиться не только к предоставлению обслуживаемым гражданам социально-бытовых услуг, но и оказанию социально-консультативной, в том числе и психологической помощи.

Кроме того, ответы респондентов продемонстрировали востребованность в обучении компьютерной грамотности_[YUN32]. Актуальными являются вопрос обеспечения доступа пожилых людей к информационным и образовательным ресурсам как фактор стимулирования активного долголетия граждан пожилого возраста.

Необходимо отметить, что на территории Оренбургской области начала действовать социальная подпрограмма «Старшее поколение»_[YUN33] утвержденная в соответствии с Постановлением Правительства Оренбургской области «Об утверждении порядка разработки, реализации и

оценки эффективности государственных программ Оренбургской области»¹. В ней говорится о создании условий для активного участия в жизни общества и организации, обучения основам компьютерной грамотности неработающих пенсионеров.

Порядок организации обучения компьютерной грамотности пожилых людей в каждом регионе устанавливается Правительством области.

Порядок организации обучения компьютерной грамотности людей третьего возраста в Оренбургской области был утвержден Постановлением Правительства области «О социальной программе «Укрепление материально-технической базы организаций социального обслуживания Оренбургской области и обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров в 2018 году»»². В соответствии с этим **Постановлением**_[YUN34] Порядок организации обучения компьютерной грамотности для неработающих пенсионеров, проживающих на территории Оренбургской области, реализуется организациями социального обслуживания населения, находящимися в ведении Оренбургской области. Право на обучение компьютерной грамотности имеют неработающие пенсионеры (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет). На курсах компьютерной грамотности они приобретают навыки владения компьютером и учатся пользоваться сетью «Интернет».

На основании этих нормативно-правовых документов создаются и реализуются различные региональные практики обучения пожилых людей

¹ *Постановление* Правительства Оренбургской области от 28.04.2011 N 279-п (ред. От 17.07.2014) "Об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ Оренбургской области // СПС КонсультантПлюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019)

² *Постановление* Правительства Оренбургской области № 189-п от 27.03.2019 г. О социальной программе "Укрепление материально-технической базы организаций социального обслуживания Оренбургской области и обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров в 2019 году" // СПС КонсультантПлюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения 15.05.2019)

компьютерной грамотности (программы, конкурсы, курсы компьютерной грамотности для пожилых людей).

Очевидно, что развитие этого направления в Пономаревском районе позволило бы, в том числе, решить и проблему доступности информации для пожилого человека.

То, что эта проблема существует, видно по результатам опроса.

Отвечая на вопрос, удовлетворены ли Вы доступностью информации, полученной при личном обращении, по телефону, по Интернету, о работе Организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, достаточно большой процент респондентов ответили, что информация недоступна (40%).

Таблица 3. [YUN35]

Удовлетворенность респондентов доступностью информации, полученной при личном обращении, по телефону или по Интернету о работе Организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг
(% от общего числа ответивших)

Варианты ответа	Респонденты
Информация доступна	60
Информация не доступна	40

Ответы на вопрос о своевременности оказания социальной помощи на дому, показали следующие результаты: 70% респондентов ответили, что своевременно получают помощь, 30% опрошенных ответили отрицательно (Таблица 4).

Мобильная 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.

**Своевременность и оперативность получения социальной помощи
пожилыми людьми на дому (% от общего числа ответивших)**

Варианты ответа	Респонденты
Своевременно	70
Не своевременно	30

Анализируя ответы на вопрос, касающийся вежливости и доброжелательности работников организации социального обслуживания на дому, где респондентам предлагалось оценить эти критерии по пятибалльной шкале, удалось получить следующие результаты: большинство респондентов (70%) оценили на пять баллов эти немаловажные для социального работника качества, 25% респондентов оценили на четыре балла, и 5% на 3 балла. Наименьшие степени показателей данных критериев, а именно 1 балл и 2 балла, никто из респондентов не выбрал (Таблица 4).

Таблица 4.

**Вежливость и доброжелательность работников организации
социального обслуживания на дому (по пятибалльной шкале, где 1 –
наименьшая степень показателя, 5 – наибольшая степень показателя),
(% от общего числа ответивших)**

Варианты ответа	Респонденты
1 балл	0
2 балла	0
3 балла	5
4 балла	25
5 баллов	70 [YUN37]

Ответы респондентов на вопрос, касающийся уровня компетентности работников организации социального обслуживания оказывающих услуги на дому, где респондентам предлагалось оценить этот критерий по

пятибалльной шкале, распределились следующим образом: большинство респондентов (90%) оценили на пять баллов этот критерий, 10% респондентов оценили на 4 балла уровень компетенции социального работника. Наименьшие степени показателей данных критериев, а именно 1,2,3 балла, никто из респондентов не выбрал (*Таблица 5*).

Таблица 5.

**Уровень компетентности работников организации социального обслуживания, оказывающих услуги на дому
(% от общего числа ответивших)**

Варианты ответа	Респонденты
1 балл	0
2 балла	0
3 балла	0
4 балла	10
5 баллов	90

Отвечая на вопрос, «Оцените изменение качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг на дому» все респонденты (100%) ответили, что в их жизни произошли положительные изменения. (*Таблица 6*).

Таблица 6. [YUN38]

Изменение в жизни граждан пожилого возраста в результате получения социальных услуг на дому (% от общего числа ответивших)

Варианты ответа	Респонденты
Произошли положительные изменения	100
Ничего не произошло	0
Качество жизни ухудшилось	0

Отвечая на вопрос, связанный с оперативностью решения дополнительных проблем клиента социальным работником, большинство

респондентов (90%) ответили, что удовлетворены оперативностью решения их проблем, 10% ответили «Не удовлетворен» (Таблица 7).

Таблица 7. [YUN39]

**Удовлетворенность пожилых людей оперативностью решения
дополнительных проблем социальным работником
(% от общего числа ответивших)**

Варианты ответа	Количество респондентов
Удовлетворен	90
Не удовлетворен	10

Это связано с тем, что расстояния в сельской местности не позволяют оперативно решать возникающие проблемы пожилого человека, так как число единиц автотранспорта в КЦСОН, находящегося в исправном состоянии ограничено. Точнее сказать, что это всего одна машина, которая требует текущего ремонта.

Таким образом, результаты проведенного эмпирического исследования позволили **выявить** [YUN40] существующие проблемы организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в муниципальном образовании «Пономаревский район Оренбургской области» [YUN41].

В целях повышения эффективности социального обслуживания граждан пожилого возраста, на наш взгляд, необходимо:

- руководству КЦСОН представить обоснование Министерству социального развития Оренбургской области о необходимости покупки дополнительной единицы автотранспорта, что позволит реализовать принцип доступности социального обслуживания в сельской местности;

- организовать курсы компьютерной грамотности для пожилых для социальной адаптации в информационной среде, развития интеллектуального потенциала, расширение круга общения, получение государственных услуг с помощью специализированной информационной системы «Портал

государственных услуг Оренбургской области» и расширения возможностей для сохранения активной жизненной позиции;

- внедрить систему ресурсного Центра для предоставления консультативной помощи пожилым гражданам. Для этого, на условиях гражданско-правового договора привлекать один раз в месяц специалистов (юристов, психологов) для консультаций на базе КЦСОН и в формате «выездных бригад».[YUN42]

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Старение населения как феноменальный социально-демографический процесс неизбежно ставится предметом озабоченности всех стран. Данная проблема актуальна и для России.

Новый тип возрастной структуры ставит перед современным обществом серьезные социально-экономические и морально-психологические задачи.

Анализ социальной политики в отношении пожилых людей и опыта социальной работы с пожилыми, [YUN43] позволил выявить следующие тенденции в этой сфере: смещение акцента с просто гарантирования помощи пожилым людям, на утверждение их активной жизненной позиции. Однако, в условиях сложной экономической ситуации в стране, положение пожилого человека в России только ухудшается. Граждане старшего поколения остро нуждаются в социальной поддержке со стороны государства.

Развитие системы социального обслуживания населения во всем многообразии его организационных форм и видов предоставляемых услуг должно отражает стремление отвечать различным потребностям граждан старшего поколения и инвалидов.

Специалисты по социальной работе и социальные работники в сельских местностях работают в относительно изолированных, небольших местных и окружных учреждениях и сталкиваются с множеством сложных проблем.

Основной задачей социальной работы в сельской местности является обслуживание пожилых людей на селе путем оперативного реагирования на поступающие запросы граждан пожилого возраста.

Учитывая, что сельским жителям, особенно лицам пожилого возраста, в силу ряда обстоятельств затруднительно обращаться непосредственно в территориальное структурное подразделение социальной защиты, а также в

учреждения здравоохранения, пенсионного фонда и социального страхования Министерство социального развития должно стремиться развивать консультативную помощь максимально «приблизив» ее к пожилым людям.

Как показал проведенный в работе специальный анализ, наибольшее распространение сегодня получили Центры социального обслуживания, в состав которых входят, как правило, набор стандартных отделений, которые в целом, способны удовлетворить основные потребности пожилых граждан. Создание дополнительных, актуальных в современных условиях отделений, таких как отделение социально-консультативной помощи, в том числе и в «выездном» формате», не противоречит положениям Устава Центра, но недостаток профессиональных ресурсов, не позволяет реализовать этот необходимый процесс на практике.

Такая ситуация для социальной сферы, к сожалению, не нова. В связи с низкой оплатой труда в системе социальных служб и учреждений, актуальна проблема «текучки» кадров и нехватки квалифицированных специалистов. Успех и эффективность работы учреждения часто зависит только от энтузиазма и желания отдельных сотрудников.

Для решения выявленных проблем социального обслуживания на дому в муниципальном образовании «YUN44» Пономаревский 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. *Аганов Е. П.* Справочник социального работника: справочник. М.: Феникс, 2016. – 231 с.
2. *Басов Н. Ф.* Основы социальной работы: учеб. пособие. М.: ЭКСМО, 2015. – 148 с.
3. *ГОСТ Р 52142-2013.* Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения – Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартиформ, 2015. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107236>
4. *ГОСТ Р 53058-2013.* Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. – Введ. 2015-01-01. - Стандартиформ, 2015. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107240>
5. *ГОСТ Р 53347-2014.* Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. – Введ. 2015-07-01. М.: Стандартиформ, 2015 - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200112657>
6. *Жуков В. И.* Теория и методика социальной работы: учеб. пособие. М.: Аспект – Пресс, 2015. – 214 с.
7. *Зайнышев И. Г.* Технология социальной работы: учеб. пособие. М.: Владос, 2016. – 189 с.
8. *Кайгородова Л. А.* Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2016. – 192 с.
9. *Киселев С. Г.* Состояние и развитие социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в нестационарных условиях в Российской Федерации: учеб. пособие. М.: ЭКСМО, 2013. – 285 с.
10. *Ковалев А. С.* Исторический опыт социальной помощи пожилым людям: учебное пособие для студентов вузов: учеб. пособие. М.: Смысл, 2014. - 137 с.
11. *Курбатов В. И.* Социальная работа: учеб. пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2013. – 136 с.

12. *Мачульская Е. Е.* Право социального обеспечения: учеб. пособие. М.: Книжный мир, 2017. – 263 с.
13. *Михалева А. В.* Социально-медицинские аспекты развития сервисов для пожилых: учебник для вузов. СПб.: Петрополис, 2013. – 206 с.
14. *Нестерова Г. Ф.* Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учеб. пособие. М.: Академия, 2012. – 154 с.
15. *Павленок П. Д.* Теория, история и методика социальной работы: учеб. пособие. М.: ИТК Дашков, 2013. – 174 с.
16. *Панов А. М.* Российская энциклопедия социальной работы: энциклопедия. М.: ИСР, 2016. – 212 с.
17. *Пинкус А. И.* Практика социальной работы: учеб. пособие. М.: ЭКСМО, 2013. – 186 с.
18. *Сапогова Е.Е.* Психология развития человека: учеб. пособие. М.: Аспект Пресс, 2016. – 216 с.
19. *Сонин М. Я.* Пожилой человек в семье и обществе: учеб. пособие. М.: Сфера, 2013. – 175 с.
20. *Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Пономаревском районе -*
Режим URL: <https://kcsos-oru.msr.orb.ru/>
21. *Фирсов М. В.* Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Владос, 2014. – 207 с.
22. *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
23. *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

24. *Хижный Э.* Государственная система социальной защиты граждан в странах Западной Европы: учеб. пособие. М.: ИНИОН РАН, 2016. – 144 с.
25. *Холостова Е. И.* Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2014. – 141 с.
26. *Холостова Е. И.* Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 2015. – 165 с.
27. *Холостова, Е. И.* Технологии социальной работы: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. – 198 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Анкета

Уважаемый респондент! Просим Вас принять участие в опросе на тему «Организация социальной работы на дому с гражданами пожилого возраста в учреждении социального обслуживания населения на селе» и ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень важно для нас!

Вам будет предложено несколько вопросов, выберите вариант ответа, наиболее соответствующий вашему мнению. Если в списке нет подходящего для Вас варианта ответа, впишите свой вариант в отведенное для этого место. Опрос анонимный. Ответы будут обрабатываться в обобщенном виде.

1. Ваш пол

- Мужской
- Женский

[YUN45] 2. Укажите Ваш возраст: _____

3. Выберите категорию к которой Вы относитесь:

- Инвалид 1, 2, 3 группы
- Ветеран труда
- Участник ВОВ
- Труженик тыла
- Вдовец/ вдова участника ВОВ

4. Укажите наиболее востребованные для Вас виды социальных услуг?

- Помощь в быту
- Медицинский уход, наблюдение за состоянием здоровья
- Психологическая помощь и консультирование
- Помощь в развитии личности, формирование у клиента позитивных интересов
- Организация его досуга, оказание помощи семье в воспитании детей
- Помощь в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией
- Оказание помощи в получении юридических услуг
- Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации
- Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах
- Обучение навыкам компьютерной грамотности

5. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, полученной при личном обращении, по телефону, по Интернету, о работе Организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

- Удовлетворен

- Не удовлетворен
6. Информированы ли Вы о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?
- Информирован
- Не информирован
7. Вы своевременно получаете социальную помощь?
- Своевременно
- Не своевременно
8. Социальному работнику хватает времени, чтобы оказать Вам услугу?
- Хватает
- Не хватает
9. Оцените уровень компетентности (грамотности) работников организации социального обслуживания (по пятибалльной шкале, где 1 – наименьшая степень показателя, 5 – наибольшая степень показателя)
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
10. Оцените изменение качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг в Организации
- Произошли положительные изменения
- Ничего не произошло
- Качество жизни ухудшилось
11. Вы удовлетворены оперативностью решения ваших проблем учреждением социального обслуживания?
- Удовлетворен
- Не удовлетворен
12. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными (техническая, территориальная, ценовая и пр. доступность)?
- Доступны
- Не доступны
- Не совсем доступными
20. Вы готовы рекомендовать Вашу организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании? [YUN46]
- Готов рекомендовать
- Не буду рекомендовать

Спасибо за участие!

