

АТЯКШЕВА Т. А., ХРОМОВА Т. В.
ОСОБЕННОСТИ НАДОМНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЖИЛЫХ ГРАЖДАН В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО Г. О. САРАНСК

Аннотация. В статье рассматриваются виды и формы социального обслуживания населения, в частности, надомное обслуживание пожилых граждан. Особое внимание уделяется алгоритму предоставления социальных услуг на дому. В ходе опроса специалистов, оказывающих надомные социальные услуги, были выявлены особенности и проблемы обслуживания пожилых клиентов.

Ключевые слова: социальное обслуживание, надомные социальные услуги, пожилые граждане, договор, Комплексный центр.

ATYAKSHEVA T. A., KHROMOVA T. V.
THE SPECIFICS OF HOME SOCIAL SERVICES
FOR ELDERLY CITIZENS IN SARANSK CITY

Abstract. The article considers the types and forms of social services. The authors focus on the algorithm of home services for elderly citizens. A survey of professionals providing home social services has revealed the specifics and problems of serving elderly customers at home.

Keywords: social services, home social services, elderly citizens, contract, Complex Center.

В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (2013 г.) подчеркивается, что *социальное обслуживание* представляет собой деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам. В соответствии с этим законом социальные услуги предоставляются их получателям в следующих формах [1]:

- форме социального обслуживания на дому,
- полустационарной форме,
- стационарной форме.

Остановимся подробнее на социальном обслуживании на дому. Предоставление надомных услуг является одной из основных форм социального обслуживания, направленной на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов.

Представим примерный алгоритм надомного социального обслуживания пожилых граждан на примере ГБУ «КЦСО по г.о.Саранск» (Октябрьский район).

По данным на 01.12.2014 на надомном обслуживании в Комплексном центре социального обслуживания Октябрьского района г. о. Саранск находятся 311 человек, из которых:

- пенсионеры – 50 чел.;
- инвалиды, не относящиеся к другим категориям граждан – 126 чел. (20% – инвалиды первой группы, 65% – инвалиды второй группы, 15% – инвалиды третьей группы);
- ветераны Великой Отечественной войны – 10 чел. (из них 10% – инвалиды первой группы, 90% – инвалиды второй группы);
- ветераны труда – 125 чел. (среди них 46% – без группы инвалидности, 5% – инвалиды первой группы, 44% – инвалиды второй группы, 5% – инвалиды третьей группы).

Перед приемом на надомное обслуживание составляется *акт оценки индивидуальной нуждаемости гражданина в предоставлении социального обслуживания на дому*. Он состоит из следующих пунктов:

- общие сведения о гражданине (Ф. И. О., адрес, образование, категория);
- социально-экономический статус (место работы, источник дохода);
- жилищные условия;
- семейное положение;
- возможности выполнения различных видов деятельности (по шкале Бартела и шкале Лаутона).

Следующий шаг – это создание *комиссии по оценке индивидуальной нуждаемости гражданина в предоставлении социального обслуживания на дому*. Порядок оценки нуждаемости в надомном обслуживании и деятельность данной комиссии регулируется Постановлением Правительства Республики Мордовия от 14 апреля 2014г. № 139 «Об оценке индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении социального обслуживания на дому» (вместе с «Положением об оценке индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении социального обслуживания на дому», «Типовым положением о комиссии по оценке индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении социального обслуживания на дому»).

Комиссия является постоянно действующим совещательным органом и создается в целях проведения оценки индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении надомного обслуживания и принятия решения об установлении видов, условий и продолжительности предоставления надомного обслуживания, а также перечня социальных услуг. В данную комиссию входят:

- директор учреждения социального обслуживания;

- заместитель директора учреждения социального обслуживания;
- заведующие отделениями социально-бытового обслуживания;
- юрисконсульт учреждения социального обслуживания;
- представитель медицинской организации (по согласованию);
- представитель органов местного самоуправления (по согласованию);
- представитель общественной организации (по согласованию).

Решения комиссии принимаются простым большинством голосов и оформляется актом оценки индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении социально-бытового обслуживания.

На основании решения комиссии с гражданином, нуждающимся в надомном обслуживании, составляется *договор*, который включает в себя перечень и периодичность социальных услуг. Социальные услуги, входящие в Республиканский перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляются клиенту на дому бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты в соответствии с законодательством РФ.

Согласно заключенному договору Комплексный центр социального обслуживания обязан качественно и своевременно оказывать социальные услуги, в свое время клиент обязан принимать оказанные социальные услуги и своевременно производить оплату. Договор о приеме на надомное обслуживание заключается на индивидуальный срок с каждым клиентом.

В ходе оказания надомных социальных услуг социальные работники сталкиваются со множеством проблем. Для выявления их мнения нами был проведен опрос специалистов отделения социально-бытового обслуживания Комплексного центра.

На вопрос «Какую помощь чаще оказывают сотрудники отделения одиноким пожилым гражданам?» нами были получены следующие результаты (можно было выбрать несколько вариантов ответов):

- социально-бытовое обслуживание – 35,6%,
- социально-медицинская помощь – 26,1%,
- социально-психологическая помощь – 18,2%,
- социально-правовая помощь – 20,1%.

На вопрос о соответствии надомных социальных услуг для пожилых граждан нормативам по социальному обслуживанию на дому в Республике Мордовия 70,4% опрошенных ответили, что виды социальных услуг, выполняемых социальными работниками, соответствуют нормативам, остальные 29,6% ответили, что соответствуют

лишь частично.

При оценке качества предоставляемых социальных услуг на дому большинство социальных работников указало вариант «удовлетворительно» (78%), оставшиеся 22% дали оценку «хорошо». Вариант «отлично» не выбрал никто из опрошенных.

По мнению специалистов, основными причинами, способствующими недостаточно качественному социальному обслуживанию на дому одиноких лиц пожилого возраста, выступают:

- плохое финансирование работы Комплексного центра – 63,4%,
- низкая заработная плата – 18,1%,
- нехватка профессиональных и обученных кадров – 14,3%,
- личная незаинтересованность специалистов – 4,2%.

Таким образом, социальное обслуживание на дому одиноких пожилых граждан, применяемое в ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» Октябрьского, района является не вполне эффективным, в первую очередь, из-за недостаточного финансирования.

Кроме того, в работе отделений социально-бытового обслуживания сложным вопросом является введение платных социальных услуг на дому. Решение данного вопроса осложняется рядом факторов:

- низкий уровень жизни населения;
- слабая разработка механизмов реализации платных социальных услуг;
- специфика ментальности населения города, заключающаяся в ожидании от государства бесплатной или дешевой помощи;
- слабая материально-техническая база Комплексного центра социального обслуживания по г. о. Саранск;
- отсутствие информационной базы по формам и видам реализации платных социальных услуг;
- отсутствие рекламы платных социальных услуг среди местного населения.

Устранению данных трудностей могла бы способствовать разъяснительная работа по привлечению финансовых средств, проводимая с руководителями предприятий всех форм собственности, с индивидуальными частными предпринимателями и отдельными гражданами города, как через средства массовой информации, так и путем личного общения. Кроме того, с целью экономии материальных средств клиента и времени социального работника необходимо создание социальных магазинов с широким ассортиментом товаров первой необходимости для данной категории граждан.

Необходимо отметить и наличие психологических трудностей в общении с клиентами из-за их физической недееспособности, раздражительности и капризности, которые в итоге приводят к недопониманию просьб клиента, конфликтам с ним. В связи с этим необходима организация и посещение сотрудниками надомного социального обслуживания курсов повышения квалификации по психологии и этике общения с клиентами.

При этом организация и оказание психологической помощи важны не только для специалистов, но и для их пожилых клиентов. Данная помощь должна включать подготовку к ухудшению состояния здоровья, снижению трудоспособности, одиночеству, психологическую помощь в преодолении стрессовых ситуаций.

Кроме того, востребованным среди одиноких пожилых граждан является предоставление социально-медицинского ухода. Для улучшения медицинского обслуживания пожилых людей требуется более тесный контакт учреждений социальной защиты и здравоохранения. Большая нуждаемость одиноких пожилых граждан в медицинском обслуживании, доставке медикаментов на дом требует от заведующих отделениями установления более тесных и динамических связей с организацией «Красного Креста», лечебно-профилактическими учреждениями.

Привлечение сторонних организаций и учреждений необходимо и в решении вопроса по выявлению одиноких пожилых граждан, нуждающихся в помощи на дому. Данная работа должна проводиться с привлечением различных комиссий, учреждений, общественности. Проблема организации социально-бытовой помощи одиноким престарелым на дому является комплексной и только при наличии тесного контакта в работе с отделениями пенсионного фонда, общественными организациями, учреждениями здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства и другими службами вопросы обслуживания одиноких пожилых граждан будут решаться более эффективно.

В связи с этим необходимо расширение субъектов, оказывающих помощь одиноким пожилым людям на дому на приемлемых для них условиях, посредством привлечения государственных и негосударственных организаций, добровольцев. Так в качестве способа улучшения социального обслуживания пожилых граждан можно использовать добровольческое движение молодежи. В отношении пожилых клиентов Комплексного центра волонтерами организуются и проводятся самые различные мероприятия: акции «Трудовой десант», «Урожайный огород», «Чистый дом». Большой популярностью пользуются акции «Ветеран живет рядом» и «Тепло души», в рамках которых молодые люди поздравляют пожилых людей с Днем Победы и Днем пожилого человека и дарят подарки.

В последнее время эффективным средством совершенствования системы социальной защиты одинокого пожилого человека становятся группы самопомощи и взаимопомощи пожилых людей. Это одна из перспективных технологий социальной работы, так как только сами пожилые люди лучше всего знают свои проблемы как никто и стремятся решить их.

Для улучшения качества социального обслуживания населения в Комплексном центре можно использовать опыт работы других регионов, например, введение мобильных бригад, которые оказывают надомные услуги нуждающимся гражданам. В отличие от услуг надомного социального обслуживания, данный вид социальных услуг предполагает возможность их разового или временного (на определенный срок) оказания, что дает возможность, во-первых, предоставить помощь всем, кто в ней нуждается; во-вторых, сделать способ оказания помощи более гибким, мобильным и экономически эффективным, чем традиционная система социальных услуг. Также могут применяться и такие современные формы социально-бытового обслуживания как «Семейный социальный работник», «Санаторий на дому», инновационные проекты «Мобильная библиотека» и «Электронная библиотека».

Таким образом, сотрудники отделения социально-бытового обслуживания Комплексного центра, не смотря на имеющиеся трудности, стараются планировать и развивать свою работу в целях наиболее полного удовлетворения нужд своих пожилых клиентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044>.