

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>.