

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социологии социальной работы

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ПОЖИЛЫМИ И
ИНВАЛИДАМИ**

(автореферат бакалаврской работы)

студента 4 курса 452 группы

направления 39.03.02 - Социальная работа

Социологического факультета

Дёминой Веры Михайловны

Научный руководитель

кандидат социологических наук, доцент _____ Д. Л. Иванов

подпись, дата

Зав. кафедрой

доктор социологических наук, профессор _____ М. Э. Елютина

подпись, дата

Саратов 2018

Введение

Специфика социальной защиты населения на современном этапе обуславливается тем, что новая социальная политика, проводимая государством, требует новых механизмов, форм и методов ее реализации, основанных на оказании населению социальных услуг. Одним из важнейших звеньев этого механизма является создание системы социального обслуживания.

Актуальность данной проблемы в том, что система социального обслуживания призвана решить многие проблемы, существующие в сферах воспитания, ухода за нетрудоспособными, реабилитации, организации быта, досуга, конфликтности в отношениях, снижающих возможность к самообслуживанию, а в итоге - поднять уровень социальных гарантий населению.

Эта система еще сравнительно молода. Ею еще не накоплено большого опыта. Поэтому выявление тенденций и поиск эффективных путей совершенствования средств, форм и методов социальной защиты является весьма актуальной задачей.

Наиболее полно социальное обслуживание раскрывается в технологиях социальной работы. Технологии социальной работы как совокупность научных знаний, средств, приемов, методов и организационных процедур, направленных на оптимизацию объекта социального воздействия, ориентируют на целостный подход к человеку, учет его интересов, потребностей, целостных ориентаций, на создание общественных условий, способствующих мобилизации его внутренних сил для решения возникших проблем и трудностей.

Важнейшими технологиями социальной работы являются: социальная диагностика, социальная профилактика, социальная реабилитация, социальное обслуживание, социальная коррекция, терапия. Важное значение имеют технологии социальной защиты, социальной помощи и социальной поддержки, а также частные технологии.

С помощью технологий обеспечивается достижение намеченных целей социальной работы, необходимых общественных изменений по отношению к человеку или группе лиц, удастся осуществить широкий спектр социальных, социально-экономических, социально-психологических, медико-социальных и других мероприятий по решению проблем клиентов. Более результативными становятся действия по организации адресной социальной помощи, прежде всего, остро нуждающимся и слабо социально защищенным группам населения, по поддержке людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Технологии социальной работы, включающие необходимые меры, действия, ресурсы, другие составляющие, позволяют осуществить индивидуальный подход к каждому клиенту, дифференцированно помогать в решении возникших у него проблем.

Также большое значение в написании данной работы сыграло изучение основных законодательных актов по социальному обеспечению населения.

Объект исследования – пожилые и инвалиды.

Предмет исследования – организация социальной работы с пожилыми и инвалидами.

Из этого вытекают цели и задачи настоящей работы.

Основной **целью работы** является систематизация теоретических аспектов социального обслуживания граждан, правовой системы современной социальной защиты населения и, в частности, работы отделений оказания помощи на дому, центров социального обслуживания с пожилыми и инвалидами.

Задачи дипломной работы:

1. Изучить теоретические основы социальной защиты населения, основные положения социальной поддержки пожилых людей;

2. Рассмотреть современные формы и методы социального обслуживания, основные социальные льготы и гарантии пожилых людей и инвалидов в Российской Федерации;

3. Исследовать организацию социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами на примере ГКУ СО «Камышинский городской комплексный центр социального обслуживания населения».

Методы исследования:

- изучение научной литературы и публикаций по теме дипломной работы;
- обобщение опыта деятельности работы отделений оказания помощи на дому Центра социального обслуживания;
- наблюдения;
- анкетирование
- беседы.

Представленная дипломная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка литературы и двух приложений.

Гипотеза: Применение в социальной работе современных технологий социального обслуживания населения на дому поможет решить ряд задач направленных на их более полную самореализацию и социализацию, организации и быта, досуга на максимально возможное включение их в жизнь общества и социальные отношения, на преодоление изолированности, замкнутости их существования а в итоге – поднять уровень социальных гарантий населению.

Анализ документов в ГКУ СО «Камышинский городской комплексный центр социального обслуживания населения» показал, что в конце каждого месяца заведующей отделением сдаются:

- отчет о количестве и видах оказанных услуг;
- акты выполненных работ, заполненные согласно перечням и расчетам предоставляемых услуг, подкрепленные подписью клиента;

- авансовый отчет по проездным документам;
- данные в карту клиента (дополнительные услуги, полученные клиентом).

Таким образом, социальная работа с пожилыми людьми и инвалидами на дому оценивается в количестве оказанных услуг за период, которое указывает социальный работник в своем ежемесячном отчете (приложение 1). Нам представляется, что для эффективной организации социальной работы необходимо учитывать не только количественный, но и качественный аспект данной деятельности. Для этого мы в рамках дипломного исследования разработали анкету (приложение 2) и провели анкетирование пожилых людей и инвалидов, получающих социальную помощь на дому от ГКУ СО «Камышинский городской комплексный центр социального обслуживания населения».

Всего в исследовании приняло участие 75 человек в возрасте от 65 до 89 лет. Анализ полученных в результате анкетирования данных показал следующие результаты: 26% оценили работу «своего» социального работника хорошо, 74% удовлетворительно и 0% плохо.

98% считают, что работники организации доброжелательны, внимательны, вежливы и 2% так не считают.

Ответы на вопрос «Социальный работник оказывает услуги в полном объеме?», разделились следующим образом 13% дали положительный ответ, а остальные 87% ответили отрицательно, сославшись на ограниченное время работы с ними социального работника, которому отводится всего 20 минут для работы с одним клиентом.

Важное значение имели ответы на вопрос, в котором мы попросили опрошиваемых указать, чем именно они довольны или недовольны в процессе оказания им социальной помощи. Отвечая на данный вопрос 49% респондентов также указали на ограниченное время работы с ними социального работника, которому отводилось всего 20 минут для работы с клиентом, из которых значительное время занимало заполнение

специалистом отчетной документации социального. 69% пожилых людей (зачастую с плохим зрением) отмечали, что испытывают тревожность от необходимости регулярно заполнять и подписывать отчетные документы социального работника, в которых по их словам они ничего не понимают и боятся быть обманутыми, подписав документ о передаче собственности. 25% пожилых людей неодобрительно отнеслись к тому, что их снимали с обслуживания за то, что они какое-то время не заказывали социальные услуги. А для того чтобы вновь получать данные услуги им необходимо было повторно проходить медицинскую комиссию, оформлять необходимые документы в органах социальной защиты, что проблематично для пожилого человека, не говоря уже об инвалидах. 52% жаловались на неудобство связанное с датой и временем посещения социального работника, пожилым людям известна только дата посещения, а время посещения всегда разное. Это связано с тем, что из-за большой нагрузки и временных накладок специалист Центра не может соблюдать график посещений и уточнить для каждого клиента фиксированное время посещений. 2% указали, что длительное время получали отказ в предоставлении социальных услуг по причине того, что проживали с родственниками на одной жилой площади, хотя родственники не осуществляли уход за ними. 43% отметили, что не могут позволить себе пользоваться некоторыми платными социальными услугами Центра в связи с низким уровнем дохода.

На основе полученных данных нами были разработаны следующие рекомендации для повышения эффективности организации социальной работы ГКУ СО «Камышинский городской комплексный центр социального обслуживания населения»:

Ориентироваться в организации социальной деятельности прежде всего не на количество, а на качество оказываемых социальных услуг, увеличив время работы социального работника с клиентом .

Не снимать пожилых людей с социального обслуживания, в случаях, когда клиент длительное время не заказывает услуги.

Оставлять право пользования социальными услугами пожилых людей проживающих на одной жилой площади с родственниками, в случаях отказа родственников осуществлять уход за пожилым членом семьи.

Пересмотреть финансирование социальной сферы таким образом, чтобы весь перечень социальных услуг был доступным для социально незащищенных слоев населения, а следовательно бесплатным.

Снизить количество отчетной документации социальных работников.

Включить в обычную практику оценку качества предоставляемых социальных услуг и эффективности организации социальной работы.

Таким образом, количественная оценка эффективности, которая на сегодняшний день практикуется в ГКУ СО «Камышинский городской комплексный центр социального обслуживания населения» отрицательно сказывается не только на качестве оказываемых социальных услуг, но и на условиях работы социальных работников, которые поставлены в жесткие временные рамки и вынуждены работать сверхурочно.

Из вышесказанного можно сделать следующий вывод: организация социальной работы должна быть гибкой и непрерывно развиваться не только в соответствии с изменяющимися внешними условиями, но и с непрерывным анализом обратной связи с объектом социальной помощи, учитывая и ориентируясь не только количественный, но и качественный результат социальной работы.

Результаты исследования и разработанные на их основе рекомендации были представлены на рассмотрение руководству ГКУ СО «Камышинский городской комплексный центр социального обслуживания населения» и заслушаны на совещании сотрудников данной организации.

В современных социально-экономических условиях одной из важнейших задач общества является социальная защита и государственная поддержка граждан пожилого возраста. На федеральном уровне принимаются законы и подзаконные акты, в соответствии с которыми пожилые люди обеспечиваются пенсиями и пособиями, а также пользуются

льготами. На региональном уровне устанавливаются дополнительные нормы и виды социальной поддержки, а также финансируются расходы по обязательствам субъектов РФ в части исполнения отдельных норм федеральных законов. На муниципальном уровне пожилым людям предоставляется комплекс мер социальной защиты, направленной на временное либо постоянное поддержание жизнедеятельности пожилого человека, избавление его от нищеты, оказание материальной поддержки в трудных жизненных ситуациях и содействие в адаптации его к новым условиям жизнедеятельности.

Возможность осуществления социального обслуживания в условиях современной России становится реальной и ощутимой по мере организации, развития сети территориальных социальных служб и быстрого формирования отрядов профессиональных социальных работников и других специалистов в сфере социальной работы, социальной педагогике и психологии.

Но сегодня у одиноких пожилых людей существует возможность получать социально-бытовые услуги на дому, как правило, два раза в неделю (покупка продуктов питания и лекарств, помощь в приготовлении пищи, помощь в уборке квартиры ит. д.). Если пожилой человек не здоров, его может в дополнение к социальному работнику обслуживать медицинская сестра, так что посещения могут быть ежедневными. Существуют социальные столовые и парикмахерские, оказывается натуральная помощь продуктами, одеждой ит. п. Во многих местах открылись отделения дневного пребывания, где пожилые люди получают комплексное обслуживание, от двухразового питания.

Как показало изучение научной литературы, в Российской Федерации получила развитие концепция социального обслуживания пожилых граждан, включающая в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются гражданам пожилого возраста на дому или в учреждениях социального обслуживания.

Социальное обслуживание на дому является одной из основных форм социального обслуживания. Социальные службы помимо обслуживания пожилых граждан на дому оказывают психологическую, медико-социальную и правовую поддержку.

Несмотря на все вышесказанное, остаются направления для развития данной сферы. Как показало наше исследование, организация социальной работы должна быть гибкой и непрерывно развиваться не только в соответствии с изменяющимися внешними условиями, но и с непрерывным анализом обратной связи с объектом социальной помощи, учитывая и ориентируясь не только количественный, но и качественный результат социальной работы

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации. - М.: М-Норма., 2015.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. - М., 2015.
3. Семейный кодекс Российской Федерации. М., 2015.
4. Закон Российской Федерации № 195 - ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». Законодательство по социальной защите различных категорий граждан Российской Федерации: Под.ред. Щуко Л.П. М.: Издательский Торговый Дом "Герда", 2013.-С. 121.
5. Закон Российской Федерации № 122- ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов». Законодательство по социальной защите различных категорий граждан в Российской Федерации: Под.ред. Щуко Л.П. М.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2016. - С. 134.
6. Постановление Правительства Российской Федерации № 739 «О предоставлении бесплатного социального обслуживания и платных социальных услуг государственными социальными службами».

Законодательство по социальной защите различных категорий граждан Российской Федерации: Под.ред. Щуко Л.П. М.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2014.-С. 168.

7. Постановление правительства Российской Федерации от 25.11.95 г. № 1151 «О Федеральном перечне гарантированных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания». - Собрание законодательства Российской Федерации., 2015. - №20. - С.26.

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.96 г. № 473 «О порядке и условиях оплаты социальных услуг, предоставленных гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания». - Собрание законодательства Российской Федерации., 2017. - №7.-С. 17.

9. Указ Президента Российской Федерации от 23 мая № 768 «О Федеральной целевой программе «Старшее поколение» - Собрание законодательства Российской Федерации, 2016. - № 25. - С.44.

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 августа 2004 г. «Об обеспечении формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности». - Собрание законодательства Российской Федерации., 2016. - № 17. - С.31.

11. Указ Президента Российской Федерации от 14.05.96 г. № 702 «Об основных направлениях государственной социальной политики». - Собрание законодательства Российской Федерации., 2015. - № 26.

12. Ананьева Г. Социальное обслуживание на дому. Принципы ухода за пожилыми больными. Социальная защита. - 2013. - № 8. - С. 48.

13. Алексеева Л.С. Ведение документации на клиента в центрах социального обслуживания. - М.: Институт социальной работы. 2015. - С. 57.

14. Алексеева Л.С. Многопрофильная социальная работа: опыт,

перспективы. Актуальные проблемы состояния перспектив социальной работы в России (Материалы координационного совещания 12-14-октября 2002 года., Москва). Социальная работа. М., Вып. 6. 2016. - С. 93.

15. Аминов Н.А., Морозова Н.А., Смятских А.Л. Психодиагностика I специальных способностей социальных работников. Социальная работа. Выпуск 2. М., 2016. - С. 143.

16. Антология социальной работы. В 5 т. Т. 1. История социальной помощи в России. Составитель М.В.Фирсов. М., 2016. - С.86.

17. Берихард Г. И. Качественные и количественные методы исследования в социальной работе. Теория и практика социальной работы, отечественный и зарубежный опыт . Т.1., Москва - Тула, 2015.- 314с.

18. Болотина Т.Н. Роль социальных служб в системе социальной защиты населения. Теория и практика социальной работы: проблемы, прогнозы, технологии. - М. 2015. – 87с.

19. Борисова Е. Г. Социальное обслуживание на дому. Социальная защита №10 2015.-34с.

20. Виганов Н.И. Основные направления развития территориальных служб в России. Материалы международной конференции. - М., 2016. — 138- 141с.

21. Гуров Ю.С., Ерусланова Р.И. Некоторые проблемы социальной защиты малообеспеченных слоев населения М. 2015. – 77с.

22. Дементьева Н.Ф., Устинова Э.В. Роль и место социальных работников в обслуживании инвалидов и пожилых людей. Институт социальной работы. М. 2015. – 108с.

23. Демидова Т.Е. Профессиональное общение социального работника. Библиотека социальной работы. - М.: Издательство «Союз», 2016. – 26с.

24. Долотин Б. Для людей старшего поколения. Социальное обеспечение №7,2015.-41с.

25. Захарова Н. Рекомендации, разработанные комиссией по пожилым людям при Совете Европы. Социальная защита, № 6, 2016. – 14с.
26. Зверев Ю.И. Социальные проблемы пожилых людей. Теория и практика социальной работы: проблемы, прогнозы, технологии. - М., 2016. - 110с.
27. Зимняя И.А. Российский менталитет и учет его особенностей в социальной работе. Социальная работа № 10. - М.: Исследовательский центр проблем качественной подготовки специалистов, 2015. – 155с.
28. Кривцова Л.Н. Проблемы социального обслуживания на муниципальном уровне. М., 2015. – 66с.
29. Кривцова Л.Н. Социальная помощь: новая модель. Социальное обеспечение.- № 2, 2017. – 36с.
30. Ларионова Т. Социальное обслуживание пожилых людей - дело творческое. Социальное обеспечение, №9, 2017. - 28с.
31. Обучение практике социальной работы. Международный взгляд и перспективы.: Под редакцией М.Доэла и С.Шардлоу. М.: Аспект Пресс, 2016.–223с.
32. Основы социальной работы: Учебник. Ответственный редактор П.Д. Павленок. - М.: ИНФРА - М, 2016. – 368с.
33. Плышевский В.Г. Городские центры социального обслуживания, их проблемы и пути разрешения. М., 2014. – 83с.
34. Понятовская О. Г. Делать как для себя. Социальная защита № 3, 1216. -С.39.
35. Сафронова В.М. Теория и практика социальной работы: проблемы, прогнозы, технологии. - М.: РГСИ, 2015. - 316.
36. Социальная работа: Учебное пособие. Под редакцией В.И.Курбатова. Ростов -на-Дону, «Феникс», 2016. – 576с.
37. Социальная работа в России: прошлое и настоящее: сборник статей и материалов. 2016. – 342с.

38. Социальные службы - организационная форма социальной работы.: Социальная работа, выпуск 8: Учебно-методическое пособие. - М., 2015. – 252с.

39. Территориальные социальные службы: теория и практика функционирования. - М., 2015. – 223с.

40. Фортинская У.А. Проблемы организации комплексной социальной службы. Материалы международной НПК 1-3 июня 2015, М., 2016. – 129с.

41. Шеденков С.А. От социальной защиты к социально защищенному человеку. М., 2015. – 68с.