Условные обозначения и сокращения

КПСС – Коммунистическая Партия Советского Союза

БОМЖ – без определенного места жительства;

ЕДВ – единые денежные выплаты;

ВОВ – Великая Отечественная Война;

ЦРБ – центральная районная больница;

АО – автономный округ;

СМИ – средства массовой информации;

ГУ – городское управление;

ТРК – теле радио канал;

ТВЦ – теле вещательный центр;

ООО – общество с ограниченной ответственностью;

ВКР – выпускная квалификационная работа;

МСУ – местное самоуправление;

ЛФК – лечебная физкультура;

ФЗ № 131 – Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации.

Введение

Актуальность. Одним из признаков высокого качества жизни в цивилизованных государствах является возможность граждан пользоваться системой разнообразных услуг: информационных, правовых, транспортных, культурных, образовательных, медицинских, социальных и других.

Институт социальных услуг, невзирая на особый интерес, проявляемый к нему со стороны государства, общества, правовых норм, пока остается недостаточно изученной наукой. Социальные услуги являются неотъемлемым атрибутом современного социального государства. Значение этого явления приводит как к выделению самостоятельного этапа в развитии социального государства – государства социальных услуг, так и к рассмотрению функции по оказанию социальных услуг в качестве одной из сторон социальной деятельности современного государства.

Ключевой проблемой сельского социального развития остается создание социальной инфраструктуры, которая обеспечит доступ сельских жителей к современным и эффективным услугам. Решение этих задач в немалой степени зависит от социальных служб. Структурная перестройка общества неизмеримо усилила проблемы сельского населения страны, особенно пожилого населения, что, напрямую сказалось на сокращении продолжительности жизни. Неудовлетворительное состояние здоровья, неустойчивое материальное положение, снижение конкурентоспособности на рынке труда в предпенсионном и пенсионном возрасте - характерные черты положения значительной части пожилых людей. Многие пожилые люди в современных социально-экономических условиях чувствуют свою неприспособленность и социальную невостребованность. Возможности для полноценного участия в общественной жизни у них ограничены. Ответственность семьи за предоставление ухода и удовлетворение потребностей пожилых людей снижается. Старость, как период жизни людей вбирает в себя многие коренные проблемы как биолого-медицинской сферы, так и вопросы социального и личного быта общества и каждой индивидуальности. В этот период перед пожилыми людьми возникает много проблем, так как пожилые люди относятся к категории «маломобильного» населения и являются наименее защищенной, социально уязвимой частью общества. Средняя пенсия сельского жителя в среднем на 20% ниже, чем у горожанина. Многие сельские жительницы – вдовы военных лет или вдовы рано умерших супругов, материальная обеспеченность которых более низкая, а состояние здоровья внушает тревогу. Пожилые люди на селе в основном живут в ветхом жилье, часто практически без удобств. Они часто не пользуются положенными социальными льготами. Пожилые люди нередко теряют ориентацию в современном социо-культурном пространстве, затрудняются их социальные контакты. В сфере социального, культурно-досугового обслуживания недостаток внимания к нуждам пожилых людей приводит к ограничению их доступа к общественным благам и услугам. Научиться жить в условиях, когда структура населения по полу и возрасту изменилась, когда необходимо согласовывать интересы всех возрастных групп, когда обеспечение благополучия детей и пожилых людей потребует стабильно высоких затрат ресурсов всех видов, – это непростая задача трансформирующегося общества. При условии того, что повышение качества социального обслуживания – бесспорно, приоритет, именно конкретные нужды пожилых людей определяют стратегию развития и практику в данной области. Пожилые люди должны получать не те услуги, которые в силу различных условий и обстоятельств могут предоставить им социальные службы, а услуги необходимые, строго соответствующие индивидуальной нуждаемости в них.

Индивидуализация и гуманизация социального обслуживания пожилых людей – направление развития социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, которого необходимо придерживаться, чтобы реализовать подход, в центре которого находится клиент. Все обозначенные выше положения объясняют актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Научная новизна состоит в анализе организации социального обслуживания сельского населения на примере Нижнекамского муниципального района. Автором предпринята попытка разработки программы внедрения школьного волонтерского движения в систему социального обслуживания сельского населения.

Степень изученности и разработанности. Социальное обслуживание – предмет изучения социологов, юристов, ученых в области социальной защиты и государственного и муниципального управления. Одной из первых групп теоретиков, которые в начале 90-х годов ХХ века рассматривали проблемы управления социальным обслуживанием, был коллектив исследователей – сторонников школы научного управления социальными службами. В этот период была проведена работа по созданию территориальных социальных служб, функционирование, которых основывалось на базе концепции активного целенаправленного социального действия в условиях переходного периода.

На протяжении последних 10 лет российские исследователи и практики сферы социального обслуживания не однократно обращались к проблеме эффективности социальной работы. В.Г. Бочарова концентрировала свое внимание на изучении проблем эффективности деятельности учреждений социального обслуживания пожилых людей и населения в целом. В.Р. Пациорковский основное внимание уделял разработке критериев и показателей эффективности деятельности социального работника. Н.В. Путило предпринимал попытки рассмотреть эффективность социальной работы в целом. В этих подходах, так или иначе, просматриваются теоретико-методологические аспекты исследования эффективности деятельности социальных служб и в целом социальной работы. Авторы научных и научно-методических публикаций полагают, что оценка эффективности, как правило, связана с нормами качества социальной работы в системе социального обслуживания.

В изучение практических проблем организации социального обслуживания сельского населения внесли свой вклад такие авторы, как Д. Иванов, Н.Г. Карюхин, М.А. Дроздов, К. Новикова, В.В. Пациорковский, М. Коробейников и другие. По мнению С.В. Калашникова социальные услуги являются неотъемлемым атрибутом современного социального государства. По мнению В.Е. Чиркина, задачи по предоставлению социальных услуг населению в какой-то мере государство выполняло всегда. Деятельность государства – это деятельность, имеющая выраженную социальную направленность.

Цели выпускной квалификационной работы: изучение теоретико-методологических основ организации социального обслуживания, анализ, выявление проблем и разработка мер по улучшению социального обслуживания.

Задачи выпускной квалификационной работы:

* изучение теоретических аспектов темы;
* анализ практики социального обслуживания сельского населения в Республике Татарстан и Нижнекамском муниципальном районе;
* выявление проблем и разработка методов их разрешения.

Объект работы: организация социального обслуживания сельского населения муниципального района.

Предмет работы: формы и методы организации социального обслуживания сельского населения муниципального района.

Методология базируется на системном подходе, который обеспечивает возможность анализа и синтеза объекта исследования как сложной системы, состоящей из множества взаимосвязанных и взаимодействующих элементов. Принципы системного подхода предполагают целенаправленное структурирование объекта исследования, обеспечение возможности анализа и синтеза процесса выполнения объектом своих функций во времени и пространстве, возможность анализа количественных параметров цели и проблемы объекта исследования и синтеза путей их реализации [47, с.231].

В рамках системного подхода при написании теоретико-методологического раздела использованы исторический, нормативно-правовой, теоретический и сравнительный методы для анализа развития проблемы во времени. Для написания проблемно-аналитического раздела использован структурно-функциональный подход. Данный подход позволяет рассмотреть управленческую систему путем конкретизации и количественного описания функций и процессов их реализации с каждым ее отдельным элементом. При написании второго раздела использован социологический метод для проведения социологического исследования в форме анкетного опроса и анализа документов. Научная новизна выпускной квалификационной работы. Обзор научных трудов, статей и исследований о состоянии социального обслуживания сельского населения подтверждает актуальность данной темы и постоянный интерес к ней исследователей и ученых, что свидетельствует о необходимости ее более глубокого изучения. Изучение данных проблем в научной литературе касается в основном России в целом или отдельных ее регионов, а на муниципальном уровне данная проблема изучена недостаточно. Не проводилось такое исследование и конкретно по сельскому населению Нижнекамского муниципального района.

Практическая значимость: предлагаемая Программа внедрения школьного волонтерского движения может быть использована для улучшения организации социального обслуживания сельского населения в Нижнекамском муниципальном районе. Материалы выпускной квалификационной работы могут быть использованы работниками Управления социальной защиты, депутатами Совета при рассмотрении вопросов социальной защиты сельского населения.

Эмпирическая база исследования: статистические данные отчетов Центра социального обслуживания населения Нижнекамского муниципального района за 2004-2006 гг.; статистические данные отчетов Республиканской программы первоочередных мер по развитию сети учреждений социального обслуживания населения; данные из республиканских и местных средств массовой информации; отчеты Главы муниципального образования Нижнекамский муниципальный район за 2004-2006гг.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из 4 разделов. В теоретико-методологичеком разделе излагается сущность исследуемой проблемы на основе изучения теоретических работ отечественных и зарубежных авторов по выбранной тематике, существующей нормативно-правовой базы. Дается интерпретация и операционализация таких понятий как «социальное обслуживание», «социальные услуги», «социальная служба» и другие.

Проблемно-аналитический раздел содержит комплексный анализ изучаемой проблемы с использованием методов анализа документов и анкетирования. В проектно-прогностическом разделе автор описывает отечественный опыт решения изучаемой проблемы, затем, опираясь на изученный опыт и результаты проведенного анализа, разрабатывает программу решения поставленной проблемы, указывая конкретные мероприятия по повышению эффективности деятельности организации социального обслуживания сельского населения муниципального района.

1 Теоретико-методологические основы организации социального обслуживания

1.1 Сущность социального обслуживания

В демографии количественный и качественный состав населения принято изображать в виде пирамиды, основание которой составляют новорожденные, дети; затем происходит постепенное сужение пирамиды с учетом смертности в каждом возрастном периоде; ее вершину составляют лица в возрасте от 90 лет и старше. До настоящего времени считалось, что для органов здравоохранения и социальных служб в исследованиях состояния здоровья населения эта группа старых людей не имеет большого значения. К концу XX века демографическая ситуация в корне изменилась: возрастная структура населения большинства стран мира, в том числе и России, напоминает уже не столько пирамиду, сколько колонну, характеризующуюся относительно малой численностью детей, лиц молодого и зрелого возраста и относительно высокой численностью лиц старших возрастных групп. Преобладающее большинство старых людей нуждается в самом широком спектре услуг и помощи, оказываемой им посторонними людьми, будь то члены семьи, соседи, медицинские, социальные или благотворительные организации. Применительно к России в основной своей массе семьи неспособны, взять на себя все заботы о старых и беспомощных родственниках. Вся тяжесть по уходу за старыми людьми ляжет в первую очередь на плечи государственных социальных служб, а также на органы здравоохранения. Проблемы социальной работы со старыми людьми в настоящее время находятся в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых и старых людей. Социальная работа с пожилыми и старыми людьми, в той форме, в какой она сложилась в экономически развитых странах, в Российской Федерации стала развиваться с начала 90-х годов XX века, когда наше общество вплотную столкнулось с проблемами становления новых социально-экономических отношений. И, тем не менее, в России накоплен определенный опыт социальной работы с малоимущими и социально неблагополучными категориями пожилых и старых людей. По мнению социальных геронтологов западных стран, главная задача социальной работы состоит в том, чтобы связать индивида, семью или общину с внешними и внутренними источниками тех ресурсов, которые необходимы для исправления, улучшения или сохранения определенной ситуации [1, с. 242].

Под социальным обслуживанием понимается система организаций и лиц, обеспечивающих поддержание жизнедеятельности людей, которые не способны удовлетворять свои повседневные потребности без посторонней помощи. В качестве синонима понятия «социальное обслуживание» часто используется понятие «социальная помощь» [2, с. 242].

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [3, с. ФЗ].

Словарь С. И. Ожегова определяет «обслуживание» как работу по удовлетворению чьих-либо нужд [4, с. 384].

С указанным понятием связывается термин «услуга» - это действие, приносящее помощь другому [4, с. 746]. Оба эти понятия при всей их схожести, все же различаются. При этом если услуга предоставляется независимо от степени нуждаемости, то обслуживание связывается с общественной необходимостью (нуждой). Соответственно «социальное обслуживание» предоставляется обществом нуждающимся (гражданам, испытывающим недостаток в необходимом) [4, с. 370] бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты.

При определении понятия социального обслуживания необходимо учитывать, что оно рассматривается в литературе в двух взаимных аспектах: с одной стороны – как экономическая, а с другой стороны – как правовая категории.

Экономическая наука исходит, прежде всего, из того, что оказываемые в процессе социального обслуживания услуги являются разновидностью потребительской стоимости и потому не могут не иметь определенное влияние на благосостояние людей. Так, в одной из своих работ К. Маркс указывал, что «труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности, - что, однако, нисколько не отличает его, скажем, от какой-нибудь машины, например, от часов».

Представитель современной экономической науки Э. М. Агабабьян полагает, что услуга — это полезный эффект, возникающий в результате производительного труда как целесообразной деятельности [5, с. 25].

Следует отметить, что мнения экономистов разделились при анализе экономической сущности, общественного производства. Одни из них полагают, что стоимость создается только в сфере материального производства и не создается в сфере услуг, поэтому труд, занятый в сфере услуг, никакой стоимости сверх той, которая уже учтена в национальном доходе, не создает и оплачивается из национального дохода.

В юридической литературе экономическая природа социального обслуживания трактуется исходя из сложности и многофакторности этого явления.

Анализируя различия, имеющиеся во мнениях о характере труда и особенностях сферы услуг, Я. М. Фогель справедливо полагает, что экономические отношения здесь могут рассматриваться в качестве своеобразной разновидности материальных отношений и в качестве таковых они, несомненно, оказывают воздействие не только на экономическую, по и на все стороны социально-общественной жизни общества.

Наряду с экономической категорией социальное обслуживание является важной правовой категорией. Оно поэтому обеспечивается специфическими гарантиями: законами, направленными па получение права на социальное обслуживание; подзаконными актами, обеспечивающими условия, средства, охрану заявленных в законе гарантий; наличием устойчивой практики работы государственных органов по обеспечению законодательно установленных прав на социальное обслуживание, охране этих прав.

В правовой литературе понятие социального обслуживания нередко отождествляются с оказанием государством различного рода услуг лишь лицам престарелого возраста и инвалидам. В частности, Я. М. Фогель рассматривает социальное обслуживание как самостоятельную систему, предназначенную для удовлетворения разнообразными услугами специфических потребностей нетрудоспособных членов общества в целях восстановления и повышения их трудоспособности, сохранения и развития ими социально-общественных, трудовых, бытовых и других отношений и связей с обществом [6, с. 31].

Аналогичную позицию занимал и А. Н. Егоров. По его мнению, социальное обслуживание престарелых и инвалидов есть не что иное, как их социально-трудовая реабилитация, под которой он понимал осуществление комплекса мероприятий, при котором возникают регулируемые как нормами права, так и нормами морали общественные отношения между инвалидами и престарелыми, с одной стороны, и компетентными государственными органами — с другой по восстановлению (или поддержанию на должном уровне) медицинского, профессионального, трудового и социального статуса, а также их трудовое устройство, порядок выплаты продолжающим заниматься общественно полезной трудовой деятельностью престарелым и инвалидам пенсий и пособий и, кроме того, оказание им другой помощи [7, с. 19].

М. Л. Захаров и Э. Г. Тучкова справедливо полагают, что социальное обслуживание нельзя сводить только к предоставлению социальных услуг престарелым и инвалидам, ибо это понятие более емкое, поскольку охватывает широкий круг лиц, предусмотренных в законе (в том числе детей)[8, с. 490].

Современный этап развития российского законодательства действительно существенно расширил как круг лиц, имеющих право на социальное обслуживание, так и виды социальной помощи, предоставляемой им. Вот почему в науке права социального обеспечения используется как узкое, так и широкое понимание термина «социальное обслуживание».

В узком смысле слова под социальным обслуживанием понимают предоставление социально-бытовых услуг определенным категориям граждан, указанным в законе: помощь в ведении хозяйства, предоставление бесплатного питания, помещение в учреждениях социальной защиты и другие. В широком смысле социальное обслуживание включает в себя все иные, помимо денежных выплат, виды социального обеспечения[8, с. 155]. В этом смысле социальное обслуживание предполагает: охрану детства; охрану материнства; охрану пожилых; охрану инвалидов; вопросы воспитания; консультации.

Учитывая изложенное, понятие социального обслуживания следовало бы толковать в обоих указанных смыслах, ибо именно в таком толковании наглядно и полно прослеживается взаимосвязь социального обеспечения как целого и социального обслуживания как части этого целого. Сказанное вполне применимо к характеристике социального обеспечения и социального обслуживания не только с позиций семантического, но и правового содержания (как отрасли права и ее института).

Под социальным обслуживанием, по мнению К. Н. Гусова, следует понимать один из видов социального обеспечения, направленный на предоставление специальными органами государства (либо иными по его уполномочию органами) гражданам различных материальных услуг бесплатно или на условиях частичной оплаты с целью предотвращения наступления либо снижения негативных последствий наступивших социальных рисков с целью усиления их социальной защиты [9, с. 385].

Социальное обслуживание населения можно рассматривать и как социальную технологию, позволяющую оказать необходимую поддержку гражданам в условиях сложной жизненной ситуации, т. е. ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротством, безнадзорностью, малообеспеченностыо, отсутствием определенного места жительства, а также конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и т.д.), которую он не может преодолеть самостоятельно [10, с. 253].

Социальное обслуживание населения в одних работах рассматривается как современная парадигма социальной работы, в других - как высокоэффективная социальная технология, позволяющая оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы, как принципиально важный сектор социальной сферы [11, с. 376].

В «Словаре социальной работы» Р. Баркера социальное обслуживание трактуется как предоставление конкретных социальных услуг для удовлетворения потребностей, необходимых для их нормального развития, людям, зависящим от других и которые не могут сами о себе позаботиться[12, с. 113].

Понятие «социальное обслуживание», как и любой термин, описывает некоторый идеальный объект. С точки зрения его системных свойств, он выступает как множество подсистем и элементов. С формальной точки зрения, социальное обслуживание - это вид социальной деятельности, осуществляемый главным образом через сеть социальных служб, взаимодействующих между собой во имя достижения промежуточных и конечных целей предоставления клиентам социальных услуг.

Поэтому с методологической точки зрения представляет познавательный и практический интерес уяснение сути таких понятий, как «социальные службы» и «социальные услуги».

В отечественной научной литературе социальная служба рассматривается обычно как организационная форма социальной работы[11, с. 380]. При этом подчеркивается, что служба столь же сложна, как и то социально-пространственное образование, внутри которого она создается. Она многофункциональна и представляет собой определенную систему, элементы которой адекватно отражают все основные сферы жизнедеятельности населения.

Отдельные авторы подчеркивают, что внутри службы социальной защиты множество подсистем и элементов, несущих разнообразную функциональную нагрузку, находятся в сложном взаимодействии, обеспечивающем ее результативность. В литературе выделяются, с одной стороны, службы семьи, службы социально-медицинской помощи, службы психологической помощи, службы социального обеспечения, службы правовой помощи, экологические службы, службы занятости, социальные службы помощи детям и молодежи, а с другой – территориальные социальные службы (межведомственные), муниципальные и тому подобное.

Сущность социального обслуживания как социальной системы в ее статике раскрывается путем выявления и уяснения: структуры видов, форм и методов социальных услуг; структуры социальных служб и отдельных учреждений социального обслуживания населения; подсистем и элементов системы территориальных и ведомственных социальных служб (государственные, муниципальные, общественные, церковные, частные и иные); организации социального обслуживания (учреждения и предприятия); управления социальным обслуживанием; ресурсного обеспечения социального обслуживания (имущественное, финансовое, кадровое, научно-методическое, информационное).

Социальные услуги – действия по оказанию помощи клиенту социальной службы в соответствии с видами социального обслуживания.

Одним из признаков высокого качества жизни в цивилизованных государствах является возможность граждан пользоваться системой разнообразных услуг: информационных, правовых, транспортных, культурных, образовательных, медицинских, социальных и тогда далее.

Институт социальных услуг, невзирая на особый интерес, проявляемый к нему со стороны государства, общества, правовых норм, пока остается недостаточно изученным юридической наукой. Социальные услуги являются неотъемлемым атрибутом современного социального государства. Значение этого явления приводит как к выделению самостоятельного этапа в развитии социального государства – государства социальных услуг [14, с. 69], так и к рассмотрению функции по оказанию социальных услуг в качестве одной из сторон социальной деятельности современного государства [15, с. 56].

Теоретики «государства благоденствия» еще во второй половине XIX века выделили причины, по которым государство оказывает гражданам определенные услуги. Во-первых, это незаинтересованность частного бизнеса в оказании ряда услуг ввиду отсутствия материальной прибыли и их высокой стоимости. Во-вторых, в этих услугах заинтересовано все общество, поэтому они должны быть оказаны обязательно. В-третьих, природа этих услуг требует наличия значительных ресурсов, не только финансовых, но и организационных, властных.

Оказание этих услуг на первых порах осуществлялось не путем непосредственной деятельности специальных государственных структур, а путем самостоятельной активности или целенаправленного привлечения государством общественных институтов, таких как церковь, общественные самоуправляющиеся организации, самоорганизация отдельных слоев населения, частных лиц.

В современных условиях особую социальную направленность имеют образование, медицинские услуги, социальное обеспечение. К сожалению, в ряде мнений сущность социального государства значительно сужается и социальные услуги рассматриваются исключительно с точки зрения потребностей социально незащищенных общественных групп. Между тем в условиях постиндустриального общества эти услуги важны не только для беднейших слоев населения, но для большей части общества. Цель этих услуг – содействие, а иногда и непосредственное обеспечение человеку достойной жизни и свободного развития.

Специфика социальной сферы как «совокупности отраслей, предприятий, организацией, непосредственным образом связанных и определяющих уровень и образ жизни людей, их благосостояние, потребление» [15, с. 695], сферы, где реализуются социальные права граждан, определяет основные характеристики социальных услуг. В то же время использование других критериев позволяет выделить следующие признаки: адресная субъектная направленность (социальные услуги получают те слои населения, которые нуждаются в оказании помощи); перечень таких услуг закрыт и нормативно регламентирован; финансирование затрат, связанных с оказанием социальных услуг, осуществляется в основном за счет бюджетных средств и внебюджетных фондов; субъекты, оказывающие услуги, - в основном государственные и муниципальные учреждения социальной службы.

Признаком социальных услуг является и тот факт, что они регулируются нормами специальных законов, не имеющих «прописки» в гражданском законодательстве, а образующих особый блок законодательства – социальное законодательство, в рамках которого можно объединить законодательство об образовании, здравоохранении, культуре, частично жилищное и семейное законодательство, трудовое законодательство и законодательство о социальном обеспечении.

К числу признаков следует отнести и принятие государством на себя ответственности за социальные услуги. Учитывая, что большинство социальных услуг не имеют материального результата, что создает значительные сложности в определении их качества, значение имеет деятельность государства по созданию системы стандартов и регламентации самой процедуры оказания услуг. Исходя из выделенных особенностей, можно предположить следующее определение: «социальные услуги – все виды услуг в сфере реализации социальных прав, оплата которых полностью или частично производится за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов или средств государственных внебюджетных фондов». Социальное обслуживание, включающее в себя совокупность соответствующих услуг, выступает в роли одного из тех «способов, при помощи которых создаются условия для удовлетворения социально-приоритетных потребностей, исходя из интересов общества» [16, с. 54]. Будучи средством, наиболее полной интеграции человека в общественную жизнь посредством пользования услугами современной инфраструктуры и достижениями цивилизации, право на обслуживание не соответствует возрастанию доли потребления социальных услуг [17, с. 16]. Таким образом, опираясь на изученные материалы, следует говорить о многогранности подхода к самому понятию социального обслуживания. Правоведы считают, что цель социального обслуживания заключается в охране права на достойную жизнь. Политики часто используют понятие социального обслуживания в качестве политического лозунга. Экономисты понимают социальное обслуживание как перераспределение доходов.

1.2 Нормативно-правовые основы организации социального обслуживания

Возможность осуществления социального обслуживания населения в условиях современной России становится реальной и ощутимой по мере организации и развития сети территориальных социальных служб и быстрого формирования отрядов профессиональных социальных работников и других специалистов в области социальной работы, социальной педагогики и практической психологии. Теоретики социальной работы, анализируя процесс становления социальной науки и практики, констатируют, что социальное обслуживание в современных условиях выступает в качестве одной из парадигм социальной работы и организационной формы этого вида социальной деятельности, т.е. на практике — системой определенных способов социально-гуманистической деятельности, направленной на адаптацию, социальную реабилитацию отдельной личности, семьи или определенной совокупности людей. Не во всех странах мира социальное обслуживание понимается одинаково. Нередко в этот термин вкладывается различное содержание. Например, в Финляндии в «Законе о социальном обслуживании» под социальным обслуживанием понимается «совокупность социальных услуг, поддержки средствами к существованию, социальных пособий и связанных с ними действий, которые призваны служить укреплению социальной обеспеченности и способствовать развитию отдельного человека, семьи, сообщества» [18, с. 10].

Целесообразно исходить из того, что социальное обслуживание населения как система характеризуется не просто суммой учреждений с динамикой их развития на определенных территориях Российской Федерации, а совокупностью таких составляющих, как: определенный порядок взаимодействия органов и учреждений социального обслуживания, межведомственная взаимосвязь, последовательные и обоснованные действия всех учреждений, направленные на поддержку различных слоев населения; форма организационной деятельности учреждений социального обслуживания, определенный способ устройства региональной упорядоченной совокупности учреждений, объединенных общими целями, задачами, функциями; финансово-экономическое и материально-техническое обеспечение деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги населению; многоуровневое научно-методическое и кадровое обеспечение деятельности территориальных социальных служб; степень сформированности нормативно-правового поля, создающего необходимые условия для становления и развития социальных служб и гарантирующего необходимый статус работников этих служб; соотнесение усилий, направленных на становление социальных служб, и полученных результатов социального обслуживания, выражающихся прежде всего в степени удовлетворенности клиентов социальных служб, эффективности социальных услуг [10, с. 378]. Новое представление о сущности социального обслуживания населения внесли федеральные законы «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации», принятые в 1995 году.В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» в статье 1 подчеркивается, что «социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации» [3, с. ФЗ]. При этом «трудная жизненная ситуация» определяется как ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно. Закон раскрывает также понятие «социальные услуги» как действия по оказанию помощи клиенту социальной службы, то есть гражданину, находящемуся в трудной жизненной ситуации.

Таким образом, с позиций законодателя субъектами социального обслуживания считаются граждане: не способные обслуживать себя в связи с возрастом, болезнью, инвалидностью и не имеющие родственников, которые могут обеспечить им помощь и уход, а также лица, пострадавшие от стихийных бедствий, вооруженных и межэтнических конфликтов, радиационных и техногенных катастроф.

Специальное законодательство определяет также условия и порядок предоставления социального обслуживания по каждой из указанных групп его субъектов.

Законом выделяются следующие принципы социального обслуживания граждан: адресность, доступность, добровольность, гуманность, приоритетность, конфиденциальность, профилактическая направленность. Рассмотрим их поподробнее. Адресность, в условиях развития рыночных отношений, характеризующихся усилением обнищания населения, низким уровнем пенсионного обеспечения и тогда далее, совершенно очевидным становится тот факт, что государство на сегодняшний день не имеет реальных возможностей обеспечить социальными услугами всех нуждающихся в них. В силу указанных обстоятельств законодатель устанавливает дополнительные требования к гражданам, претендующим на тот или иной вид социального обслуживания (одинокое проживание, отсутствие трудоспособных членов семьи, минимальный размер получаемой пенсии и другие), с целью оказания услуг только тем гражданам, которые наиболее в этом нуждаются. Доступность, этот принцип означает реальность для каждого гражданина, имеющего право на тот или новый вид социального обслуживания, получить его без каких-либо препятствий в кратчайшие сроки путем обращения в соответствующее учреждение социальной защиты населения. Добровольность, социальное обслуживание осуществляется на условиях добровольного согласия гражданина на получение услуг. Помещение граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждения социальной защиты без их согласия возможно лишь в случаях, если они лишены ухода и поддержки со стороны родственников или иных законных представителей и при этом не способны самостоятельно удовлетворять свои жизненные потребности (утрата способности к самообслуживанию и (или) активному передвижению) или признаны в установленном порядке недееспособным. Гуманность, при получении социальных услуг граждане имеют право на уважительное и гуманное отношение к себе со стороны работников учреждений социального обслуживания. Приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетних, находящимся в трудной жизненной ситуации, провозглашение этого принципа в законодательном порядке продиктовано социальной необходимостью защитить, прежде всего тех, кто не может это сделать самостоятельно в силу возрастной недееспособности. Конфиденциальность, сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники учреждений социального обслуживания, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Профилактическая направленность, одной из основных целей социального обслуживания является профилактика негативных последствий, возникающих в связи с жизненной ситуацией. Для оказания социальных услуг государство создает систему социальных служб, состоящую из государственных предприятий и учреждений социального обслуживания, являющихся федеральной собственностью и находящихся в ведении федеральных органов власти Российской Федерации и ее субъектов. Муниципальную систему социальных служб составляют соответствующие муниципальные предприятия, находящиеся в ведении органов местного самоуправления.

Законодательство о социальном обслуживании четко не выделяет его виды и формы. Так, статья 16 Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» [14, с. 15] от 2 августа 1995 года устанавливает следующие формы социального обслуживания: социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание; стационарное социальное обслуживание; срочное социальное обслуживание; социально-консультативная помощь.

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10 декабря 1995 года закрепляет виды социального обслуживания: социальное обслуживание на дому; социальное обслуживание в стационарных условиях; предоставление временного приюта; организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания; консультативная помощь; социальный патронаж семей, детей и отдельных граждан; социальная адаптация и реабилитация граждан с асоциальным (девиантным) поведением; лиц, вернувшихся из мест лишения свободы; социальная помощь детям, оставшимся без попечения родителей; специальная помощь беженцам и вынужденным переселенцам.

Таким образом, как видно, законодатель в одном случае называет одни и те же категории обслуживания видами обслуживания, а в другом — формами. В литературе также нет четкого разграничения этих понятий. Так, А.Л. Благодир подразделяет виды социального обслуживания на «классические» и «неклассические». При этом к «классическим» видам его относятся: стационарное; полустационарное, социальное обслуживание на дому; срочная и консультативная помощь; профессиональное обучение и трудоустройство инвалидов; обеспечение инвалидов транспортными средствами; протезно-ортопедическая помощь; содержание детей в детских учреждениях[19, с. 90]. К «неклассическим видам» социального обслуживания А.Л. Благодир относит социальное обслуживание: беженцев и вынужденных переселенцев; лиц, пострадавших от межнациональных и межэтнических конфликтов, а также медицинскую помощь и лечение[19, с. 156]. Между тем в этой же работе называет перечисленные ею «классические» виды социального обслуживания его формами.

Иной позиции придерживаются Э.Г. Тучкова и М.Л. Захаров. Ими подразделяются виды социального обслуживания на «наиболее значимые», «сквозные» и «незначимые» [8, с. 494]. К первым относятся: реабилитация, образование и обеспечение занятости инвалидов; протезно-ортопедическая помощь и обеспечение инвалидов транспортными средствами; социальное обслуживание на дому и в стационарных учреждениях; социальное обслуживание детей. «Сквозным» видом социального обслуживания ими называется материальная помощь.

Представляется, что предлагаемая авторами классификация видов социального обслуживания не совсем удачна, во-первых, поскольку в семантическом понимании «реабилитация» означает «восстановление», то выделяемая ими в качестве самостоятельного вида социального обслуживания «протезно-ортопедическая помощь и обеспечение инвалидов транспортными средствами» на самом деле не является таковой (поскольку эта помощь оказывается с целью реабилитации инвалидов) и потому должна относиться к реабилитационному виду обслуживания.

Во-вторых, такой вид социального обслуживания, как обслуживание на дому и в стационарных учреждениях, не включает в себя социальное обслуживание в полустационарных учреждениях. Между тем этот вид обслуживания существенно отличается от стационарного, от обслуживания на дому и особо выделяется законодателем. В-третьих, авторы не указывают критериев, по которым они подразделяют социальное обслуживание на виды, и потому сложно проследить логическую связь и целесообразность именно такой классификации. В связи с изложенным представляется, что существующее в современной России социальное обслуживание нуждается в более четкой организационно-правовой классификации. Такую классификацию можно проводить по различным основаниям: по видам социального обслуживания; по субъектам, которым предоставляется обслуживание; по субъектам, предоставляющим обслуживание; по источникам приобретения прав па обслуживание; по условиям предоставления социальных услуг; по форме предоставления социальных услуг; по объему предоставляемых услуг.

Рассмотрим виды социального обслуживания согласно Федеральному закону поподробнее [3, с. 12].

Социальное обслуживание на дому (статья 9) осуществляется путем предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании. Одиноким гражданам и гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью, предоставляется помощь на дому в виде социально-бытовых, социально-медицинских услуг и иной помощи.

Социальное обслуживание в стационарных учреждениях (статья 10) социального обслуживания осуществляется путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном постороннем уходе, и обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга.

Предоставление временного приюта (статья 11). Временный приют в специализированном учреждении социального обслуживания предоставляется детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, безнадзорным несовершеннолетним, детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, гражданам без определенного места жительства и определенных занятий, гражданам, пострадавшим от физического или психического насилия, стихийных бедствий, в результате вооруженных и межэтнических конфликтов, другим клиентам социальной службы, нуждающимся в предоставлении временного приюта.

В учреждениях социального обслуживания в дневное время (статья 12) предоставляется социально-бытовое, социально-медицинское и иное обслуживание сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению гражданам преклонного возраста и инвалидам, а также другим лицам, в том числе несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации.

В учреждениях социального обслуживания клиентам социальной службы предоставляются консультации (статья 13) по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты.

Реабилитационные услуги (статья 14). Социальные службы оказывают помощь в профессиональной, социальной, психологической реабилитации инвалидам, лицам с ограниченными возможностями, несовершеннолетним правонарушителям, другим гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и нуждающимся в реабилитационных услугах.

Социальное обслуживание осуществляется социальными службами бесплатно и за плату. При этом социальной услугой (в прямом смысле этого слова) можно признать лишь такую из них, которая предоставляется бесплатно или на условиях частичной оплаты.

В этом суть ее названия — «социальная услуга». На это обстоятельство указывает Е. Е. Мачульская [15, с. 64].. По ее мнению, бесплатность услуг в области социального обеспечения для индивидуальных потребителей в пределах утвержденных государственных программ или перечней либо за плату на возмездно-неэквивалентной основе, является одним из отличительных их признаков.

Аналогичный подход к этому вопросу проявляет и А.Л. Благодир. По ее мнению, «отличие социальной услуги заключается в том, что она предоставляется определенной категории граждан (пожилым, инвалидам, детям) для удовлетворения их специфических потребностей (например, в предоставлении средств передвижения, профессиональной реабилитации) бесплатно или на условиях частичной оплаты за счет средств общества, а не за счет собственных доходов [19, с. 21].

Бесплатное социальное обслуживание в государственной системе социальных служб осуществляется по основаниям, предусмотренным статьей 16 настоящего Федерального закона. Порядок предоставления бесплатного социального обслуживания определяется органами государственной власти субъектов Российской Федерации. Платные социальные услуги в государственной системе социальных служб оказываются в порядке, установленном органами государственной власти субъектов Российской Федерации. Условия и порядок оплаты социальных услуг в социальных службах иных форм собственности устанавливаются ими самостоятельно.

Основания для бесплатного социального обслуживания в государственной системе социальных служб (статья 16).

Бесплатное социальное обслуживание в государственной системе социальных служб в объемах, определенных государственными стандартами социального обслуживания, предоставляется:

* гражданам, не способным к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью, не имеющим родственников, которые могут обеспечить им помощь и уход, - если среднедушевой доход этих граждан ниже прожиточного минимума, установленного для субъекта Российской Федерации, в котором они проживают;
* гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации в связи с безработицей, стихийными бедствиями, катастрофами, пострадавшим в результате вооруженных и межэтнических конфликтов;
* несовершеннолетним детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» существенно дополняет и конкретизирует наши представления о социальном обслуживании отдельных социальных групп нашего общества. Он предназначен для регулирования отношений в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, являющегося одним из направлений деятельности по социальной защите населения. При этом в Законе предмет его определяется таким образом: «Социальное обслуживание представляет собой деятельность по удовлетворению потребностей указанных граждан в социальных услугах». Социальное обслуживание включает в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому и в учреждениях социального обслуживания независимо от форм собственности. Предусмотрена возможность получения достаточных для удовлетворения основных жизненных потребностей социальных услуг, которые включаются в федеральный и территориальный перечни гарантированных государством социальных услуг [14, с. 379].

Деятельность в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов строится на принципах: соблюдения прав человека и гражданина; предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания; обеспечения равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и инвалидов; преемственности всех видов социального обслуживания; ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов; приоритета мер по социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов; ответственности органов государственной власти, органов местного самоуправления и учреждений, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов в сфере социального обслуживания.

2 апреля 2004 года Правительством Российской Федерации был внесен законопроект «О внесении изменений и дополнений в Федеральные законы «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации» по вопросу оплаты стационарного обслуживания».

Целью законопроекта является более детальное законодательное регулирование стационарного обслуживания лиц, полностью или частично утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе.

Поправки, вносимые в Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», четко определяет содержание социального обслуживания в стационарных условиях, которые включает в себя не только оказание социальных услуг, но и предоставление жилых помещений, оборудования, инвентаря, питания, а также осуществление других мероприятий для создания соответствующих возрасту и состоянию здоровья граждан пожилого возраста и инвалидов условий жизнедеятельности. При этом устанавливается, что порядок оплаты, как социальных услуг, так и стационарного обслуживания, определяется Правительством Российской Федерации. В Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» вносятся изменения, касающиеся оплаты стационарного обслуживания. Изменяются основания для предоставления бесплатных или частично оплачиваемых социальных услуг. В действующем законодательстве критерием предоставления указанных услуг является размер пенсии с учетом надбавок. Рассматриваемый законопроект закрепляет в качестве критерия предоставления социальных услуг не размер пенсии с надбавками, а среднедушевой доход граждан – получателей таких услуг. Это позволит учитывать все доходы граждан пожилого возраста и инвалидов, желающих получать социальные услуги в учреждениях социального обслуживания, при определении условий их оказания. Кроме того, на законодательном уровне устанавливается, что оплата стационарного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, включающая оплату затрат на содержание предоставляемых жилых помещений, приобретение продуктов питания ми мягкого инвентаря, производится на основании договора, заключаемого между гражданами и стационарными учреждениями. Порядок заключения договора определяется Правительством Российской Федерации. Размер ежемесячной платы за стационарное обслуживание, согласно законопроекту, не может превышать 75% от назначенной гражданам пенсии [20, с. 12].

Таким образом, исходя из смысла действующего законодательства, «социальное обслуживание» представляет собой установленную в законе деятельность специальных организаций по предоставлению различного рода социальных услуг бесплатно или безэквивалентно в соответствии с установленными государственными стандартами по социальной адаптации и реабилитации для лиц, находящихся по не зависящем от них обстоятельствам в ситуации, нарушающей их жизнедеятельность и которую они не могут преодолеть самостоятельно (или с помощью лиц, обязанных по закону их содержать).

1.3 Особенности организации социального обслуживания сельского населения

Сельское хозяйство является одной из базовых отраслей для оздоровления экономики и общества в целом. Социально-демографическая ситуация в сельской местности всегда отличалась своими особенностями. В свое время в Программе КПСС была поставлена задача ликвидации существенных различий между городом и селом, но решить ее по понятным причинам не удалось. В настоящее время изменение социально-демографической ситуации в сельской местности характеризуется рядом тенденций.

Специфическими особенностями села являются: характер расселения (рассредоточенность, преобладание частного, односемейного жилищного фонда); социально-демографическая структура населения, более низкий уровень жизни, уровень образования и квалификации; более значительная роль исторических, культурных, сословных, национальных традиций; специфика форм человеческого общения (зачастую все жители знают друг друга); более низкий уровень развития инженерной и социальной инфраструктуры поселений; характер местной экономики: земля как основной природный ресурс, значительная роль личных хозяйств в производстве продукции, сезонный характер занятости, высокая зависимость от природно-климатических условий; худшая транспортная доступность и обеспеченность современными средствами связи.

В России около 142 тысяч сельских поселений с численностью жителей каждого от менее 10 человек (таких около 34 тысяч) до нескольких тысяч, а иногда и до десятков тысяч. Всего в сельских поселениях, по данным Всероссийской переписи 2002 года, проживает 38,7 миллион человек. Кроме того, имеется более 3 тысячи населенных пунктов без населения. Расположены они крайне неравномерно, что определяется общей неравномерностью заселения отдельных макрорегионов, субъектов Российской Федерации и территорий внутри одного субъекта Российской Федерации.

Сельские поселения образуются, как правило, в непосредственной близости от сферы трудовой деятельности работников сельского хозяйства - продуктивных земельных угодий и источников питьевой воды, необходимой для жизнеобеспечения и ведения хозяйственной деятельности. Существенное влияние на образование и развитие сельских населенных пунктов оказывает комплекс природно-климатических условий, наиболее благоприятных в южной части европейской территории страны. Основными задачами муниципального управления в сельской местности являются: поддержка сельскохозяйственного производства и агропереработки; регулирование землепользования, планировки и застройки поселений; содержание и развитие инженерной инфраструктуры поселений и сферы обслуживания (улучшение обеспечения населения соответствующими услугами); содержание и развитие социальной сферы поселений (улучшение возможностей получения образования, медицинской помощи, пользования учреждениями культуры, занятиями физкультурой и сортом, социальной поддержки отдельных граждан); организация самоуправления, вовлечение активной части сельских жителей в процесс муниципального управления [21, с. 466] .

Для решения задачи обеспечения населения соответствующими услугами сначала следует выявить наиболее острые проблемы в этой сфере.

Важнейшим условием эффективности сельской социальной инфраструктуры является комплексное размещение ее объектов на территории сельских муниципальных образований, особенностями, функционирования которых является относительная ограниченность возможностей жителей потреблять социальные услуги за пределами муниципального образования, сезонная неравномерность производственной нагрузки на работника, большой удельный вес пожилых людей в составе населения и относительно невысокий уровень доходов сельских жителей.

Внимание правительств к «крестьянскому вопросу» [23, с. 89] диктуется громадной значимостью крестьянства в современном мире, его вкладом в экономику, культуру, духовную жизнь страны, его исторической ролью в социальных преобразованиях как развитых, так и развивающихся стран. Вместе с тем во многих странах сельским сектором продолжают пренебрегать. Имеющиеся ресурсы используют для инвестиций в промышленность, поддержания государственных служб, улучшения городской инфраструктуры и условий жизни в городах. Сельскому населению во многих странах все труднее становится уйти от проблем бедности. Медленно идет процесс интеграции крестьянства в национальные и мировые сообщества. Неадекватным его социальному статусу остается отношение правительств к удовлетворению базовых потребностей сельских жителей, проживающих в сложных социально-бытовых условиях сельской местности. Качество и благополучие жизни сельского населения, их социальные условия жизни резко отличаются от качества жизни людей в городских условиях. При этом со стороны правительственных кругов проявляется определенная недальновидность, так как очевидно, что включение сельского социума в приоритеты экономической и социальной политики может стать одной из главных стратегических магистралей выведения таких стран, как, например, Россия, из кризиса. Именно сельскому социуму должен быть отдан приоритет в развитии социальной работы в силу его специфики, которая может стать основой дальнейшего развития социальной работы как профессии, если рассматривать сельских жителей как одну из категорий социально перспективного контингента любой страны.

Уровень, качество и устойчивость жизни являются главными факторами, определяющими социально-психологический климат в социуме.

Сегодня преобладающая часть дохода крестьянина поступает от ведения личного подсобного хозяйства. Поэтому необходимо постоянно, ежедневно помогать частному, личному подворью в решении насущных повседневных проблем – информационных, материальных, помогать заботой ветеринаров, зоотехнической и агрономической служб, обеспечением полноценными кормами, а также централизованным сбором и реализацией молока, мяса, зерна, овощей…

Доктор экономических наук М. Сергеев считает, что состояние сельского хозяйства сегодня – критическое. Он считает, что село не может гордиться ни одной цифрой, ни одним показателем развития сельского хозяйства. По его мнению, большую тревогу вызывают закупочные цены, по которым сельчане сдают зерно, мясо, молоко. Закупочные цены на следующий год должны быть известны уже в октябре-ноябре, чтобы составить бизнес-план будущего года. А у нас закупочные цены объявляют тогда, когда селяне зерно уже сдали по низкой цене. Еще одной проблемой он считает то, что люди, которые за последние десять лет сколотили нечестным путем крупные состояния, сегодня совершают захват земель. Многие селяне, у которых на руках нет свидетельства о собственности на землю, даже не знают, что руководители уже составили договор и отдали их земли. К сожалению, продолжаются негативные процессы и в социальной сфере села: ликвидируются детские сады, пустеют школы, дряхлеют и рушатся клубы, редко где сохранились библиотеки. У селян нет денег на оплату газа, на оплату электроэнергии, даже на то, чтобы собрать детей в школу… Волнуют и тревожат проблемы сельских учителей, врачей, студентов, пенсионеров, многодетных семей, инвалидов, сирот. О них надо по-настоящему заботиться, ежедневно, а не только по случаю знаменательных дат. Экономить на медицине, на образовании, на культуре, на детях, на пожилых людях – значит, экономить на будущем.

Структурная перестройка общества неизмеримо усилила проблемы пожилого населения страны, что напрямую сказалось на сокращении продолжительности жизни. Средняя продолжительность жизни - величина переменная, свидетельствующая об усилиях государства и общества, направленных на предотвращение смертности и укрепление здоровья населения. Средняя продолжительность жизни является обобщенным критерием, определяющим как присущие людям биологические закономерности старения и смерти, так и влияние социальных факторов: уровня и образа жизни, состояния здравоохранения, достижений науки.

Старость, как период жизни людей вбирает в себя многие коренные проблемы как биолого-медицинской сферы, так и вопросы социального и личного быта общества и каждой индивидуальности. В этот период перед пожилыми людьми возникает много проблем, так как пожилые люди относятся к категории «мало мобильного» населения и являются наименее защищенной, социально уязвимой частью общества. Наступление зрелости и старости - неизбежный процесс, но объективное положение, а также их опыт, взгляды, ценностные ориентации - являются продуктами социальной среды. Сегодня каждый пятый житель России - пенсионер по возрасту. Практически во всех семьях хотя бы один из членов семьи пожилой человек. Проблемы людей третьего поколения можно считать всеобщими. Пожилые люди нуждаются в повышенном внимании общества и государства, и представляют собой специфический объект социальной работы. Характерные проблемы пожилых людей в российском обществе: сниженный статус здоровья; неустойчивое материальное положение; одиночество. При значительной численности пожилых людей их нередкое нахождение в группах наименее обеспеченных и неактивных слоев населения влияет на социальную стабильность.

Среди пенсионеров пожилого возраста выделяются группы, материальная обеспеченность которых остается низкой. Это в первую очередь касается следующих групп пожилых людей: одиноких пожилых женщин; лиц пожилого возраста с ограниченными возможностями самообслуживания, нуждающихся в постоянной посторонней помощи и уходе; тяжело больных пожилых людей, которые остро нуждаются в социально-медицинской помощи и уходе; пожилых людей, оказавшиеся по различным причинам в трудной жизненной ситуации (проживающие в труднодоступных сельских районах, беженцы и вынужденные переселенцы пожилого возраста).

Кроме этого, в сельской местности существует еще проблемы: выстраивание взаимоотношения с коммерческими и некоммерческими организациями, их участие в социальной поддержке населения; требует развития и совершенствования система срочного социального обслуживания населения; информированности населения о системе социального обслуживания; недостаточно четкая организация труда социальных работников, которая обусловлена несоблюдением нормативов продолжительности рабочего дня и выполнения отдельных видов услуг; реестр дополнительных услуг не включает специфические для сельской местности услуги: уборка снега, работа на земельном участке, чистка погребов, ремонт печи и тому подобное.

Актуальной является проблема снятий значительных психологических нагрузок у сотрудников, которые неизбежны при обслуживании пожилых, особенно тяжелобольной категории. Остро стоит вопрос доступности для инвалидов социальных и медицинских услуг, особенно для инвалидов с ограничением в передвижении. Данная проблема частично решается службой «социальное такси».

Учитывая все вышеизложенные проблемы, основные пути их решения могут быть придание оптимальных свойств системе социального обслуживания, а именно: приведение количества учреждений к необходимому уровню; определение приоритетно-необходимых форм социального обслуживания; обеспечение к равнодоступности населения к социальному обслуживанию; повышение возможностей учреждений за счет укрепления материально-технической базы, внедрения инновационных методик, создания системы непрерывного обучения кадров; передачу части функций по социальному обслуживанию негосударственным учреждениям; повышение престижности работы в сфере социального обслуживания путем увеличения заработной платы, создания лучших условий труда [22, с. 60]. И это, по мнению автора, самая эффективная технология, способная обеспечить решение проблемы оптимизации системы социального обслуживания.

Социальное обслуживание, предоставляя помощь сельскому населению, обеспечивает определенный уровень удовлетворенности условиями жизни. Для эффективного и устойчивого функционирования агропромышленного производства и обеспечения продовольственной безопасности страны, выполнения селом других производственных задач, демографической, трудо-ресурсной, культурной, природоохранной и других функций необходимо создания для сельского населения адекватных условий жизнедеятельности.

Обслуживание престарелых людей на дому является наиболее востребованной формой социального обслуживания. Деятельность социального обслуживания направлена на максимальное возможное продление пребывания граждан в привычной социальной среде обитания и поддержания на высоком уровне их социального, психологического и физического статуса.

Процедура обслуживания включает следующий спектр основных мероприятий: знакомство с подопечным; изучение бытовых условий, в которых он проживает; выяснение качества отношений с родственниками, с соседями, друзьями и товарищами по бывшей работе, представителями общественных организаций; предоставление требуемых подопечному услуг, предусмотренных нормативно-правовыми документами.

Не менее важной формой является и срочное социальное обслуживание, которое носит характер разовой неотложной помощи остронуждающемуся в социальной поддержке.

Опыт деятельности социальной помощи на дому показывает, что поддержание у пенсионеров возможности реализации жизненно важных потребностей путем укрепления их здоровья, повышение физической активности достигается введением в структуру специализированных отделений медико-социальной помощи на дому и получение помощи в полустационарных условиях. Предпочтение этой форме обслуживания отдают большинство обслуживаемых в сельской местности. Создать стационарное и полустационарное обслуживание в условиях сельской местности очень сложно.

Различные виды деятельности, относимые к социальному обслуживанию, можно подразделить на три большие группы: социальный уход, социальная реабилитация, социальный приют.

Под социальным уходом понимается деятельность, направленная на удовлетворение повседневных потребностей, связанных с воспроизводством жизнедеятельности людей, которые ограничены в возможности самостоятельного удовлетворения этих потребностей вследствие возраста, врожденных физических и \ или умственных недостатков, заболеваний и травм. Такая деятельность может осуществляться в трех формах: на дому; в стационарных условиях; в стационарах дневного пребывания. При обслуживании на дому люди преклонного возраста, инвалиды, тяжелобольные получают нужную им помощь непосредственно в своем жилище. Такое обслуживание может включать: покупку и доставку продуктов и лекарств, приготовление пищи, уборку, стирку, сдачу в ремонт обуви и одежды, доставка воды, топка печей, оказание помощи в обеспечении топливом и другие услуги. Обслуживание в стационарных условиях предполагает, что пожилые люди и инвалиды, требующие помощи, помещаются в специальные места постоянного пребывания, где им и предоставляется необходимые услуги. В стационары переводятся люди, нуждающиеся в уходе, которые проживают в одиночестве и либо не в состоянии самостоятельно передвигаться. Обслуживание в стационарах дневного пребывания осуществляется путем предоставления услуг вне дома в течение части дневного времени. Примерами таких стационаров дневного пребывания являются группы дневного пребывания престарелых людей в центрах социального обслуживания. Социальная реабилитация включает экстренную психотерапевтическую помощь, психологические консультации, социаольно-психологический тренинг, а также содействие в получении юридических консультаций, помощи в профессиональной подготовке, трудоустройстве. Эти услуги могут предоставляться в организациях социального обслуживания, а гражданам пожилого возраста и инвалидам – на дому. Под социальным приютом понимаются организация предоставление помещений для длительного или кратковременного пребывания людям, не имеющим крова. В нашей стране в последнее десятилетие вышеуказанные виды услуг включают в понятие «социальная работа». Но содержание этого понятия трактуется более широко: оно охватывает также иные виды деятельности, направленные на разрешение различных социальных проблем.

Социальным обслуживанием занимаются разнообразные организации. Среди них можно выделить три типа организации, различающихся по уровню специализации. Многопрофильные организации социального обслуживания, осуществляющие широкий спектр видов деятельности, связанных с социальным уходом, реабилитацией, приютом. Примером таких организаций являются центры социального обслуживания, существующие в нашей стране. Специализированные организации, деятельность которых связана с определенной категорией получателей помощи и с определенной формой социального обслуживания. Примерами таких организаций являются: центры социальной помощи на дому, дома для одиноких престарелых, дома-интернаты для престарелых и инвалидов. Организации, сочетающие социальное обслуживание с иными видами деятельности. Некоторые виды социального обслуживания трудно разграничить с медицинским обслуживанием, зачастую в практической деятельности эти виды помощи переплетаются [23, с. 244].

Социальные работники в сельской местности работают с различными группами людей, семей, старыми людьми, инвалидами. Они работают в относительно изолированных, небольших местных и окружных учреждениях и сталкиваются с множеством социальных проблем. Специализированные службы, общераспространенные в городских районах, как правило, обычно отсутствуют. Работник должен быть опытен и в оценке проблем и при оказании услуг, строго ориентироваться на социальные технологии, такие как индивидуальная и групповая психотерапия или организация общины, на практические области, общественная благотворительность и тогда далее.

Помимо навыков и умений, связанных с людьми, социальный работник должен знать, как планировать, реализовывать и оценивать программы, как защищать необходимые социально-политические реформы в политической системе, как эффективно работать с органами государственного управления разных уровней, а также с официальными и неофициальными структурами сельской общины. Кроме того, сельские социальные работники должны быть хорошо знакомы с культурными характеристиками разных этнических и расовых групп, которые они будут обслуживать. Сельские общины далеко не однородны. Также необходимы новаторские подходы к непрерывному образованию и подготовке социальных работников. По возможности приоритет должен отдаваться вопросам формирования инновационных навыков самопомощи и взаимопомощи, их технологии.

Кроме того, сельские социальные работники должны иметь специальную подготовку по использованию систем неформальной поддержки при решении проблем своих клиентов. Как упоминалось выше, сельские жители придают большое значение личным связям и связям со своей местной общиной и менее склонны искать помощи на стороне, чем городские жители. Сельский социальный работник должен уметь оценить и задействовать систему неформальной поддержки – семью, церковь, соседей, друзей, чтобы выяснить потребности нуждающихся и удовлетворить их.

Ключевой проблемой сельского социального развития остается создание социальной инфраструктуры, которая обеспечит доступ сельских жителей к современным и эффективным услугам. Решение этих задач в немалой степени зависит от социальных служб. Необходима новая парадигма развития социальной работы, нацеленная на повышение человеческого достоинства и осознание ценности человеческой личности как субъекта преобразований своей жизни.

Суть новой парадигмы, опираясь на опыт России, М. Гурьянова характеризует следующим образом: создание социальных служб непосредственно в общинах; развитие оптимальной модели социальной работы в каждой общине, отвечающей нуждам, потребностям, традициям жителей данной местности; целостный межведомственный подход к структурированию социальной работы в каждой общине, позволяющий вести комплексное обслуживание всех жителей общины: и детей, и взрослых; развитие и подготовка квалифицированного персонала, общинных социальных педагогов, осуществляющих социальный патронаж семей и социальных работников, специализирующихся на поддержке проблемных групп клиентов; вовлечение населения в работу по оказанию помощи нуждающимся людям, в работу по принятию решений в социальной политике муниципалитета; признание роли добровольных, благотворительных, религиозных организаций и включение в официальную систему социального обеспечения [26, с. 317].

Социальные службы в общине можно развивать на базе местной школы как наиболее устойчивом звене социальной сферы, превратив ее в общинный центр социальной работы с детьми и взрослыми, семьями, пожилыми и инвалидами. В центре могут работать социальные педагоги и социальные работники, культорганизаторы, медицинские социальные работники, психологи. В качестве консультантов можно привлекать юристов, экономистов, других специалистов из города. Как комплексная социальная служба, центр становится организатором культурного досуга, социальной помощи, образовательной деятельности, физкультуры и спорта, благотворительной работы. В социальной работе на селе учитываются специфика образа жизни людей, народные обычаи и традиции, роль семьи и церкви, природы и быта, а также широкая сеть социальных «приспособительных приемов»: образцы взаимопомощи, вынужденная щедрость, земля и разделение труда, которые помогают сельчанам выравнивать неизбежные провалы в семейных ресурсах.

Таким образом, в проблеме обеспечения минимального дохода сельского населения кроме четких физиологических параметров нужно рассматривать его социальные и культурные аспекты. Главной особенностью села является то, что преобладающий контингент сельского населения – это пожилые. Сегодня социальные работники становятся поборниками мира на всей планете в целом. Поэтому социальная работа должна рассматриваться не только как форма и принцип профессионального действия по отношению к отдельному человеку, группам людей, но и как элемент конструктивных социальных изменений в общечеловеческом контексте [4, с. 436].

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное, прежде всего, прекращением или ограничением трудовой деятельности, трансформацией ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновением различных затруднений как в социально - бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям, диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми. 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, но и во всем мире [24, с. 436].

Тенденция роста численности пожилых людей требует коренного изменения социальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории общества.

2 Анализ практики организации социального обслуживания

2.1 Состояние организации социального обслуживания сельского населения в Республике Татарстан

В Республике Татарстан, как и в целом по Российской Федерации, наблюдается устойчивый рост потребности населения в социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых услугах, услугах по социальной адаптации и реабилитации, предоставляемых гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с состоянием здоровья и с учетом социальных показаний.

В настоящее время в республике проживает более 977 тыс. пенсионеров (25,9% от общей численности населения), в том числе работающих - 213,986 тыс. чел. (21,7%). Из общего числа пенсионеров пожилые граждане составляют 742,9 тыс. человек или каждый пятый житель республики старше трудоспособного возраста.

Неблагоприятным явлением является разнонаправленная динамика изменения численности пожилого населения в городах и сельских районах. На начало 2006 года 497,3 тыс. пожилых людей жили в городах, в селах проживало 245,6 тыс. пожилых людей. Вместе с тем, старение населения сильнее выражено у сельских жителей: среди сельских жителей пожилые люди составляют 25,6%, среди жителей городов – 17,7 %.

Демографические аспекты (высокая численность пенсионеров, в том числе по старости, высокая демографическая нагрузка лиц старше трудоспособного возраста на работающих) – важный аргумент необходимости усиления социальной защиты граждан пожилого возраста [25, с. 43]. По данным сборника о состоянии и основных мероприятиях по оптимизации социального обслуживания в Республике Татарстан можно увидеть, что по состоянию на 01.01.1997г. сеть учреждений социального обслуживания была представлена 39 самостоятельными учреждениями, в которых было обслужено 35,4 тыс. человек, или, 2% от количества граждан, нуждающихся в социальном обслуживании (1 млн. 770 тыс. человек), при том, что из 910,3 тыс. пенсионеров в 1996 году 190,1 тыс. человек являлись инвалидами, в том числе 11,9 тыс. - дети-инвалиды. Здесь следует отметить, что отдельной информации о данных организации социального обслуживания сельского населения не имеется. В развитии сети социальных учреждений с 1995 по 2005 гг. можно выделить два периода: развитие в рамках реализации Республиканских программ 1997-1998 гг. и 1999-2000гг.; развитие в рамках индивидуальных распоряжений или постановлений Кабинета Министров Республики Татарстан 2001-2005 гг. (смотри приложение А). Принятие Республиканской программы первоочередных мер по развитию сети учреждений социального обслуживания населения на 1997-1998 годы, утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.01.1997г. № 26, явилось первым опытом системного подхода к формированию сети учреждений социального обслуживания. При этом основное внимание уделялось развитию социальных служб нестационарного профиля, как наиболее экономичных. На этом этапе кроме служб, обеспечивающих жизнедеятельность пожилых и инвалидов, были открыты первые в республике учреждения и отделения социальной помощи семье и детям, социально-реабилитационные отделения. Всего в 1997-1998 гг. было открыто 39 учреждений, количество видов социальных служб с 1996-1998гг. увеличилось с 13 до 16, что позволило поднять социальное обслуживание на более высокий уровень. Основные направления деятельности в области социального обслуживания на период 1999-2000 гг. были определены постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан № 266 от 30.04.1999г. Появились принципиально новые виды социальных служб: социальные гостиницы, дома ночного пребывания, отделения социально-правовой защиты, социально-психологической помощи, социальные магазины. Была сформирована сеть оздоровительных и досуговых служб для пожилых граждан (центры реабилитации для ветеранов и пожилых людей, социально-реабилитационные отделения, отделения дневного пребывания).

В результате за 1999-2000гг. было открыто 51 учреждение, количество видов нестационарных служб за 1999-2000гг. увеличилось с 16 до 22. Дополнительно было открыто 70 надомных отделений, что позволило в 1,5 раза уменьшить очередность на надомное обслуживание. Среднереспубликанский показатель обеспеченности надомным обслуживанием вырос с 187 человек до 206 человек на 10 тысяч пенсионеров. Для сравнения: аналогичный средний показатель по Российской Федерации за этот же период возрос с 276 человек до 311. В целом реализация двух республиканских программ развития сети учреждений социального обслуживания за 4 года (1997-1998, 1999-2000гг.) способствовала стабилизации социального самочувствия населения и сглаживанию негативных последствий реформ 90-х годов.

По итогам реализации двух программ на начало 2001г. в Республике Татарстан действовало 94 учреждения социального обслуживания, в том числе: 45 центров социального обслуживания; 3 дома ночного пребывания; 5 центров реабилитации ветеранов и пожилых людей; 5 центров реабилитации инвалидов; 3 центра социально-психологической помощи населению.

При росте количества учреждений за период 1997-2000гг. в 2 раза, численность лиц, получивших помощь, возросла в 23 раза и составила 810 тысяч граждан против 35,4 тыс. в 1997г., что подтвердило необходимость и востребованность социального обслуживания. Достижением 2003 года явилась полная обеспеченность территорий республики Центрами социального обслуживания населения. По состоянию на 01.09.2006г. в республике действует 166 учреждений, представленных 27 видами служб, среди них: 34 домов-интернатов для престарелых инвалидов в том числе специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов; 1 геронтологический центр; 4 психоневрологических интерната; 3 Республиканских центра; 54 Центра социального обслуживания населения; 8 Центров реабилитации инвалидов; 4 Социально-оздоровительных центра; 3 Центра социальной адаптации для лиц БОМЖ; 1 Специальный дом для одиноких престарелых; 1 Социальная гостиница.

В 2005 году услугами учреждений воспользовалось 1565 тыс. человек, за 1 полугодие 2006 г. - 618 тыс. человек, из них: на постоянном стационарном социальном обслуживании в 2005г. находилось 5,3 тыс. престарелых и инвалидов, в 1 полугодии 2006 г. - 4,7 тыс. человек; в 2005 году надомным социальным обслуживанием охвачено 26 тыс. одиноких престарелых и инвалидов, в 1 полугодии 2006 г. – 24 тыс. человек; в 2005 году социально-реабилитационные услуги оказаны 47 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов, в 1 полугодии 2006г. – 25 тыс. человек; в 2005 году срочное социальное обслуживание оказано 564 тыс. человек, в 1 полугодии 2006 г. – 187 тыс. человек; в 2005 году оказано 91 тыс. консультативных и социально-психологических услуг, в 1 полугодии 2006г. – 37 тысяч; в 2005 году услугами социальной столовой и социального магазина воспользовались 50 тыс. малообеспеченных граждан (411 тыс. посещений), в 1 полугодии 2006г. - 30 тыс. граждан (240 тыс. посещений).

Немаловажной особенностью является то, что 114 учреждений, введенных в действие в последние 7 лет, открылись на базе 120 объектов, переданных из других отраслей (79%) и только 24 учреждения (21%) введены по программе капитального строительства.

Всего за период 1997-2005гг. на строительство учреждений социального обслуживания из бюджета Республики Татарстан было выделено 81,8 млн. рублей. С 2001 года по различным российским программам на укрепление материальной базы учреждений в республику привлечено более 1 млрд.14 млн. рублей, в т.ч. по программам «Дети России» 64,8 млн. рублей, «Старшее поколение» - 18,7 млн. рублей, средства Пенсионного фонда РФ – 298 млн. рублей, по Программе капитального строительства – 39,5 млн. рублей. Благодаря развитию партнерских отношений с предприятиями и организациями в отрасль привлечено инвестиций 877,4 млн. рублей в виде грантов, 105 млн. рублей – в рамках республиканского конкурса «Общественная инициатива».

Таким образом, за 10 лет с 1996г. по 2006г. сеть социальных служб в республике возросла в 4 раза, численность обслуживаемых лиц – в 44 раза.

В 18 раз увеличилось количество специализированных отделений социально-медицинского обслуживания на дому, что позволило дополнительно принять на обслуживание 3,3 тыс. одиноких тяжелобольных престарелых и инвалидов, из которых 48% проживает в сельской местности.

При этом охват граждан пожилого возраста и инвалидов Республики Татарстан надомным обслуживанием на 10 тыс. пенсионеров составляет в 2005г. 231 человек. Для сравнения аналогичный среднероссийский показатель в 2003 г. составлял 321 человек.

Таким образом, в Республике Татарстан удалось за 10 лет создать сеть учреждений, ориентированных на потребности граждан в условиях социально-экономических реформ 90-х годов и обеспечить реализацию в целом прав граждан на получение гарантированных государством социальных услуг.

В то же время средний по республике интегрированный индикатор обеспеченности учреждений социального обслуживания населения на 01.09.2006г. составил 75%, причем в разрезе территорий значения индикатора варьируются в интервале от 38 до 100%.

При этом минимальное значение индикатора отмечается в Сармановском (38), Нурлатском (44), Кайбицком (46), Черемшанском (53), Лаишевском (54) районах. Максимальное значение интегрального индикатора в Зеленодольском (97), Бавлинском (100), Бугульминском (100), Нижнекамском (100) муниципальных районах. Во многом успехи были достигнуты благодаря привлечению внебюджетных средств в виде конкурсных грантов также укрепляет финансовое положение учреждений. Четыре республиканских конкурса «Общественная инициатива», проведенные в 2002 – 2005гг., определили 49 победителей, среди которых 27 учреждений социальной защиты. Общая сумма грантовых средств, привлечённых в ходе конкурсов, составила 105 млн. рублей.

В целом развитие сети социальных учреждений республики в 1996-2006гг. способствовало решению вопросов стабилизации социального самочувствия общества. Сегодня работа социальных служб в реализации государственной социальной политики стала такой же нужной и важной, как и деятельность учреждений образования и здравоохранения.

По объективным причинам спрос на жизненно важные услуги социального обслуживания формируют, прежде всего, граждане пожилого возраста. В сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов за короткий промежуток времени был совершен переход от традиционных стационарных форм обслуживания к развитию надомного специализированного социально-медицинского обслуживания, отделений дневного и временного пребывания, служб, предоставляющих социально-реабилитационные и оздоровительные услуги, срочную, консультативную, правовую помощь и временный приют. Данный комплекс услуг предоставляется гражданам пожилого возраста в Центрах социального обслуживания населения.

В настоящее время в республике функционирует 54 территориальных центра социального обслуживания, из которых 35 являются комплексными.

Всего по состоянию на 01.09.2006г. в составе Центров социального обслуживания действует 227 отделений социального обслуживания на дому, 73 отделения социально-медицинского обслуживания на дому. Очередность в них составляет 2237 человек.

В настоящее время в республике функционирует 8 специальных домов для одиноких престарелых (дома «Ветеран») в городах Бугульма, Зеленодольск, Нижнекамск, Казань, в Апастовском, Алексеевском, Зеленодольском, Лаишевском районах. На 01.09.2006г. в этих домах проживает 388 одиноких пожилых граждан.

Срочную социальную помощь в настоящее время в 49 муниципальных образованиях республики оказывают отделения срочного социального обслуживания. За первое полугодие 2006г. разовую помощь в них получили 187 тысяч человек. В структуре органов Министерства социальной защиты функционируют центры и отделения социально-психологической помощи, экстренной психологической помощи по телефону. В данных учреждениях социального обслуживания населения в 1 полугодии 2006г. обслужено 32,8 тыс. человек.

В работу учреждений по социальному обслуживанию пожилых инвалидов активно внедряются инновационные социальные технологии, особенно в базовых Центрах социального обслуживания населения в Кукморском районе, гг. Зеленонодольск, Набережные Челны и Нижнекамск, целью которых является методическое обеспечение отрасли, апробация и внедрение новых методик и технологий работы с пожилыми людьми и инвалидами. С 2001 года на базе этих центров были созданы опорно-экспериментальные площадки по распространению передового опыта по всей республике. С 2005 года министерством проводится Республиканский конкурс Программ инновационных технологий и методик оздоровления граждан пожилого возраста и инвалидов. Целью конкурса является внедрение в деятельность учреждений социальной сферы инновационных социальных технологий, разработка новых стратегий предоставления социальных услуг, создание условий для индивидуализации социального обслуживания. На конкурс была представлена 31 Программа из 25 городов и районов Республики Татарстан. В состав экспертной группы по оценке Программ наряду со специалистами отрасли вошли члены Республиканского Совета организаций ветеранов (пенсионеров) Республики Татарстан. По итогам конкурса победителями стали: Центр социального обслуживания населения «Наз» в Балтасинском муниципальном районе с программой «Путь к гармонии», целью которой является оказание медико-социальной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам посредством профилактических мероприятий; Центр социального обслуживания населения «Доверие» горорда Набережные Челны с программой «Организация школы социально-медицинской помощи пожилым людям и инвалидам с хроническими заболеваниями», направленной на обучение пожилых граждан, инвалидов и членов их семей способам ухода, обеспечивающим расширение уровня самообслуживания и безопасности пожилого человека и инвалида; Центр социального обслуживания населения «Берег Надежды» в Менделеевском муниципальном районе с программой «Социальная интеграция инвалидов на базе социально-реабилитационного отделения Центра социального обслуживания населения», направленной на использование психокорректирующих технологий.

Данные технологии повсеместно внедрены в деятельность Центров социального обслуживания населения. С целью обеспечения единых подходов к организации и проведению инновационной деятельности при Министерстве социальной защиты Республики Татарстан создан Экспертный совет. Деятельность совета направлена на обеспечение системности, комплексности, научной и экономической обоснованности инновационной и опытно-экспериментальной деятельности территориальных органов министерства и государственных учреждений социального обслуживания населения республики. В функции совета входит присвоение учреждениям статуса «базовое учреждение социального обслуживания населения Министерства социальной защиты Республики Татарстан», которое специализируется по отдельным направлениям социального обслуживания, а также на использовании новейших форм и методов работы, достижений науки, рекомендованных к внедрению, в том числе экспериментальных

С целью повышения эффективности системы социальной защиты и социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов необходимо: повысить доступность социальных услуг и создать условия для формирования рынка социальных услуг по уходу на дому для наиболее нуждающихся гражданам, в первую очередь, одиноких (одиноко проживающих) пожилых граждан и инвалидов; внедрить дифференцированный уход в зависимости от степени утраты способности пожилых граждан, инвалидов к самообслуживанию; внедрить индивидуальные планы обслуживания пожилых граждан и инвалидов с учетом времени и количественных показателей предоставления социальных услуг.

Оценку реализации указанной задачи планируется осуществить по следующим показателям: рост удельного веса граждан пожилого возраста и инвалидов, имеющих высокую степень потери самообслуживания, получивших услуги социального обслуживания, от общей численности граждан пожилого возраста и инвалидов; рост удельного веса граждан пожилого возраста, находящихся на социальном патронаже.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждениях системы социальной защиты осуществляется не только в нестационарной форме, но и в стационарной форме в условиях домов-интернатов. Вопрос совершенствования системы стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (дома-интернаты) является стратегическим в развитии отрасли. Система стационарных учреждений для граждан пожилого возраста и инвалидов в настоящее время представлена 41 стационарным учреждением на 4696 койко-мест.

В домах-интернатах реализуются меры по созданию доступной среды жизнедеятельности инвалидов, внедряются новые формы медицинского обслуживания. Для осуществления трудовой реабилитации развиваются подсобные хозяйства, трудовые мастерские.

Обеспечивается персонифицированное предоставление социальных услуг, достаточных для удовлетворения основных жизненных потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов, и проведение индивидуальной социальной работы по их удовлетворению. Активно внедряется практика оказания дополнительных услуг, таких как предоставление одноместных номеров повышенной комфортности, услуг персональной сиделки, массажа и индивидуальных занятий лечебной физкультурой, покупка продуктов и предметов личного пользования по заказу, услуг транспорта по сопровождению на культурно-зрелищные мероприятия, в культовые учреждения (например: Верхнеуслонский дом-интернат для престарелых и инвалидов). Учитывая, что более 80% проживающих в домах-интернатах граждан являются инвалидами, дома-интернаты мощностью более 50 мест профилированы по нозологическим формам заболеваний. Кроме того, с учетом возраста обеспечиваемых, степени тяжести заболеваний, степени выраженности психопатоподобных расстройств, врачебных трудовых рекомендаций, в домах-интернатах республики проведена работа по дифференциации обеспечиваемых на соответствующие группы. Тем не менее, отмечается наличие неудовлетворенного спроса на социальные услуги в стационарных учреждениях, прежде всего – психоневрологического профиля. Очередность в стационарные учреждения для престарелых и инвалидов составляет около 758 человек, в том числе в психоневрологические интернаты - 658 человек, при этом 337 человек находится в очереди более одного года. Кроме того, по данным Министерства здравоохранения Республики Татарстан, в помещении в психоневрологические интернаты нуждаются 280 психохроников, которые находятся в психиатрических клиниках системы здравоохранения.

В целях удовлетворения потребностей в психоневрологических интернатах, предлагается перепрофилировать существующие дома интернаты общего профиля, рассмотреть возможность открытия хосписов, больниц сестринского ухода в Республике Татарстан.

Результатом проводимой работы должно стать: повсеместное внедрение в домах-интернатах современных приемов использования методов эргономики (приспособления предметов окружающего быта под нужды пожилого человека и инвалида) и гигиены при оказании услуг по уходу за тяжелобольными; организация реабилитационного процесса в домах-интернатах на основе индивидуального плана реабилитации с применением новых методик; снижение обострения хронических заболеваний, числа госпитализаций в психиатрические стационары из психоневрологических интернатов. Повышение гарантий доступности и качества социальных услуг потребует новых моделей управления социальной инфраструктурой, развития рыночных механизмов, конкурентной среды, партнерства с организациями гражданского общества и бизнеса [27, с. 5]. Для решения данной задачи приоритетом определено предоставление социальных услуг наиболее нуждающимся гражданам, в первую очередь одиноким (одиноко проживающим) пожилым гражданам, по уходу на дому. Необходимо проводить работу по формированию рынка социальных услуг с равными возможностями для их поставщиков, представляющих государственные и негосударственные социальные службы, созданию новых организационно-правовых форм учреждений социального обслуживания.

Таким образом, анализ позволяет сделать следующие выводы:

* изменения, связанные с модернизацией устройства общества, влияют на положение и социальное самочувствие пожилых людей. В новых экономических и социально-культурных условиях им требуется помощь, учитывающая значительную дифференциацию, многообразие потребностей и запросов пожилых людей;
* на сегодняшний день в Республике Татарстан из общего числа пенсионеров пожилые граждане составляют 742,9 тыс. человек или каждый пятый житель республики старше трудоспособного возраста;
* за период 1997-20006 гг. открыто 166 учреждений социального обслуживания, количество социальных служб возросло до 27 видов, количество людей пользующихся услугами учреждений на 1 полугодие 2006 года составляло 618 тыс. человек;
* в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов за короткий промежуток времени был совершен переход от традиционных стационарных форм обслуживания к развитию надомного специализированного социально-медицинского обслуживания, отделений дневного и временного пребывания, служб, предоставляющих социально-реабилитационные и оздоровительные услуги, срочную, консультативную, правовую помощь и временный приют;
* социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждениях системы социальной защиты осуществляется в нестационарной и стационарной форме в условиях домов-интернатов. Вопрос совершенствования системы стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (дома-интернаты) является стратегическим в развитии отрасли;
* важным элементом улучшения качества жизни граждан пожилого возраста, способствующим ослаблению негативных тенденций в жизнедеятельности пожилых людей, сохранению стабильности социального самочувствия является система социального обслуживания граждан пожилого возраста. Особенность сегодняшней ситуации в сфере социального обслуживания состоит в том, что именно граждане пожилого возраста формируют возрастающий спрос на социальные услуги.

2.2 Характеристика организации социального обслуживания сельского населения в Нижнекамском муниципальном районе

Начало работы по социальному обслуживанию граждан Нижнекамского района приходится на 1989 год. В этом году при районном отделе социальной защиты и социального обеспечения было официально открыто 1 отделение социальной помощи на дому. Им, первым заведующим, кто стоял у истоков, было нелегко. Не было ни транспорта, ни хорошей телефонной связи, ни специалистов. Профессия социального работника была новой и малооплачиваемой [28, с. 5].

На сегодняшний день служба представляет собой самостоятельное государственное учреждение, с юридическим статусом. В штате Центра работают 111 специалистов. Здесь услуги населения оказывают 3 отделения социального обслуживания на дому, отделение срочной помощи, 2 специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому, отделение социальной помощи семье и детям.

Должность социального работника выбирается чаще не по призванию, а в силу семейных обстоятельств или необходимости зарабатывать денежные средства. Среди факторов, влияющих на решение социальных работников заниматься данной профессиональной деятельностью, можно выделить следующие: относительно свободный режим работы; гарантия собственной социальной защиты; небольшая, но стабильная заработная плата.

Основная часть сотрудников проживает в разных населенных пунктах района. Особое внимание уделяется малым населенным пунктам, где социальные работники являются единственным связующим звеном с внешним миром. Век, в котором мы живем очень быстротечен, время диктует много перемен. Обновляются законы, появляются новые выражения и понятия, такие как: субсидия, ЕДВ, монетизация и другие. Пожилому человеку зачастую очень трудно или совершенно невозможно самостоятельно приспособиться к быстро меняющимся условиям жизни без посторонней помощи. Так как уровень материального достатка у сельского жителя намного ниже, чем у городских жителей, а проблем и трудностей гораздо больше – вот тут на первом плане выступает социальный работник, который разъяснит и поможет найти выход из создавшего трудного положения. В Нижнекамском районе за годы существования Центра каждый второй пенсионер смог воспользоваться своим правом на получение тех или иных видов социальных услуг: газификация, обеспечение приборами учета воды, денежная и натуральная помощь, помощь в ремонте жилья, обеспечение дровами и тогда далее. Социальные работники оказывают не только социально-бытовые услуги, но и психологическую, консультационную, юридическую помощь, в решении вопросов пенсионного обеспечения, получения льгот и субсидий. Для того, чтобы оказывать такую помощь необходимо постоянно поддерживать уровень своего образования. Для этого в Центре проводится учеба, направленная на изучение всех изменений, касающихся вопросов социального обслуживания. В соответствии с рисунком 1, за время существования Центра получили высшее образование 5 человек, среднее специальное – 3 человека и продолжают обучение 6 человек.



Рисунок 1 –Анализ сотрудников Центра по уровню образования

Территория Нижнекамского района составляет 1670 кв. км, радиус обслуживания по району – более 80 км. Из 67 сел и деревень района 42 охвачено предоставлением социальных услуг.

Из общего количества пенсионеров 336 человек нуждаются в постороннем уходе. В соответствии с рисунком 2, тремя отделениями обслуживания на дому в I полугодие 2006 года обслужено 227 человек, из них: участников ВОВ – 19 человек; инвалидов ВОВ – 5 человек; тружеников тыла – 49 человек; инвалидов общего заболевания – 97 человек.



Рисунок 2 – Обслуженные на дому в 1 полугодие 2007 года

Обслуживание пожилых граждан на дому является наиболее востребованной формой социального обслуживания. По своему статусу клиенты выделяются в три группы: одинокие – 70% обслуживаемых, одиноко проживающие – 20% и проживающие совместно с близкими родственниками – 10%. Исследование контингента обслуживаемых дало возможность «нарисовать» обобщенный портрет клиента надомной службы: в основном это одинокий пожилой человек в возрасте старше 70 лет и возможно имеющий II группу инвалидности. Деятельность отделений обслуживания на дому направлена на максимально возможное продление пребывания граждан в привычной социальной среде обитания и поддержание на высоком уровне их социального, психологического и физического статуса. Социально-бытовые услуги на дому рассматриваются в учреждении как альтернатива помещения пожилого человека в интернатное учреждение. Оказание социальных услуг способствует адаптации к изменившимся функциональным возможностям пожилого человека. Процедура обслуживания включает спектр основных мероприятий: знакомство с клиентом; изучение бытовых условий, в которых проживает клиент; выяснение качества отношений с соседями, друзьями, товарищами по бывшей работе, представителями общественных организаций; разработка мер по поддержке и развитию социальных нужных клиенту услуг, предусмотренных нормативно-правовыми документами. Реализация данных направлений на практике, способствует повышению самочувствия и оптимизма граждан пожилого возраста. При приеме на обслуживание учитывается индивидуальная степень нуждаемости в социальных услугах с учетом функционального состояния и социальных показаний, которой будет соответствовать определенный перечень социальных услуг. Совместно с органами местного самоуправления, участковыми больницами, Советами ветеранов Центр выявляет нуждающихся в социальном обслуживании.

Объем выполняемых социальным работником функций на селе достаточно широк: в различных ситуациях он вынужден брать на себя отдельные обязанности врача, юриста, психолога и все чаще выступает в роли консультанта, информатора по другим интересующим граждан вопросам. Особое внимание уделяется малым населенным пунктам, где работники являются единственным связующим звеном с внешним миром. Таким образом, в Нижнекамском муниципальном районе реализуется технология по организации мобильной помощи гражданам, проживающим в трудно доступных районах, представляющая собой бригадный метод обслуживания. В 2005-2006 годах опробована технология однодневных заездов в реабилитационное отделение Центра «Милосердие» города Нижнекамска в стационарное отделение Краснокадкинской участковой больницы, целью которой является – снижение времени адаптации одиноких пенсионеров к новым условиям проживания и преодоление страха перед необходимостью определения в дома-интернаты, на социальные койки и в другие государственные полустационарные и стационарные учреждения социального обслуживания. Одной из новаторских форм поддержки одиноких пожилых людей и улучшения условий проживания явилась идея открытия социальных квартир в одном из сел Нижнекамского района. За проживающими в социальных квартирах гражданами установлен уход медицинской сестры и социального работника. В 2003 году в Центре введена такая форма обслуживания, как патронаж. Решением комиссии патронаж устанавливается над одинокими пенсионерами, которые отказываются от помощи посторонних лиц в силу своих религиозных убеждений, свойств характера, возрастных изменений. Как правило, это пенсионеры старше 80 лет, страдающие хроническими заболеваниями. Как показывает опыт социального патронажа социально-психологической воздействие социального работника способно вызвать позитивное изменение в психике людей и далее в их жизни и поведении, а также жизненной ситуации клиента.

Специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому особо необходимы в сельской местности, где остро не хватает учреждений здравоохранения и крайне ограничены возможности оказания медицинских услуг, тем более в домашних условиях. В структуре Центра работает 2 специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому и в работы этих отделений характерен тесный контакт с территориальными медицинскими учреждениями. Широкое распространение в специализированных отделениях получила организация для тяжелобольных стационарного лечения на дому под строгим наблюдением медицинских работников отделения и лечащих врачей районных участковых больниц. Важно, что в процессе лечения при необходимости на дому организуются консультации специалистов-медиков. Регулярно обновляются домашние аптечки обслуживаемых за счет средств спонсоров и Центра. Следует признать, что у сельского жителя гораздо больше проблем и трудностей, а возможностей их решения – на много порядков меньше. Пытаясь как-то смягчить эту ситуацию в Нижнекамском муниципальном районе при участковой больнице деревни Красная Кадка открыты социальные койки на 30 мест. Основная идея организации социальных коек – облегчить боль и страдания как физические так и душевные. Даже если больного нельзя вылечить, это не значит, что для него нельзя ничего сделать. За пенсионерами, находящимися на социальных койках закреплены палатные медицинские сестры, санитарки и социальный работник Центра. Оформление на социальные койки производится на основании личного заявления, заключается трехсторонний договор между главным врачом ЦРБ, Управлением социальной защиты и пенсионером. По этому пенсионер ежемесячно вносит плату в размере 50% от своей пенсии. Эти средства расходуются на дополнительное питание, улучшение условий проживания. Целый день пенсионеры, проживающие на социальных койках, находятся под присмотром социального работника, который бывает рядом с ними, помогает в решении проблем бытового характера, оказывает психологическую помощь. Также социальный работник обеспечивает приготовление и доставку пищи для тяжелобольных, помогает поддерживать личную гигиену. Социальный работник Центра оказывает содействие в поддержании контактов обслуживаемых с родными, близкими, оказывает помощь в получении установленных действующим законодательством льгот.

Основной категорией граждан, проживающих на социальных койках, являются одинокие пенсионеры, инвалиды, проживающие в домах без удобств, а также беженцы из числа пенсионеров. В зимний период количество желающих попасть на социальные койки значительно возрастает, так как в большинстве дома у одиноких пенсионеров не газифицированы, отапливаются дровами, а на покупку дров нет средств.

С 01. 11. 2003 года в Нижнекамском муниципальном районе введен порядок и условия предоставления социальных услуг на платной основе. За I полугодие 2006 года за оказание гарантированных и дополнительных услуг собрано 99213,98 тыс. рублей, тогда как за такой же период 2005 года – 72525,54 тыс. рублей.

Не менее важной формой является срочное социальное обслуживание, которое носит характер неотложной разовой помощи остронуждающимся в социальной поддержке. На данный вид обслуживания имеется устойчивый спрос. Отделением срочного обслуживания оказывается материальная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации в виде денежных средств, продуктов питания, одежды, обуви и других предметов первой необходимости, а также топливом.

Отделением срочного социального обслуживания оказывается материальная помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации в виде денежных средств, продуктов питания, одежды, обуви и других предметов первой необходимости, а также топливом.

В работе Центра социального обслуживания активное участие принимают школьники района, которые участвуют во всех мероприятиях. Дети готовят концертные программы, разносят пригласительные билеты, продуктовые наборы к таким мероприятиям как День победы, День пожилых людей, Декада инвалидов и прочие. Оказание «тимуровской» помощи престарелым гражданам и инвалидам носит периодический характер. Школьники сельских и поселковых школ под руководством педагогов оказывают разовую помощь ко Дню Победы, Дню пожилых людей, Дню единства и согласия.

В ходе написания дипломной работы нами было проведено социологическое исследование по определению удовлетворенности пожилых людей села организацией социального обслуживания, эффективности социальных услуг, их роли в жизни пенсионеров.

Исследование проводилось в сельских поселениях Нижнекамского муниципального района. В районе существуют довольно крупные села, где проживает немало молодежи. В основном села газифицированы, созданы возможности для проведения водопровода в дом, но обращает на себя внимание плохое состояние дорог к сельским поселениям.

В соответствии с рисунком 3, большая часть опрошенных нами пожилых жителей сел имеет доход от 2000 до 3000 рублей (35%).



Рисунок 3 – Уровень дохода опрошенных пожилых жителей сел Нижнекамского муниципального района

Можно дополнить сведения о материальном благополучии сельчан данными об источниках доходов. У всех опрошенных главным источником дохода является пенсия и социальные выплаты. Дополнительных доходов у пенсионеров, по их словам, нет. Оказалось, что 9% опрошенных живут очень бедно, их размер пенсии не превышает 1000 рублей. В опрошенных селах большинство престарелых являются инвалидами той или иной группы (39%) и одиноко проживающими (21%). В соответствии с рисунком 4, надо отметить, что доля одиноких пожилых людей тоже немаленькая (9%), то есть 30% пожилых людей живут одни и вынуждены сами заботиться о себе.



Рисунок 4 – Показатели социального положения сельских пожилых граждан

В основу исследования уровня жизни пожилых сельчан, мы положили анализ их самооценки. В целом, удовлетворены своей жизнью 70% респондентов, 30% считают, что их жизнь складывается более-менее. На вопрос «От чего зависит Ваше благополучие?» в соответствии с рисунком 5, 43% опрошенных ответили, что от них самих. Большинство респондентов надеются на помощь государства – 51%. Интересно то, что ни один респондент не считает, что их благополучие зависит от родственников. Наоборот 6% больше верят живущим рядом людям. В эту категорию людей мы включили соседей, социальных и медицинских работников.



Рисунок 5 – Показатели зависимости пожилых людей от кого-либо

Все наши респонденты пользуются социальными услугами той или иной формы. Большинство из них нуждаются в социальном обслуживании на дому – 70%. Но есть и такие и их немало (21%), обслуживаемые в стационарной форме. Мы опросили престарелых, проживающих на социальных койках Краснокадкинской больницы. Многие пенсионеры получают пенсию ниже прожиточного минимума, бесплатными услугами пользуются лишь 8% опрошенных. В основном (64%) респонденты пользуются услугами частичной оплаты. Несмотря на то, что 28% пожилых людей получают услуги платно, они довольны уже тем, что кто-то о них заботится. Это можно объяснить тем, что престарелые, особенно, одинокие и одинокопроживающие не могут обходиться без помощи социального работника. Люди, которые пользуются платными услугами, в основном, нуждаются в мытье полов, покупке и доставке продуктов, уборке жилых помещений (76%). Также 9% престарелых нуждаются в санитарно-гигиенических услугах, сюда входят стрижка ногтей, причесывание, купание и другие. Обратим внимание на то, как отреагировали респонденты на вопрос «Удовлетворяют ли Вас тарифы на платные услуги?». 72% ответили – да, 18% - нет. Здесь мы хотим отметить, что на вопросы пенсионеры отвечали очень настороженно. В их ответах не было уверенности, и они старались отвечать на вопросы только с положительной стороны. В ходе социологического анализа мы определяли удовлетворенность сельских жителей качеством услуг, предоставляемых им Центром социального обслуживания населения в соответствии с оценками: очень высокое, высокое, среднее, низкое, очень низкое. В результате пожилые дали высокую оценку качеству таких услуг как покупка и доставка продуктов питания (40%), сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная доставка (47%), вынос ведра с мусором (61%), оказание помощи в уборке жилых помещений (71%), оказание помощи в оплате жилья и коммунальных услуг (43%). Очень низко оценили помощь в получении путевок на санаторно-курортное лечение (23%). По их словам, получение путевки очень сложный процесс, хотя бы уже по той причине, что для этого необходимо несколько раз съездить в город. Анализируя ответ на данный вопрос можно отметить, что пожилые деревенские граждане очень осторожны в своих оценках, побаиваются, не стало бы им еще хуже. Хотя многие из них не знают имени главы муниципального района, деятельность его оценивают положительно (62%), а 37% респондентов главой района считают главу своего сельского поселения.

Как мы и предполагали, самый наболевший вопрос на сегодняшний день среди пожилых жителей – это обеспечение лекарственными средствами. 29% ответили, что обеспечение лекарственными средствами осуществляется очень плохо. 11% дали удовлетворенную оценку. Престарелые люди считают, что для улучшения этой сферы деятельности органы власти ничего не предпринимают. Многие престарелые жители сел благодарны уже за то, что у нас в районе существует Центр социального обслуживания. Они пожелали, чтобы прибавили зарплату социальным работникам. «Мы без них никто!» - говорили наши респонденты. Также некоторые пожилые отметили нуждаемость в благотворительной помощи одиноким престарелым людям. Проживающие на социальных койках мечтают о более разнообразном меню.

Таким образом, на наш взгляд, удовлетворенность пожилых жителей села организацией социального обслуживания зависит от тех условий, которые созданы для людей местной власти от уровня их притязаний. Анализ положения граждан пожилого возраста и инвалидов свидетельствует о том, что они являются наиболее социально незащищенными категориями населения, нуждающимися в особом внимании и социальной защите со стороны государства. В связи с этим, главной задачей Центра социального обслуживания, является поддержание активного образа жизни старшего поколения, оказание им разносторонней социально-бытовой и психологической помощи, обеспечения участия в посильной трудовой деятельности.

2.3 Проблемы организации социального обслуживания сельского населения в современной России

Конституция Российской Федерации провозглашает один из основополагающих принципов деятельности современного демократического государства, согласно которому создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, не является сугубо личным делом самого человека и его родителей, а возводится в ранг общегосударственной политики [29, ст. 9]. В случае, если человек по тем или иным не зависящим от него причинам не может обеспечить себя материально, становится социально незащищенным, государство безвозмездно оказывает ему необходимую помощь и поддержку. Смысл и пафос такой обязанности государства основывается на весьма простом, но ко многому обязывающем положении: всякий человек вправе рассчитывать на такой жизненный уровень, который позволял бы не только существовать, но и формировать и проявлять себя как личность, принимать непосредственное участие в производстве материальных и духовных благ. В настоящее время это право наиболее полно и последовательно закреплено ст. 25 Всеобщей декларации прав человека: «Каждый человек имеет право на такой жизненный уровень, включая пищу, одежду, жилище, медицинский уход и необходимое социальное обслуживание, который необходим для поддержания здоровья и благосостояния его самого и его семьи, и право на обеспечение на случай безработицы, болезни, инвалидности, вдовства, наступления старости или иного случая утраты средств к существованию по независящим от него обстоятельствам».

За период с 2003 года социально-демографические характеристики процесса старения населения в Российской Федерации претерпели определенные изменения. Показательно, что общая численность пожилых людей с 2004 года снижается (2003 год - 30,5 млн. человек, 2004 год - 30,58 млн. человек, 2005 год - 30,44 млн. человек, 2006 год - 30,18 млн. человек), однако продолжается устойчивый рост численности лиц в возрасте 85 лет и старше (2003 год - 1,24 млн. человек, 2004 год - 1,31 млн. человек, 2005 год - 1,34 млн. человек, 2006 год - 1,39 млн. человек).

Сохраняется проблема более низкой продолжительности жизни мужчин по сравнению с женщинами. В конце 90-х годов различие составляло 8-9 лет, к 2003 году оно увеличилось до 13,6 года, а в настоящее время российские женщины живут дольше мужчин на 12 лет.

Большинство пожилых людей проживает в городах (21,3 млн. человек). Старение населения сильнее выражено у сельских жителей: в 2005 году среди сельских жителей пожилые люди составляли 23,2 процента, среди жителей городов - 19,9 процента. В период до 2007 года процесс старения временно стабилизируется. Доля лиц пожилого возраста составляет 20,6 процента общей численности населения страны.

В дальнейшем, в период до 2016 года, ожидается, что процесс демографического старения населения Российской Федерации отразится на возрастной структуре населения. Низкая рождаемость и рост ожидаемой продолжительности жизни приведут к увеличению доли пожилых людей в структуре населения (2010 год - 22 процента, 2014 год - 23,8 процента, 2016 год - 24,8 процента). При разработке комплексных мероприятий, направленных на социальную защиту и улучшение положения пожилых людей, следует иметь в виду, что средний возраст населения России устойчиво увеличивается, причем население регионов страны, городов и сельской местности стареет неравномерно. Высокая доля пожилых людей в структуре населения России в долгосрочной перспективе сохранится.

Во всех возрастных группах растет смертность сельского трудоспособного населения. Особенно это характерно для молодых групп населения обоих полов – в возрасте 30-34 лет. Преждевременная смертность населения остается самой острой демографической проблемой на селе. Низкое качество жизни в сельской местности, невозможность получения качественного профессионального образования на селе и невостребованность селом молодых специалистов являются основными причинами оттока молодежи.

Доходы и уровень жизни сельского населения крайне низки. За чертой бедности по денежным доходам живут 29,5 млн. (75,6%) сельских жителей. Доля бедного населения на селе в 1,3 раза больше, чем в городе. В январе 2003 г. зарплата в сельском хозяйстве составила 1631 руб., или 35% к среднероссийскому уровню. Далеко не решены проблемы занятости и безработицы на селе. Общая безработица на селе в 1 полугодии 2003 г. составляла 10,6%, регистрируемая – 3,9%. Уровень общей безработицы в 7 регионах России был выше 20%. Г. Карелова чрезвычайно актуальной считает и тему социального обслуживания пожилых сельских жителей [30, с. 14]. Из 145, 2 млн. россиян на селе проживает 38,9 млн. чел. Около 9,2 млн. человек составляют лица пенсионного возраста. Женщины составляют 64% сельских жителей пенсионного возраста. В возрастах старше 80 лет находится около 1 млн. чел. Средняя пенсия сельского жителя в среднем на 20% ниже, чем у горожанина. Многие сельские жительницы – вдовы военных лет или вдовы рано умерших супругов, материальная обеспеченность которых более низкая, а состояние здоровья внушает тревогу. Пожилые люди на селе в основном живут в ветхом жилье, часто практически без удобств. Они часто не пользуются положенными социальными льготами.

В настоящее время в субъектах Российской Федерации действует 494 дома-ветерана малой вместимости (с численностью проживающих от 5 до 50 чел.), входящих в государственный и муниципальный секторы социального обслуживания, где проживают более 14 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов. Дома-интернаты малой вместимости функционируют во всех субъектах Российской Федерации, но наибольшее распространение эта форма социального обслуживания получила в Чувашии, Белгородской, Брянской, Орловской, Архангельской, Астраханской, Нижегородской областях, Ханты-Мансийском АО, Алтайском, Приморском и Хабаровском краях.

Масштабный характер приобрели негативные изменения, касающиеся физического, психического и духовного здоровья людей старшего возраста. За последние годы отмечается ухудшение показателей физического здоровья пожилых людей, проявляющееся в увеличении заболеваемости, инвалидности и смертности. Среди пожилых людей только 22 процента практически здоровых. Старение населения, как и наступление старости у отдельного человека, сопровождается ростом зависимости пожилых людей от экономически и социально активного населения. Неудовлетворительное состояние здоровья, неустойчивое материальное положение, снижение конкурентоспособности на рынке труда в предпенсионном и пенсионном возрасте - характерные черты положения значительной части пожилых людей. Многие пожилые люди в современных социально-экономических условиях чувствуют свою неприспособленность и социальную невостребованность. Возможности для полноценного участия в общественной жизни у них ограничены. Ответственность семьи за предоставление ухода и удовлетворение потребностей пожилых людей снижается. В российском менталитете традиционными атрибутами отношения к старикам были забота, покровительство, внимание со стороны общества, семьи, окружающей людей. Категория пожилого населения и сейчас занимает значимую социальную нишу. В предшествующей жизни они были, а многие остаются активными, самодостаточными членами общества, включенными в созидательный труд, общественную деятельность. Об этом свидетельствуют современные геронтологические исследования, авторы которых утверждают, что большинство людей пожилого возраста ощущают себя полноценными членами общества, а их социальная активность зачастую превосходит молодых сограждан. Однако вследствие необратимых процессов старения в человеческом организме, физиологических, психологических изменений слабеют жизненные силы, способность самообслуживания, появляется беспомощность. Определенная часть пожилых вынуждена находиться на обслуживании родных, близких, друзей, дальних родственников, соседей, представителей социальных организаций. Для многих «опекунов» уход, забота о старших становиться обузой, нежелательной нагрузкой, что приводит нередко к возникновению конфликтных ситуаций, сопровождающихся насильственными актами по отношению к подопечным. Такой вид насилия, по мнению некоторых исследователей, обусловлен экономическими переменами в нашей стране. Бедность, безработица, экономическая нестабильность, немотивированная агрессивность некоторой части молодежи порождают жестокость, различные формы физического и психологического ущемления интересов и прав пожилых людей. Жестокое обращение в домашних условиях проявляется в ущемлении интересов пожилых людей со стороны членов семьи. Однако, ввиду родственных отношений с людьми, тесно контактирующими с пожилым человеком, жертва отказывается предпринимать правовые меры по отношению к насильнику и старается уберечь его от наказания. Этим частично объясняется тот факт, что негативные взаимоотношения длительное время находятся вне поля зрения правоохранительных органов [30,с.35]. В связи с этим напрашивается вывод о необходимости определить характер этого социального явления. Ошибочно сводить проблему только к материально-экономическим условиям жизни, объясняя факты насилия бытовщиной. Важной причиной того, что значительная часть пожилых, престарелых оказываются в положении изгоев, не нужных ни семье, ни обществу, и до которых нет дела государству, партиям, церкви, различного рода попечителям и благотворителям, другим атрибутам так называемого гражданского общества, является дегуманизация общества, в той или иной степени захватившая все социальные слои; падение нравственности, аморальность. По этой причине многие пожилые, несмотря на то, что у них есть близкие люди, умирают в нищете и в полном одиночестве.

Пожилые люди нередко теряют ориентацию в современном социокультурном пространстве, затрудняются их социальные контакты, что имеет негативные последствия не только для самих пенсионеров, но и для людей, их окружающих. В сфере охраны здоровья, социального, культурно-досугового, торгово-бытового обслуживания, физкультурно-оздоровительной работы и туризма недостаток внимания к нуждам пожилых людей приводит к ограничению их доступа к общественным благам и услугам.

На начало 2005 года в Российской Федерации насчитывалось около 3 тыс. учреждений социального обслуживания, а также свыше 16 тыс. различных подразделений в структуре центров социального обслуживания или органов социальной защиты населения, предоставляющих социальные услуги пожилым людям. Социальные услуги в 2005 году были оказаны более 14 млн. пожилых людей (46,5 процента общего числа граждан пожилого возраста). Основная часть пожилых людей получала услуги, продолжая жить в привычных домашних условиях, более 200 тыс. человек - в стационарных учреждениях.

Вместе с тем в целом по России около 5 млн. граждан старшего возраста, относясь к категории одиноких или одиноко проживающих, могут нуждаться в социально-бытовых и других услугах. Из них 1,5 млн. человек нуждаются в постоянной посторонней помощи и социальных услугах, в том числе около 300 тыс. человек - в социально-медицинских услугах на дому. Сохраняется очередность на получение мест в домах-интернатах (около 12,7 тысяч человек), потребность пожилых людей в социально-медицинских услугах, оказываемых на дому, удовлетворяется лишь на 77 процентов.

В связи с этим актуальным остается развитие сети учреждений по оказанию социальных услуг. В стационарных учреждениях социального обслуживания пожилых людей требуется создание более комфортных условий проживания, организация качественной медико-социальной помощи и реабилитации, предоставление услуг социокультурной направленности, способствующих поддержанию интереса к жизни и укреплению социальных связей [31, с.23]. Опыт решения данной проблемы будет излагаться в третьей главе.

Положение пожилых людей нуждается в коренном улучшении на основе комплексного подхода к решению связанных с этим задач.

Особого внимания заслуживает и отношение самих пожилых и старых людей к той помощи, которую им оказывают центры социального обслуживания. Практический опыт и специально проведенные исследования позволяют выделить несколько определенных стереотипов поведения пожилых и старых людей: подчас неприятие социальной помощи в повседневной жизни, недоверие к социальным работникам, нежелание быть зависимыми от чужих, посторонних людей; явные рентные установки, стремление и настойчивость в получении как можно большего количества услуг со стороны социальных работников, возложение на последних выполнения всех бытовых обязанностей; недовольство и неудовлетворенность своими жизненными условиями переносится на социальных работников, с которыми непосредственно общаются; социальный работник воспринимается как объект, который несет ответственность за их физическое здоровье, моральное и материальное состояние.

Конечно, основная часть населения старших возрастов, с которыми ведется социальная работа в различных ее видах, выражает свою искреннюю благодарность социальным работникам, высоко оценивает их труд. Однако нередким является и недоброжелательное отношение, подозрительность, недовольство оказываемыми услугами. Иногда прибегают и к чрезмерному восхищению, восхвалению социального работника, чтобы добиться от него тех услуг, которые не входят в перечень выполняемых обязанностей. Работа со старыми людьми во всех странах считается одной из самых тяжелых во всех отношениях: велико разочарование лиц, обеспечивающих уход за ними; чтобы его избежать, необходимы высокая профессиональная подготовка, понимание и знание психологических особенностей пожилого и старческого возраста. Социальным работникам нужно с самого начала готовиться к тому, что в их работе благодарностей будет значительно меньше, чем подозрительности, необоснованных обвинений, а нередко и незаслуженных оскорблений. Социальные работники должны быть подготовлены к тому, чтобы быть терпеливыми и заботливыми к любому, даже очень капризному и надоедливому старому человеку. Нельзя воспринимать старого человека изолированно, вне его жизненного пути. Напротив, то, что он представляет собой сейчас, есть отражение многоаспектного и многослойного становления личности. Биография каждого старого человека представляет собой отражение удавшейся или неудавшейся судьбы, возможно, разломанной или порушенной жизни. Самое главное - каждый старый человек есть личность и как личность имеет самоценное значение. Личность - сердцевина человеческого бытия, его чувств, переживаний и действий. Личность определяет и поведение человека в процессе старения. Каждый человек уникален в своем «Я» и никак не может быть подменен другим человеком, и в таком виде иного человека не существует. В настоящее время система социального обслуживания не отвечает в полном объеме основной цели социальной политики государства – повышению качества жизни населения до уровня не ниже нормативного.

Существующая система социального обслуживания остро нуждается в негосударственной составляющей, в развитии конкурентной среды, в притоке предприимчивых людей, что возможно при внедрении государственных и муниципальных заказов на социальные услуги. Социальному инвестированию бизнеса необходимо программное обеспечение. Одним из основных направлений деятельности Республиканской программы «Социально-экономического развития Республики Татарстан на период 2010 года» в области социального обслуживания населения является создание условий для привлечения социально ответственного бизнеса к решению социальных проблем общества. Отсутствие механизмов правового, экономического, политического характера сдерживает участие социального бизнеса в мероприятиях социальной защиты, которое ограничивается в основном рамками благотворительной деятельности. Отсутствие стандартов в области социального защиты (в том числе стандартов социального обслуживания и кадрового обеспечения) не позволяют осуществлять контроль за деятельностью негосударственных организаций и предприятий, а также частных лиц, деятельность, которых направлена на предоставление социальных услуг, внедрить государственный заказ на объем предоставления социальных услуг. В современных экономических условиях важным принципом деятельности системы социального обслуживания должна стать демонополизация, активное привлечение негосударственных организаций и физических лиц в сферу оказания социальных услуг и социальной помощи, внедрение механизмов рыночных отношений между государством, его бюджетом и учреждениями социальной сферы независимо от их форм собственности. Одним из механизмов демонополизации является внедрение социального заказа – размещение государственного и муниципальных заказов на предоставление социальных услуг на конкурсной основе, финансирование социального обслуживания в негосударственных учреждениях через заключение контрактов на возмездное оказание услуг, поддержка социально значимых проектов через предоставление грантов.

В рамках этого в Республике Татарстан планируется: разработать рекомендации по приоритетным направлениям участия республиканского бизнеса в социальной политике республики; разработать эффективные механизмы и условия подключения коммерческих структур к реализации республиканских социальных программ, в том числе разработать и внедрить неэкономические механизмы развития социальной активности бизнеса; организовать открытый диалог власти и бизнеса, призванный показать реальную и потенциальную роль бизнеса в реализации социальной политики республики; организовать освещение положительного опыта конструктивного взаимодействия в социальной сфере между государственными и коммерческими структурами и формирование положительного общественного мнения. С целью привлечения предпринимателей участию в социальной жизни общества, развития сотрудничества коммерческого и некоммерческого секторов в области социального обслуживания населения республики, консолидации усилий и развития двухстороннего сотрудничества различных слоев общества, предполагается разработать республиканскую комплексную программу «Развитие социально ответственного бизнеса в Республике Татарстан».

В результате выполнения поставленных задач в Республике Татарстан ожидаются следующие направления развития социальных услуг.

Во-первых, сформируется рынок социальных услуг:

* до 20% объема услуг по социальному обслуживанию будет предоставляться учреждениям негосударственной формы собственности;
* показатели инфраструктурной обеспеченности учреждениями социального обслуживания государственной системы социального обслуживания к 2010 году достигнуть 100% уровня социальных гарантий.

Во-вторых, сформируется система участия бизнеса в мероприятиях социальной защиты: объем средств, направляемых бизнесом на цели социальной защиты, будет составлять ежегодно до 25% от объема бюджетных средств, направляемых на эти цели [32, с.18].

Правительство Российской Федерации, Республики Татарстан последовательно реализуют планы и программы, нацеленные на стабилизацию и улучшение социальной ситуации в стране, но сегодня как никогда высока ценность общественной инициативы и социального участия.

В 2004 году решением сессии Нижнекамского объединенного совета депутатов была принята Программа адресной защиты населения Нижнекамского муниципального района, основной упор в реализации которой был сделан на возрождение меценатства и активное привлечение внебюджетных средств на эти цели. Разрабатывая основные цели и задачи Программы, благополучный с экономической точки зрения Нижнекамский муниципальный район нашел в себе мужество признать, что есть определенная часть населения, которая живет за чертой бедности и, по объективным причинам, без помощи извне не может преодолеть сложившуюся кризисную ситуацию. Даже в государствах, которые способны решать социальные проблемы своих граждан посредством мощных государственных гарантий, все равно остается большой сегмент деятельности для частной благотворительности. Тем более, учитывая, что у нашего государства недостаточно ресурсов для обеспечения всех нуждающихся, а различные формы материальной помощи без дополнительного стимулирования граждан к посильной деятельности и взаимной поддержки мало результативны, вопросы благотворительности становятся архиактуальными. Именно поэтому стержнем Программы стала идея всколыхнуть само население, повернуть бизнес лицом к социальным проблемам района, возродить былые традиции меценатства и благотворительности. Вместе с тем, необходимо отметить, что происходит расслоение общества на богатых и бедных, происходит удорожание жизни, причем более стремительно, чем рост доходов населения и рост прожиточного минимума. Поэтому можно сделать вывод, что людей, нуждающихся в социальном обслуживании и социальной защите не становится меньше и актуальность Программы сохраняется и сегодня. Данная программа включает два основных блока: социальная защита семей с низким уровнем дохода, в том числе многодетных, неполных, молодых семей, семей, имеющих детей-инвалидов и детей, в том числе детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; защита социально-уязвимых категорий граждан: инвалидов, ветеранов, малоимущих пенсионеров, работников социальной сферы, граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию. В настоящее время готовится постановление Кабинета Министров Республики Татарстан «Об оптимизации деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения», который предусматривает: сокращение штатов всех социальных учреждений нашего муниципального района на 226 единиц, что составляет более 20% от общего числа работающих; упразднение Дома ветеранов и функционирующего в нем отделения милосердия, а также социальных столовых; реорганизацию районного Центра социального обслуживания в форме присоединения к Центру социального обслуживания населения города «Милосердие». Районный центр обслуживает 67 населенных пунктов, в том числе 2 поселка городского типа: Камские Поляны и Красный Ключ. Большинство деревень расположено в радиусе 50-90 км, поэтому специалисты Центра с выездом на место разъясняют все изменения в законодательстве по социальному обслуживанию, помогают в сборе документов, организовывают деятельность социальных работников. В случае объединения районный Центр лишится практически всех специалистов, знающих специфику работы на селе, при этом, конечно же, в несколько раз возрастет нагрузка на специалистов Центра «Милосердие» [33, с.8].

Как видим, социальное обслуживание на селе должна вписаться в сложную систему социальных отношений сельской социальной общности и занять свою нишу. Чтобы это произошло важно уважительно относиться к сельскому жителю; использовать исторический опыт социальной защиты человека и при этом привнести новейшие профессиональные знания в оказание помощи человеку, его семье, общине.

3 Возможные варианты решения проблем становления и развития организации социального обслуживания сельского населения

3.1 Опыт организации социального обслуживания и медико-социальной работы в некоторых регионах Российской Федерации

Анализ положения граждан пожилого возраста и инвалидов свидетельствует о том, что они являются наиболее незащищенными категориями населения, нуждающимися в особом внимании и социальной защите со стороны государства. Почти в один день большая часть граждан пожилого возраста потеряла все свои сбережения, которые откладывались в течение всей жизни и сберегались «на достойную старость и достойные похороны». Обесцененными оказались все достижения их прошедшей жизни: идеалы их молодости и зрелости признаны ложными, а сами они не только потеряли уважение молодого поколения, но как постоянно внушается, представляют «обузу для трудового населения». В связи с этим, главной задачей учреждений социальной защиты, особенно центров социального обслуживания, стало поддержание активного образа жизни старшего поколения, оказание им разносторонней социально-бытовой и психологической помощи, обеспечения участия в посильной трудовой деятельности [34, с.8].

Рассмотрим опыт социального обслуживания и медико-социальной работы с пожилыми людьми в некоторых регионах России. Челябинск. Ведущая роль в социально-бытовом обслуживании в области принадлежит центрам социального обслуживания. Центры эти многопрофильны, в их структуре имеются отделения социальной помощи на дому, дневного пребывания, срочной социальной помощи, помощи семье и детям, отдел льгот и компенсаций. При 24 центрах муниципального обслуживания созданы в качестве их структурных подразделений специализированные магазины для малоимущих. В центрах введены должности социальных работников по культурно-массовой работе, по профессиональной реабилитации инвалидов, по оказанию различных видов помощи и другие. Сотрудники центров также занимаются вопросами трудоустройства пенсионеров и инвалидов, обеспечением их социальным автотранспортом, санаторно-курортными путевками, организацией бесплатного питания.

Важнейшей частью работы центра является социальное обслуживание на дому одиноких пожилых людей: закупка и доставка продуктов, обеспечение лекарствами, организация уборки в квартире, различные социально-бытовые услуги и их оплата (сдача белья в прачечную, одежды в чистку, утепление оконных рам и дверей), информирование и консультирование и другие. Социальные работники поддерживают связь с трудовыми коллективами, где раньше работали их подопечные, добиваются, чтобы они не забывали, оказывали помощь и проявляли внимание к своим бывшим работникам. Анализ основных направлений деятельности центров социального обслуживания свидетельствует о том, что данная модель социальной службы, ориентированной на работу с пожилыми людьми, получила наибольшее распространение и признание, является наиболее типичной. Однако она еще не охватывает многие категории пожилых людей, которые испытывают потребность в социально-психологической помощи, в общении, социально-правовых консультациях, в адаптации к новым условиям. Центры социального обслуживания населения становятся эффективными нестационарными формами социальной поддержки пожилых людей и других категорий населения Российской Федерации.

В районах и городах Челябинской области функционирует 52 центра социальной помощи, на базе которых действуют 192 отделения социальной помощи на дому, обслуживающие более 27 тысяч человек, а также 15 отделений дневного пребывания и 40 служб срочной социальной помощи. В 31 центре работают специалисты по вопросам семьи и детства. В центрах есть комнаты для отдыха, приема пищи, проведения медицинских процедур, посильной трудовой деятельности. Сотрудниками центров, муниципальных органов, с помощью общественности в короткие сроки были выявлены все нуждающиеся в социальной помощи, данные о которых были внесены в картотеки центров. Было взято на учет 800 тысяч человек или примерно четверть всего населения области. В этой сложной и кропотливой работе большую помощь органам социальной защиты оказали средства массовой информации. В целях информирования населения в области распространялись листовки - объявления, в которых рассказывалось о центрах социальной помощи, их функциях и адресах. Центрами социальной помощи Челябинской области оказываются различные виды социальных услуг: материальная и натуральная помощь, выдача бесплатных аптечек, организация бесплатного питания, обеспечение промышленными и продовольственными товарами первой необходимости. Заключаются договора с пищевыми, обувными, швейными, сельскохозяйственными предприятиями для получения товаров по более низким ценам. Действуют магазины «Семья» и «Милосердие», проводятся аукционы.

Разработана и реализуется программа «Мир туризма и искусства» в соответствии с которой организуются посещения театров и музеев, концертов и кинотеатров, проводится консультирование по вопросам пенсионного обеспечения, льгот и компенсаций. Малоимущим пенсионерам выдаются путевки в туристские центры, предусматривающие не только проживание в гостинице, четырехразовое питание, но и целый ряд культурных мероприятий. Все это направлено на поддержание морально-психологического климата пожилых людей, их социального потенциала.

Интересен опыт организации работы на селе в Варненском районе Челябинской области. В штатном расписании центра социального обслуживания 12 специалистов по социальной работе, осуществляющих деятельность по участковому принципу. Участковые специалисты работают в тесном контакте с сельской администрацией, учреждениями здравоохранения, культуры, образования. Специалистами начата работа по созданию банка данных на всех жителей района, нуждающихся в социальной поддержке. В состав центра входит Геронтологическое отделение на 35 мест. При центре есть подсобное хозяйство, включающее небольшое птице- и животноводческие фермы, огород, хлебопекарню. Часть продукции идет в центр социального обслуживания, а часть – на продажу [35, с.8]. Жизнь постоянно вносит свои коррективы в формы и методы социального обслуживания и социальной защиты пожилых людей. Так, Куйбышевский пансионат ветеранов в Красноглинском районе Самарской области стал, по существу, другим учреждением — центром социального обслуживания населения. Здесь есть медико-социальное отделение, отделение социального обслуживания на дому, отделение дневного пребывания. Имеется свое подсобное хозяйство и пасека, открыт ремонтно-строительный цех, приобретен транспорт. Есть хорошая библиотека, зрительный зал на 450 мест, проводятся различные культурно-массовые мероприятия, концерты художественной самодеятельности и профессиональных артистов.

Превратившись из пансионата в центр, это учреждение стало одновременно сочетать в своей деятельности стационарные и нестационарные формы обслуживания. Оно не является домом-интернатом, хотя с 1989 года здесь организовано отделение дневного пребывания пенсионеров и временное — до шести месяцев. Кроме того, осуществляется обслуживание одиноких пенсионеров на дому, которые еще могут жить самостоятельно и в основном обслуживать себя. В Куйбышевский центр, его медико-социальное отделение социального обслуживания попадают, как правило, преимущественно тяжело больные, лежачие пожилые люди, которых приносят буквально на руках. Каждый из них, по существу, нуждается в сиделке. Среди них встречаются люди самые разные, в том числе и с психологическими проблемами, так что требуются не только медицинская помощь и уход, но и большая психологическая помощь. И вот здесь важную роль играют психо- и трудотерапия. Есть и инструктор по труду. Работникам центра удается не только обеспечить своим подопечным безбедную, сытую жизнь, но и вызвать интерес к жизни, в том числе и за счет организации трудовой деятельности: работы в подсобном хозяйстве, пошивочной мастерской и др. Занятие посильным трудом к тому же дает возможность иногда и неплохо подзаработать. Здесь, даже в «лежачем» отделении ввели трудотерапию, способствующую самообслуживанию. Важное значение имеет создание обстановки домашнего уюта для медико-социальной реабилитации пожилых людей. Большую роль проводит центр социального обслуживания, помогая одиноким пенсионерам на дому, оказывая различные виды помощи: покупая продукты и обеспечивая бесплатное питание в столовых и кафе, организуя снабжение промышленными товарами по более низким ценам, а также юридическую и другую правовую помощь, информируя своих клиентов по интересующим их вопросам. Как известно, с годами здоровье у пожилых людей становится хуже, обостряются хронические заболевания, организм становится все более уязвимым для болезней. Поэтому наряду с медико-социальным обслуживанием на дому создаются и специальные медико-социальные отделения при больницах [36, с.8].

Несмотря на разнообразие форм социальной работы на местах, уже можно выделить основные принципы и формы становления социальных служб, занимающихся решением проблем пожилых людей. Это создание и развитие центров социального обслуживания различного типа: дневного пребывания, недельного, временного, организация надомного обслуживания, платного и бесплатного (платного для тех, кто живет в семьях и кому понадобилась временная помощь), создание на основе различных форм собственности центров социально-психологической помощи, столовых для бесплатного питания, сети магазинов для продажи товаров по социально низким ценам, предоставление льгот по социально-бытовому обслуживанию и обеспечению занятости пожилых людей. Начали открываться дома ночного пребывания, социальные гостиницы и другие.

Свердловская область. В области ведется совместная работа общества Красного Креста и органов социальной зашиты населения. На базе одной из больниц Красноглинского района открыта «Палата милосердия Красного Креста», в которую на срок от 1 до 3-х месяцев направляются престарелые и инвалиды, нуждающиеся в оздоровительных мероприятиях или оформлении в дома-интернаты. Выявление лиц, требующих помещения в эту палату, ведется совместно с органами социальной защиты. Большой популярностью пользуется «Комната медико-социальной помощи» в ней пенсионеры могут получить консультации медицинских работников, специалистов органов социальной защиты, юриста.

В районе действует салон «Милосердие», в котором организован пункт проката предметов ухода, на дому за больными, инвалидных колясок и костылей. Имеется пункт прием от населения бывших в употреблении вещей, с целью последующего распределения их среди малоимущих граждан. В перспективе планируется создание службы экстренной пост - диагностической помощи, А том числе «телефона доверия», открытие на базе действующей «Комнаты медико-социальной помощи» Центра социальной и медицинской помощи, организация отделения сестринского ухода.

Кемерово. В Кемерово состоялась конференция по результатам проекта «Инновационный подход к социальному обслуживанию пожилых людей – Кузбасская модель», осуществляемого Российско-Европейским фондом. В ней участвовали социальные работники области, а также ведущие зарубежные и российские консультанты в сфере социального обслуживания. По словам организаторов конференций, ее главная задача – внедрение и распространение инновационного опыта на территории области. В частности, за период реализации проекта в область удалось привлечь более миллиона долларов, направленных на поддержку наиболее социально-незащищенных слоев населения. Так, в Новокузнецке под опеку фонда был взят дом престарелых Новоильинского района. Участниками проекта была разработана муниципальная система межведомственного взаимодействия органов социальной защиты и здравоохранения. В Кемерово оборудована социально-реабилитационная квартира. В области начала внедряться новая система работы по уходу на дому. Если раньше значительная часть времени социальных работников уходила на доставку продуктов пожилым, то теперь они работают бригадами и предоставляют различные виды социальных услуг [37, с. 5].

Заведующая организационно-методическим отделением государственного учреждения «Центр социального обслуживания населения Балашовского района» Саратовской области Аленикова С.М. считает, что результат социальной услуги – это качественные или количественные изменения в поведении, самоощущении, способностях получателей услуг. Поэтому результатом обслуживания пожилых граждан и инвалидов в надомных условиях является уровень их удовлетворенности оказываемыми услугами. Инновационная методика определения результативности разработана Фондом «Институт экономики города». Технология основывается на изучении результативности деятельности социальных работников по одному конкретному дню, с учетом той жизненной ситуации, в которой находятся клиенты центра социального обслуживания. В центре социального обслуживания внедряется функция мониторинга на организационно-методические отделения, в штате которых имеются: социолог, методист и специалисты по социальной работе. Внедрение данной технологии в практику деятельности государственных центров социального обслуживания позволяет отследить степень достижения планируемых результатов и вносить корректировку в процесс социального обслуживания. Мониторинг – это постоянное наблюдение за каким-либо процессом или явлением с целью выявления его соотношения с желаемым результатом или первоначальным предположением. Применительно к социальной сфере мониторингом, по мнению заведующей центром, можно назвать ряд повторных социологических исследований, проведенных по единой методике и программе.

Отработка технологии осуществлялась в течение 2 лет на базе центра. Основным методом исследования был избран анкетный опрос. Объектом исследования явились пенсионеры по возрасту и инвалиды, проживающие в сельской местности и получающие социальные услуги на дому. Предметом исследования стали качество жизни клиентов центра и уровень предоставления им социальных услуг, что дало возможность в комплексе изучит качество жизни, потребности клиентов в социальных услугах, и результативность их предоставления социальной службой.

Основными задачами в рамках проекта были избраны: определение содержания деятельности отделений центра; изучение жизненной ситуации клиентов; измерение результативности социальных услуг; определение причин, обусловивших результат; выработка и принятие управленческого решения; определение размеров обнаруженных перемен.

Внедрение технологии включило несколько последовательных этапов. На первом – подготовительном этапе было проведено инструктирование со специалистами и социальными работниками, участвующими в сборе информации, разъяснены цели, задачи, технология проведения опроса, определены сроки. На данном этапе также был проведен инструктаж с заведующими отделениями по введению планирования услуг. Форма учета запланированных и оказанных услуг предоставлена в приложении Б.

Второй этап состоит в определении выборки. Чтобы обеспечить получение точно отражающей информации об объекте в течение достаточно длительного отрезка времени выборка должна быть достаточно универсальной.

Третий этап исследования - это проведение опроса клиентов. Информация по ситуации клиента собиралась социальными работниками. В течение двух недель 8 сотрудников опросили 300 клиентов, проживающих в 27 населенных пунктах района. Результаты опроса точно регистрировались в опросниках.

На четвертом этапе данные опроса были занесены в электронную базу данных, обработаны автоматической компьютерной программой. Проведение качественного анализа результатов позволило определить возможные причины низкой результативности одного из отделений. Обработанные данные с рекомендациями по повышению результативности обслуживания были предоставлены администрации центра. Для принятия управленческого решения. Был составлен план по повышению результативности социального обслуживания в отделении, имеющим наиболее низкую результативность. Примерное составление плана предоставлено в приложении В.

Завершающим этапом является проведение повторного замера. Повторный замер результативности был проведен по истечении 6 месяцев с момента начала проведения мероприятий по повышению результативности в отделении. В связи с тем, что сменяемость клиентов за этот период составила более 15%, параллельно с мониторингом результативности проведено анкетирование ситуации клиентов. По данным повторного замера результативность обслуживания в отделении повысилась до возможного максимума и составила 100%. Таким образом, тестирование технологии показало ее эффективность. Специалистами Фонда «Институт экономики города» данная технология, как действенный механизм управления по результату, была предложена для распространения среди учреждений социального обслуживания населения области [38, с. 8].

Таким образом, рассматривая опыт социальной работы и медико-социального обслуживания в различных регионах России, можно сделать заключение, что на местах идет поиск новых эффективных форм работы с пожилыми людьми и в результате значительно возрастает объем и разнообразие помощи, оказываемой центрами социального обслуживании. Так, например, можно отметить организацию: Геронтологических центров, отделений дневного пребывания с фито-барами, физиотерапевтическими кабинетами, помещениями для ЛФК и массажа отдельных медицинских кабинетов, где ведут прием врачи-геронтологи; комнат медико-социальной помощи; службы медико-социальной помощи, психологической помощи, срочной социальной помощи, “телефона доверия, магазинов, аптечных киосков. В некоторых центрах социального обеспечения оказывают помощь пожилым в ремонте жилья, бытовой техники, одежды, заготовке топлива, обработке приусадебных участков. Эффективность работы с пожилыми людьми можно повысить также путем информирования сельского населения о формах и методах организации социального обслуживания.

3.2 Мероприятия по совершенствованию информированности сельского населения о формах и методах социального обслуживания

В субъектах Российской Федерации средства массовой информации, играют существенную роль в установлении доверия между государственными структурами и населением пожилого возраста. С их помощью до пенсионеров доводится актуальная информация об изменениях пенсионного законодательства, социальных льготах, организации медицинской помощи и лекарственного обеспечения, возможностях получения услуг в учреждениях социального обслуживания, публикуются разъяснения юристов и других специалистов. Средства массовой информации в определенной мере несут ответственность за «тиражирование» неблагоприятного образа старости, что в настоящее время осознается самими журналистами. С целью избежать этого в регионах используется проведение конкурсов на лучший журналистский материал о судьбах пожилых людей, отношениях между поколениями в семье и обществе, об оказанной социальной поддержке [39, с. 14]. Например, в Республике Татарстан проводился республиканский конкурс среди СМИ на лучшее освещение социально значимых тем. Конкурс проводился в соответствии с приказом Министерства социальной защиты Республики Татарстан от 30.03.2006г. №38. Учредителями конкурса выступили Министерство социальной защиты Республики Татарстан, Агентство по массовой коммуникации «Татмедиа» и Союз журналистов Республики Татарстан. Основные цели конкурса - укрепление взаимодействия органов государственной власти со средствами массовой информации в вопросе освещения хода реализации в республике социально значимых проектов и привлечение внимания СМИ к общественно-значимым темам. Учредители конкурса определили 4 номинации: «Социальная ответственность» - на лучшее телевизионное освещение социально значимых тем; «Позывные добра» - на лучшее освещение в радио эфире социально значимых проблем; «Летопись милосердия» - на лучшую статью, освещающую социально значимые проекты; «Угол зрения» - на лучший фоторепортаж, посвященный деятельности учреждений социального обслуживания населения. Участниками конкурса выступили представители: 4 электронных - ГУ «Нижнекамская телерадиокомпания»; ТРК «Саба дулкыннары»; ТРК «Черемшан»; радиостанция «Саба дулкыннары».

Также в конкурсе участвовали 9 печатных республиканских и районных средств массовой информации: «Регион 16»; «Время и деньги»; «Казанские ведомости»; «Республика Татарстан»; «Ватаным Татарстан»; «Слава труду» (Бавлинский район); «Теляче» (Тюлячинский район); «Наш Черемшан» (Черемшанский район); «Кайбицкие зори» (Кайбицкий район).

При рассмотрении работ экспертный совет учитывал: социальную направленность, актуальность поднятой темы, аргументированность журналистских выводов, оригинальность подачи информации, авторскую позицию и профессиональную корректность. Основными проблемами и вопросами, затронутыми авторами в представленных работах, явились семейное жизнеустройство детей, деятельность учреждений социального обслуживания, социальная реабилитация детей-инвалидов, внутрисемейные отношения, труд социальных работников, социальная адаптация пожилых граждан, проведение социально значимых мероприятий, судьба малых деревень и посёлков [40, с. 2]. Общественные организации являются связующим звеном государственных структур и населения, особенно социально незащищенных граждан, выполняют огромную роль по оказанию моральной и материальной поддержки пожилым людям и инвалидам, в снятии социальной напряженности среди населения республики. Взаимодействие Министерства с республиканскими общественными организациями ветеранов и инвалидов осуществляется в рамках социального партнерства на основании Соглашений о сотрудничестве между Министерством и республиканскими общественными организациями в области социальной защиты пожилых граждан. Совместная деятельность осуществляется в части разработки и реализации социальных программ, подготовки и проведения пленумов, отчётно-выборных конференций общественных организаций с участием руководителей республики, проведения совместных коллегий, обмена методическими и аналитическими материалами, представляющими взаимный интерес, организации и проведения мероприятий, посвященных памятным датам.

Территориальные органы социальной защиты республики совместно с общественными организациями участвуют в разработке нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы социальной защиты населения на муниципальном уровне. Среди них: районные программы беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры; об установлении дополнительных мер социальной поддержки, комплексные программы («Патриотическое воспитание детей и молодёжи», «Программа адресной социальной поддержки инвалидов и малообеспеченных категорий населения город Набережные Челны» и другие), распоряжения глав муниципальных образований о проведении социально-значимых мероприятий. В городах и районах республики общественные организации участвуют в работе координационных советов, комиссий, рабочих групп при администрациях муниципальных образований. Так, председатель Совета ветеранов и председатель общества инвалидов Азнакаевского района входят в состав Попечительского совета при Управлении социальной защиты, рабочей группы по разработке «Комплексной целевой программы развития социально-психологической помощи населению».

Представители общественных организаций Зеленодольского района принимают участие в работе комиссии по проверке обеспечения доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, в состав которой входят специалисты социальной защиты, комитета по строительству и архитектуре. В Чистопольском районе председатель общественной организации инвалидов систематически принимает участие в работе координационного совета по профилактике инвалидности.

В Аксубаевском, Балтасинском, Дрожжановском, Лениногорском, Мензелинском, Тетюшском, Тукаевском, Ютазинском районах созданы и успешно функционируют рабочие межведомственные группы, которые работают совместно с обществами инвалидов по вопросу реализации индивидуальной программы реабилитации инвалидов.

Во многих районах созданы комиссии, в состав которых входят руководители общественных организаций по рассмотрению вопросов, связанных с выделением материальной помощи, назначением компенсационных выплат, пособий и оказанию адресной помощи населению (Буинский, Камско-Устьинский, Пестречинский районы).

За 9 месяцев 2006 года общественные организации ветеранов совместно с территориальными органами социальной защиты приняли участие в организации и проведении: празднования 62-й годовщины со дня снятия блокады Ленинграда, 17-й годовщины вывода советских войск из Демократической Республики Афганистан, Дня защитника Отечества, «Весенней недели добра», Дня Победы, Международного дня защиты детей, Дня памяти и скорби.

В комплекс мероприятий, приуроченных к памятным датам, входят встречи учащихся школ с ветеранами войны; встречи районного руководства с ветеранами и инвалидами боевых действий; поздравление матерей и вдов погибших ветеранов боевых действий; оказание помощи одиноким пенсионерам в благоустройстве приусадебных участков; проведение круглых столов; организация заездов в центры социального обслуживания населения; проведение благотворительных акций по сбору одежды и бытовой техники; организация бесплатной подписки на районные и республиканские печатные издания для нуждающихся ветеранов и инвалидов и другие.

Систематически общественными организациями ветеранов и инвалидов ведется прием граждан, работа с населением по разъяснению действующего законодательства. Наиболее актуальными вопросами являются: санаторно-курортное лечение, улучшение жилищно-бытовых условий, предоставление субсидий и социального пакета. В сельских районах проводятся сходы жителей по разъяснению действующего законодательства. В ходе выездов производятся проверки жилищно-бытовых условий проживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Деятельность республиканских, районных и городских общественных организаций ветеранов и инвалидов всегда находится в центре внимания и постоянной поддержки органов государственной власти. Деятельность общественных организаций широко освещается в средствах массовой информации, как на республиканском, так и на местном уровне. Средства массовой информации информируют население о социально-значимых мероприятиях, в которых принимают участие общественные организации ветеранов и инвалидов, в печатных изданиях публикуются очерки, подготовленные членами общественных организаций. В 1-ом полугодии 2006г. опубликована 301 статья в районных и городских газетах о деятельности общественных организаций ветеранов, на региональном телевидении протранслировано 24 передачи, на местных радиостанциях вышло в эфир 8 радиосюжетов [40, с. 11].

Преодоление информационного вакуума на селе, обеспечение широкого информирования сельского населения о его социальных, экономических и политических правах и проводимых социально-экономических преобразованиях в государстве и сельской местности Департамент аграрной политики и развития сельских территорий Российской Федерации предполагает осуществлять путем: развития в сельской местности современных систем связи и телекоммуникаций; развития в сельской местности сети информационно-консультационных служб и расширения диапазона предоставляемых ими услуг; развития информационных центров на базе сельских библиотек, повышение доступности и качества библиотечного обслуживания; вовлечения населения и использования методов интерактивного планирования при разработке и реализации местных программ сельского развития; формирования системы непрерывного и дистанционного образования; совершенствования работы средств массовой информации [40, с. 8].

Большая целенаправленная работа по рассмотрению письменных и устных обращений граждан проводится в администрациях муниципальных округов и районов. Например, в Республике Карелия в целях повышения информированности о деятельности органов местного самоуправления вошло в практику проведение «дней администрации» в населенных пунктах Сегежского района. В 2006 году такие информационные встречи состоялись в трудовых коллективах, с гражданами, молодежью поселков Валдай, Водлозеро, Вача, Пертозеро, Черный Порог, Табойпорог, Кочкома, Попов Порог, личным составом воинской части поселка Кочкома. На этих встречах присутствовало около 1200 человек. Использованы разнообразные формы общения: выступления и отчеты Главы Сегежского муниципального района о ходе реформы местного самоуправления, руководителей управлений образования и жилищно-коммунального хозяйства администрации, муниципального учреждения «Сегежская центральная районная больница», диалог в трудовых коллективах об организации работы в поселках, ответы на вопросы, обсуждение с гражданами существующих проблем, целесообразности принятия того или иного решения, встречи с пожилыми гражданами района. Информация широко освещалась в районной газете «Доверие». Такие формы работы позволили в оперативном режиме решить многие острые проблемы граждан. По каждому обращению граждан в районе вырабатывается четкая позиция, конкретная организация работы, не допускаются пустые обещания. Ведется целенаправленная и кропотливая работа по своевременному и качественному исполнению обращений граждан, повышению результативности принятых мер, отслеживаются «отложенные обещания». В 2006 году практически отсутствовали случаи волокитства, возросла исполнительская дисциплина по рассмотрению обращений граждан. Организация работы по контролю является одним из постоянных вопросов на еженедельных планерках в администрации района. Глава муниципального района по отдельному графику проводит встречи с жителями городских и сельских поселений, расположенных на территории Сортавальского муниципального района, работниками муниципальных предприятий - все это способствует принятию конкретных и своевременных действий по решению многих проблем, которые затрагивают в своих заявлениях и на устных встречах жители города. Для более полного информирования населения создан центр по вопросам местного самоуправления при Центральной городской библиотеке, где можно ознакомиться с нормативно-правовыми документами, решениями сессий совета. Эта работа, как подчеркивается в откликах граждан, способствует укреплению и расширению обратной связи населения с местной властью. Органы государственной власти и местного самоуправления работают по своевременному и качественному рассмотрению обращений граждан, совершенствованию форм и методов взаимодействия с населением республики [41, с. 11].

В Самарской области значительную роль в выявлении наиболее актуальных проблем и выработке приоритетных направлений социального обслуживания населения имеют выездные приемы руководителей и специалистов подразделений министерства труда и социального развития в городах и районах области. Во время таких приемов на местах проводится разъяснительная работа и оказывается конкретная социальная помощь. Самарская область принимает активное участие в совершенствовании Законов Российской Федерации. Внесены предложения по изменению и дополнению законов пенсионного законодательства; в частности, предложение об изменении уровня пенсионного обеспечения инвалидов из числа военнослужащих, проходивших военную службу по призыву и получивших инвалидность в «горячих» точках (Чечня, Абхазия, Афганистан, Таджикистан), а так же членов их семей. В Самарской области создана и успешно развивается корпоративная информационная сеть социальной защиты населения, в состав которой входят все службы социальной защиты населения области. Основная задача информационной сети – постоянный и оперативный обмен данными, их доступность для всех служб системы социальной защиты населения. Это позволяет в кратчайшие сроки проводить расчеты пособий, делать всевозможные выборки данных для социальных программ, направленных на поддержку малоимущего населения области. Локальные сети развернуты в 20 районных управлениях социальной защиты населения, 14 центрах социального обслуживания, 5 бюро медико-социальной экспертизы. В службах социальной защиты населения функционируют 1,5 тысячи компьютеров. Ежегодно происходит обновление компьютерного парка. Для разработки социальных программ адресной поддержки населения, проведения мониторинга, прогнозирования и реализации социальных выплат в министерстве труда и социального развития Самарской области создан и постоянно поддерживается «Социальный кадастр», содержащий информацию о 1,5 миллионах получателях государственных пенсий, пособий, компенсационных выплат. Состав реквизитов «Социального кадастра» определяется функциональным назначением социальной защиты населения. Актуализация данных производится еженедельно. В соответствии с законом Самарской области «Об утверждении областной целевой программы создания единой информационной системы адресной социальной помощи жителям Самарской области на 2004-2006 годы» в различных учреждениях социальной сферы области планируется установить Интернет-киоски. С их помощью граждане могут получать информацию о социальных законах федерального, регионального и муниципального уровней в одном месте.

Использование новых компьютерных технологий в организации работы управлений социальной защиты населения позволяет: более рационально организовать работу по обслуживанию населения; планировать мероприятия в районе с социально незащищенным населением; комплексно решать вопросы социальной защиты населения района; установить более тесную взаимосвязь со службами министерства труда и социального развития Самарской области; повысить образовательный уровень специалистов управлений [42, с. 9].

Социологические опросы опровергают мнение об угасании в пожилом возрасте интереса к жизни. Показательно, что 90 процентов пожилых людей – постоянные телезрители, 80 процентов – радиослушатели, большинство регулярно читают газеты.

Более всего телезрителей пожилого возраста интересуют информационные программы. Они охотно смотрят кинофильмы и телефильмы. Менее популярны у них развлекательные программы, чаще всего адресованные молодежи, и построенная на культе молодости реклама.

Средства массовой информации могут способствовать повышению уверенности граждан старшего поколения в своих силах и возможностях, преодолению стереотипных представлений о них. Соответствующая тематика регулярно освещается в информационных программах «Вести» и «Новости культуры» Всероссийской государственной телерадиокомпании. Наиболее тесно связан с «возрастной» частью телезрителей телеканал «Культура», выпускающий многочисленные документально-художественные программы.

Ежедневно в программах радиостанции «Маяк» звучат рассказы, репортажи, интервью на темы из жизни граждан старшего поколения. Эта радиостанция располагает широкими возможностями вещания на субъекты Российской Федерации и готовит радиопередачи на местном материале.

Московская телекомпания «ТВЦ» накопила положительный опыт проведения благотворительных телемарафонов к Международному дню пожилых людей (1 октября). Радиобеседы и телемарафоны широко распространены практически во всех субъектах Российской Федерации.

В работе с печатными средствами массовой информации основным инструментом являются тематические пресс-конференции. По инициативе Союза журналистов России пресс-конференции регулярно проводятся в Центральном доме журналиста (Москва). Новым элементом стало использование возможностей системы Интернет, благодаря чему каждый может задать любой вопрос участникам пресс-конференции [43, с. 9].

К совершенствованию информированности пожилых людей можно включить также осуществление мероприятий по оптимизации социокультурной среды жизнедеятельности граждан старшего поколения, а также мероприятий по поддержке деятельности общественных объединений в интересах пожилых людей.

Скоординированное проведение международных, общероссийских и межрегиональных научно-практических конференций, симпозиумов, семинаров явится выражением внимания общества к проблематике старения населения и положению пожилых людей, станет стимулом для дальнейшего развития профильных научных исследований и обменов в этой области.

3.3 Программа внедрения школьного волонтерского движения в систему социального обслуживания сельского населения

Совершенствование социального управления, повышение его значимости — объективная закономерность, обусловленная требованиями экономического роста и повышения благосостояния народа. Социальное управление обеспечивается, с одной стороны, социально-экономическими, политическими и правовыми гарантиями, а с другой - высоким уровнем образованности, профессионализма, культуры и информированности широких слоев населения. Управленческая практика развивает и качественно преобразует самосознание людей, стимулирует их стремление со знанием дела судить о событиях, явлениях и процессах, происходящих в жизни общества. На данном этапе подобное стремление все отчетливее превращается в одну из важнейших социальных потребностей людей. И не замечать этого - значит не думать о благополучии своего народа, треть которого живет на селе.

Сегодня сельское хозяйство еще живет только благодаря энтузиастам, которые сохранились на селе: крестьяне, специалисты, руководители разных уровней сельских и муниципальных образований. Человек по своей природе связан с землей. Это его образ жизни, уничтожить который невозможно. Село не погибнет никогда. [44, с. 54].

Актуальнейшей задачей для села на сегодняшний день является организация обслуживания пожилых людей, повышение их качества жизни. По данным социологического исследования сегодня 33% среди жителей сел Нижнекамского муниципального района одинокие и одиноко проживающие. Большинство из них относятся к категориям бедных, так как уровень дохода у большинства (кроме ветеранов ВОВ), ниже прожиточного минимума.

В связи с этим возникает необходимость внедрения новых технологий в практику социального обслуживания населения пожилого возраста. Применение новых технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста получает все более широкое распространение в связи с утверждающимся единым нравственно-этическим стандартом отношения к пожилому человеку, основанному на уважении к нему. Но муниципальные образования со статусом сельское поселение не имеют ни финансовых средств, ни полномочий. В полной мере им не могут помочь ни органы местного самоуправления, ни социальные службы, действующие в муниципальном районе. Поэтому один из способов решения данной проблемы – привлечение учащихся к волонтерскому движению.

Современное движение волонтеров, зародившееся в детских и молодежных общественных объединениях в начале 90-х ХХ века, при условии качественного социально-педагогического обеспечения программ их деятельности вполне может быть включено в процесс улучшения социального обслуживания пожилой части сельского населения. При этом при хорошей организации, четкой проработке организационной и методической документации волонтерское движение может стать не просто составной частью системы дополнительного образования, но и ядром, организующим началом, поскольку будет способствовать преобразованию индивидуального участия в коллективное действие, также:

* активно поддерживать инициативу, творчество школьников сельских школ;
* формировать в школьниках сельских школ чувство ответственности, стремление доводить до успешного завершения, в соответствии со взятой на себя ответственностью, совместно выработанные проекты;
* сотрудничать с коллегами по общественным объединениям в духе взаимопонимания и уважения;
* формировать высокие нравственные качества и активную жизненную позицию.

Со своей стороны, органы управления образованием и социальной защитой для успешного развития волонтерских движений должны:

* обеспечивать разумную регламентацию добровольческой деятельности, ясно формулируя задачи объединений;
* поддерживать активистов и участников волонтерского движения, обеспечивая при этом необходимое обучение и помощь;
* предусматривать регулярное подведение итогов деятельности, способствуя распространению как передового, так и массового опыта участников добровольного движения в средствах массовой информации.

Программа разработана на 2007-2009 гг.

Цели программы:

– улучшение социального обслуживания пожилых сельчан;

* побуждение и поддержка интереса добровольцев к созданию волонтерских объединений на базе местных школ;
* воспитание в детях таких качеств как доброта, человечность, милосердие, гуманное отношение к людям.

Объект программы: программная деятельность волонтеров.

Предмет программы: способы организации волонтерами их совместной деятельности в ходе реализации программы.

Задачи программы:

– дать новый импульс социальному обслуживанию пожилых сельчан;

* формировать у учащихся понятия доброты, милосердия, благотворительности;
* воспитывать в детях сострадание к страждущим, неимущим, обездоленным;
* воспитывать у детей желание помогать другим людям.

Органы управления. Совет волонтерского движения, в который входят: один из депутатов Совета муниципального образования сельского поселения, социальный работник, представитель школы, старшеклассники – активисты отрядов волонтеров.

В рамках программы в системе волонтерского движения предусматривается создать отряды волонтеров. Количество ребят в отрядах может быть различным – до 3 и более. Это зависит от количества обучающихся в сельской школе детей. Существуют школы, каждый класс которых представляет собой самостоятельный отряд. У каждого из таких отрядов есть свой герб, гимн, девиз, принципы и законы, другие элементы корпоративной культуры. У каждого отряда есть свой наставник – классный руководитель и социальный работник, которые могут дать совет, одобрить план действий, подсказать формы и методы работ.

Программа внедрения подготовки волонтеров в систему дополнительного образования детей работает по следующим направлениям:

* работа с пожилыми жителями села;
* работа с ветеранами ВОВ;
* работа с одинокими и одиноко проживающими;
* работа с малоимущими семьями;
* шефская работа;
* благотворительность.

Работа с пожилыми, одинокими и одиноко проживающими жителями села осуществляется под руководством совета волонтерского движения. Члены отряда волонтеров регулярно посещают своих подопечных на дому, оказывая им различную посильную помощь по уборке в доме, покупке и доставке продуктов и лекарств, работе на огороде, уходе за скотиной, сборе урожая и другие услуги.

Работа с ветеранами ВОВ. Все ветераны, живущие в сельских поселениях, закрепляются за определенными классами, которые в течение всего года ведут с ними работу. Всем нуждающимся ветеранам ВОВ оказывается необходимая помощь.

Работа с малоимущими семьями должна быть в первую очередь направлена на оказание помощи детям из таких семей. Здесь нужен особый такт и внимание.

Важно вовлекать в эту работу учащихся начальных классов. За ними необходимо закрепить шефов-наставников из учащихся среднего звена. В рамках программы волонтерского движения вожатые - наставники помогают классным руководителям и ребятам включиться в общешкольное волонтерское движение.

Важный элемент программы – организация различных благотворительных акций, в рамках которых собирается и обновляется банк данных пожилых жителей сел, уточняются их нужды и потребности, собираются необходимые вещи.

Важным элементом программы является процесс обучения волонтеров. Для достижения нужного уровня знания волонтеров о своей деятельности предусматривается создать три блока занятий.

Первый блок – информационный. Занятия проводятся в форме лекций-диалогов, лекций-диспутов. На занятиях просматриваются видеофильмы о деятельности некоммерческих организаций и объединений с их последующим обсуждением.

Второй блок – тренинговый – включает в себя занятия практикумы. В процессе, которых обучающиеся приобретают умения и навыки ведения диалога с пожилыми людьми.

Третий блок – морально-волевая подготовка. На занятиях этого блока обучающиеся знакомятся с техникой целенаправленного воздействия на психическое состояние пожилых. На этих занятиях пользуются играми и упражнениями нравственно-этического содержания.

Таким образом, программа внедрения волонтерского движения в систему дополнительного образования детей включает в себя четко продуманную систему планирования, организации и координации работы волонтеров для достижения максимальных результатов. Этапы процесса представлены следующим образом:

* оценка потребностей в обучении волонтеров необходимым видом добровольной помощи:
* определение обязанностей волонтеров;
* привлечение волонтеров;
* поддержка;
* признание и оценка сделанного в ходе волонтерского движения.

Сегодня воспитание должно стать частью времени, которое трагически обострило проблему человека. Мы – взрослые в ответе за то, как подготовить нашего воспитанника к вступлению в жизнь в новых условиях.

Одним из важнейших условий развития общества является воспитание граждан правового, демократического государства, уважающих права и свободы личности, обладающих высокой нравственностью, способных к проявлению сострадания и милосердия. Оказание помощи нуждающимся людям – сегодня одно из направлений деятельности движения волонтеров. Внимание детей, подростков и молодежи сосредоточено на самых незащищенных категориях населения: одинокие, престарелые люди, инвалиды, дети, оставшиеся без попечения родителей, многодетные, неполные семьи и другие.

Автор дипломной работы предлагает внедрить данную программу в систему социального обслуживания пожилого населения Нижнекамского муниципального района и сам по долгу службы уже начал подготовительные работы по внедрению этой системы с нового учебного года на Краснокадкинской средней школы.

4 Программа мер по обеспечению выпускной квалификационной работы

4.1 Обоснование социальной значимости внедрения разработанных мероприятий

Развитию социального обслуживания пожилых и нетрудоспособных предаётся в наше стране с каждым годом всё большее значение, оно рассматривается как крайне необходимое дополнение к денежным выплатам, значительно повышающим эффективность всей государственной системы социального обеспечения. Пожилые люди и те, кто в скором времени перешагнёт соответствующий возрастной рубеж, отделяющий их от молодого и среднего поколения, связывают свои общественные ожидания и надежды с существенными переменами в сфере социального обслуживания [46, с. 13].

Основные стратегические цели и задачи государства, определенные Президентом Российской Федерации, Президентом Республики Татарстан - повышение качества жизни населения, создание потенциала для будущего развития – прямо или косвенно пересекается с проблемами организации социального обслуживания населения.

Состояние организации социального обслуживания сельского населения является отражением ситуации, сложившейся в социальной и финансовой сферах и экономике в целом сельских поселений. В условиях все большей экономической самостоятельности территорий, расширения их компетенции, проблемы развития социального обслуживания и направленность их на нужды конкретного человека зависят во многом от осуществляемой социально - экономической политики на местах.

В условиях становления рыночных отношений большое внимание уделяется программному методу регулирования организации социального обслуживания населения. Он предполагает разработку и реализацию системы мер целевого назначения как эффективного способа направленного воздействия государства (либо органов местного самоуправления) на процессы экономического и социального развития, формирования межрегиональных пропорций и связей. Целевые комплексные муниципальные программы как наиболее активный метод регулирования рыночной экономики в современных условиях призваны выполнять функции интеграции государственных, общественных и индивидуальных интересов и отношений, концентрации ресурсов на осуществлении местных народно-хозяйственных проектов. Это важнейший инструмент социально- экономической политики местных органов власти, предусматривающий использование разнообразных административных и, главным образом, экономических методов, среди которых - индикативное регулирование и местное самоуправление. Следовательно, под муниципальной программой в новых условиях хозяйствования следует понимать обоснованный и принятый в установленном порядке планово-прогнозный документ, раскрывающий цели и принципы развития муниципальных структур, содержащий механизмы их реализации.

Реализация муниципальных программ, по-нашему мнению, создает условия для значительных преобразований многих сторон жизни населения муниципальных структур. Поэтому высокий научный уровень подготовки программ — одно из важнейших условий муниципально-программного регулирования.

Одним из основных направлений реализации местной социально- экономической политики выступает политика развития предоставления социальных услуг сельскому населению. Данная сфера создает предпосылки как для развития сельских поселений в целом, так и для осуществления местной социальной политики (повышение уровня качества жизни населения через удовлетворение его насущных потребностей).

Программа внедрения волонтерского движения в систему дополнительного образования детей включает в себя четко продуманную систему планирования, организации и координации работы волонтеров для достижения максимальных результатов. Этапы процесса представлены следующим образом:

* оценка потребностей в обучении волонтеров необходимым видом добровольной помощи:
* определение обязанностей волонтеров;
* привлечение волонтеров;
* поддержка;
* признание и оценка сделанного в ходе волонтерского движения.

4.2 Нормативно-правовое обеспечение выпускной квалификационной работы

Тема «Организация социального обслуживания сельского населения муниципального района» опирается на следующую нормативную базу:

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 года №131. Данный Федеральный закон в соответствии с Конституцией Российской Федерации устанавливает общие правовые, территориальные, организационные и экономические принципы организаций местного самоуправления в Российской Федерации, определяет государственные гарантии его осуществления. Закон предусматривает осуществление во всех субъектах Российской Федерации двухуровневой системы муниципальных образований в сельской местности, причем за каждым уровнем четко закрепляются свои вопросы местного значения, объекты муниципальной собственности и источники доходов. За уровнем сельских поселений в социальной сфере закрепляются вопросы, не требующих крупных затрат, такие как: организация библиотечного обслуживания сельского населения с помощью библиотечного коллектора муниципального района; создание условий для организации досуга и обеспечения сельских жителей услугами организаций культуры; создание условий для массового отдыха сельских жителей и организация обустройства мест массового отдыха; оказание содействия органам местного самоуправления муниципальных районов в установлении опеки и попечительства над нуждающимся в этом жителями сельских поселений.

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 15 ноября 1995 года № 195. В соответствии с Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права закон устанавливает основы правового регулирования в области социального обслуживания населения в Российской Федерации.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации вне пределов полномочий органов государственной власти Российской Федерации, предусмотренных настоящим Федеральным законом, осуществляют собственное правовое регулирование социального обслуживания населения.

К полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации относятся: обеспечение реализации настоящего Федерального закона; разработка, финансирование и реализация региональных программ социального обслуживания; определение структуры органов управления государственной системой социального обслуживания и организация их деятельности; установление порядка координации деятельности социальных служб; создание, управление и обеспечение деятельности учреждений социального обслуживания; иные полномочия.

Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации» от 17 мая 1997 года № 185. Закон регулирует отношения в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, являющегося одним из направлений деятельности по социальной защите населения, устанавливает экономические, социальные и правовые гарантии для граждан пожилого возраста и инвалидов, исходя их необходимости утверждения принципов человеколюбия и милосердия в обществе. Основные принципы деятельности в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов: соблюдения прав человека и гражданина; предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания; обеспечения равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и инвалидов; преемственности всех видов социального обслуживания; ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов; приоритета мер по социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов; ответственности органов государственной власти, органов местного самоуправления и учреждений, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов.

Постановление «О порядке и условиях предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам услуг государственными учреждениями социального обслуживания в Республике Татарстан» от 18 августа 2003 года № 433. Данное постановление включает в себя перечень гарантированных государством услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания, устанавливает обязательный объем помощи, оказываемой названным категориям населения государственными учреждениями социального обслуживания. Социальные услуги, входящие в республиканский перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому, в полустационарных и стационарных условиях государственными учреждениями социального обслуживания бесплатно, а также на условиях частичной и полной оплаты.

4.3 Социологическое обеспечение выпускной квалификационной работы

Программа социологического исследования удовлетворенности сельских жителей организацией социального обслуживания в Нижнекамском муниципальном районе.

Формулировка и обоснование проблемы.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание основывается на принципах: адресности; доступности; добровольности; гуманности; приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации; конфиденциальности; профилактической направленности.

Социальное обслуживание, предоставляя помощь сельскому населению, обеспечивает определенный уровень удовлетворенности условиями жизни. Гражданам пожилого возраста и инвалидам обеспечивается возможность получения достаточных для удовлетворения их основных жизненных потребностей социальных услуг, которые включаются в федеральный и территориальные перечни гарантированных государством социальных услуг.

Для эффективного и устойчивого функционирования агропромышленного производства и обеспечения продовольственной безопасности страны, выполнения селом других производственных задач, демографической, трудоресурсной, культурной, природоохранной и других функций необходимо создания для сельского населения адекватных условий жизнедеятельности.

Старость, как период жизни людей вбирает в себя многие коренные проблемы как биолого-медицинской сферы, так и вопросы социального и личного быта общества и каждой индивидуальности. В этот период перед пожилыми людьми возникает много проблем, так как пожилые люди относятся к категории «маломобильного» населения и являются наименее защищенной, социально уязвимой частью общества. Это связано прежде всего с дефектами и физического состояния, вызванного заболеваниями с пониженной двигательной активностью. Снижение жизненного тонуса, лежащего в основе всевозможных недугов, в значительной степени объясняется психологическим фактором - пессимистической оценкой будущего, бесперспективным существованием. При этом, чем глубже самоанализ, тем сложнее и болезненнее психическая перестройка. Главная трудность заключается в изменении статуса пожилых людей и максимального продления их независимой и активной жизни в старости, вызванное прежде всего прекращением или ограничением трудовой деятельности, пересмотров ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновение различных затруднений как в социально-бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям. Повышенная социальная уязвимость пожилых граждан связана также и с экономическими факторами: небольшими размерами получаемых пенсий, низкой возможностью трудоустройства как на предприятиях, так и в получении работы на дому. Важной социальной проблемой пожилых людей является постепенное разрушение традиционных семейных устоев, что привело к тому, что старшее поколение не занимает почетное главенствующее положение. Очень часто пожилые люди вообще живут отдельно от семей и поэтому им бывает не подсилу справляться со своими недомоганиями и одиночеством, и если раньше основная ответственность за пожилых лежала на семье, то сейчас ее все чаще берут на себя государственные и местные органы, учреждения социальной защиты.

Начало работы по социальному обслуживанию граждан Нижнекамского района приходится на 1989 год. На сегодняшний день служба представляет собой самостоятельное государственное учреждение, с юридическим статусом. Обслуживание пожилых граждан на дому является наиболее востребованной формой социального обслуживания.

Деятельность отделений обслуживания на дому направлена на максимально возможное продление пребывания граждан в привычной социальной среде обитания и поддержание на высоком уровне их социального, психологического и физического статуса. Социально-бытовые услуги на дому рассматриваются в учреждении как альтернатива помещения пожилого человека в интернатное учреждение. Оказание социальных услуг способствует адаптации к изменившимся функциональным возможностям пожилого человека. Процедура обслуживания включает спектр основных мероприятий: знакомство с клиентом; изучение бытовых условий, в которых проживает клиент; выяснение качества отношений с соседями, друзьями, товарищами по бывшей работе, представителями общественных организаций; разработка мер по поддержке и развитию социальных нужных клиенту услуг, предусмотренных нормативно-правовыми документами. Реализация данных направлений на практике, способствует повышению самочувствия и оптимизма граждан пожилого возраста. При приеме на обслуживание учитывается индивидуальная степень нуждаемости в социальных услугах с учетом функционального состояния и социальных показаний, которой будет соответствовать определенный перечень социальных услуг. В связи с этим нам представляется интересным проведение исследования удовлетворенности сельских жителей организацией обслуживания.

Данная проблема может быть изучена двумя методами: анализом документов и опросом населения методом анкетирования.

Цель исследования состоит в определении удовлетворенности сельских жителей, пользующихся социальными услугами, организацией социального обслуживания на селе.

Объектом исследования являются сельские жители, пользующиеся социальным обслуживанием.

Предметом исследования является мнение сельских жителей об организации социального обслуживания на селе.

Логический анализ основных понятий.

Здесь следует выделить следующие такие понятия, как: социальные службы - предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица; клиент социальной службы - гражданин, находящийся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются социальные услуги; социальные услуги - действия по оказанию отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, клиенту социальной службы помощи, предусмотренной настоящим Федеральным законом; трудная жизненная ситуация - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно.

Гипотезы:

* на удовлетворенность сельского населения условиями жизни влияет степень удовлетворенности организацией социального обслуживания;
* по удовлетворенности организацией социального обслуживания сельские жители судят о местных органах власти.

Задачи исследования:

* определить представление сельских жителей о социальном обслуживании;
* определить уровень удовлетворенности жителей организацией социального обслуживания на селе;
* определить оценку сельского населения о качестве услуг, которые предоставляются Центром социального обслуживания;
* определить перечень форм и методов социального обслуживания в Нижнекамском муниципальном районе и Республике Татарстан;
* выяснить мнение сельских жителей о местных органах власти;
* определить оценку жителей о деятельности органов власти по повышению качества жизни людей.

Рабочий план подготовки и проведения исследования представлен в приложении Г.

Характеристика используемых методов сбора первичной социологической информации: автор для сбора первичной социологической информации использовал метод анкетирование.

Логическая структура анкеты.

Анкета и логическая структура анкеты представлены в приложении Д и Е соответственно.

Методами социологического исследования являются анкетный опрос и анализ документов.

Анкетирование – это метод опроса с помощью специального документа – анкеты, содержащего вопросы, ответы на которые фиксируются респондентом письменно.

Определение обследуемой совокупности.

В опросе будет участвовать население, пользующееся социальными услугами. Их численность на 01.01.2007г. составило 276 человек. Из них опрашивать будем 100 человек.

n = 4σ²N / (0,0025N +4σ²);

n = 4\*(0,5)² \*(276)/ (0,0025\*276 + 4\*(0,5)²) = 163,3

Таблица 1 – Выборочная совокупность

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Интегральный показатель | Генеральная совокупность женщины от 15 до 49 лет | Выборочная совокупность | Выборочная совокупность в % |
| Всего | 276 человек | 100 человек | 100 |
| 50-59 лет | 39 человек | 19 | 19 |
| 60-74 лет | 77 человек | 25 | 25 |
| 75-79 лет | 84 человек | 34 | 34 |
| 80-89 лет | 69 человек | 21 | 21 |
| 90-99 лет | 7 человек | 1 | 1 |

Ошибка выборки:

µ = √(σ² / n (1- n/N));

µ = √((0,5)² / 100 \* (1-100/276)) = 0,05.

Таблица 2 – Соответствие задач исследования вопросам анкеты

|  |  |
| --- | --- |
| Задачи исследования | Вопросы анкеты |
| 1 | 4, 5, 6, 16, |
| 2 | 1, 2, 3, |
| 3 | 8, |
| 4 |  |
| 5 | 9, 10, 11, 12, 13, 14 |
| 6 | 15 |

Анализ документов – это метод получения количественной и качественной информации об исследуемом объекте с помощью рассмотрения различных документов, статистических данных в определенной области.

В работе мы рассматриваем отчет Центра социального обслуживания Нижнекамского муниципального района за 2006 г.

Таблица 3 – Соответствие задач исследования анализу документов

|  |  |
| --- | --- |
| Задачи исследования | Операциональное понятие |
| 4 | Формы и методы социального обслуживания в Нижнекамском муниципальном районе |

Матрица опроса представлена в приложении Ж.

4.4 Компьютерное обеспечение выпускной квалификационной работы

Для написания ВКР были использованы следующие компьютерные программы

Microsoft Word – это программа для набора, редактирования и подготовки к печати любых документов от маленькой заметки или договора на одну страничку до многотомной энциклопедии или цветного иллюстрационного журнала. Это текстовый редактор, который позволяет вводить и выводить, редактировать, форматировать, импортировать текстовые файлы, осуществлять автоматическую орфографическую проверку текста, позволяет осуществлять автоматизированный процесс форматирования документов, согласно выбранному стилю.

С помощью этой программы набирали весь текст дипломной работы, редактировали текст, осуществляли орфографическую проверку текста.

Microsoft Excel – позволяет эффективно подготовить отчеты, провести анализ финансового положения или составить прогноз на будущее. Электронные таблицы оснащены графическим интерфейсом, что позволяет строить графики по имеющимся данным. Оформление таблиц может быть самым разнообразным, возможности форматирования данных: можно менять шрифты, начертания, выделять строки, столбы или отдельные ячейки текста цветом, рамочками и линеечками, закрашивать области фоном или цветом, строить по табличным данным графики и диаграммы, вставлять в таблицу картинки и т.д.

С помощью этой программы строили графики по соответствующим данным разных видов (гистограмма, круговая, кольцевая, с областями и т.д.).

Интернет – это возможность общения и передачи информации между любыми компьютерами по всему миру. В Интернете множество полезной информации – прогноз погоды, курсы акций и валют, сводки новостей, электронные версии газет и журналов, литература, музыка, спорт.

С помощью браузера Microsoft Internet Explorer можно получить доступ ко всем ресурсам Интернета, будь то электронная почта, хранилища файлов, Web-странички, базы данных или другое. Microsoft Internet Explorer является зарегистрированной торговой маркой компании Microsoft . эта программа предназначена для работы в сети, в частности для просмотра электронных досок объявлений (страниц сети) в интерактивном графическом режиме.

В написании дипломной работы использовались такие поисковые системы, как Yandex, Rambler, Apport, которые позволяют определить направление исследовательской работы, осуществить подбор и сбор материала.

АНКЕТА-РС – это диалоговая система для проведения социологических обследований. Она представляет собой эффективное и удобное средство обработки анкет и социологической информации. Система ориентирована на специалистов гуманитарного профиля, прежде всего социологов, она также может быть использована экономистами и психологами. Программа АНКЕТА-РС проста в эксплуатации и позволяет работать в привычных терминах и понятиях.

АНКЕТА-РС сопровождает исследование с начала до конца, автоматически выполняет рутинные ручные работы. Она позволяет всего за несколько дней создать большие массивы информации и обработать их в считанные минуты. Данная система универсальна, легко настраивается на конкретную анкету с помощью введения в ЭВМ текста вопросника. Отличительная особенность системы состоит в том, что она допускает включения в анкету сложных вопросов, в том числе открытых. Для ввода информации не требуется предварительного кодирования ответов. Все результаты и таблицы, выводимые системой, наглядны и включают необходимые тексты и пояснения, генерируемые по введенному ранее опроснику. С помощью этой программы мы получили анализ анкетирования, которое провели заранее по определенным вопросам.

Заключение

Изученный в ходе написания выпускной квалификационной работы теоретический материал, научные исследования, проведенный анализ позволяют сделать ряд выводов. Социальное обслуживание населения можно рассматривать как социальную технологию, позволяющую оказать необходимую поддержку гражданам в условиях сложной жизненной ситуации, то есть ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, малообеспеченность, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество), которую он не может преодолеть самостоятельно.

Опираясь на изученные материалы, следует говорить о многогранности подхода к самому понятию социального обслуживания. Правоведы считают, что цель социального обслуживания заключается в охране права на достойную жизнь. Политики часто используют понятие социального обслуживания в качестве политического лозунга. Экономисты понимают социальное обслуживание как перераспределение доходов.

Для муниципальных служащих, специалистов социальной защиты социальное обслуживание это, прежде всего установленная в законе деятельность специальных организаций по предоставлению различного рода социальных услуг бесплатно или безэквивалентно в соответствии с установленными государственными стандартами по социальной адаптации и реабилитации для лиц, находящихся по не зависящем от них обстоятельствам в ситуации, нарушающей их жизнедеятельность и которую они не могут преодолеть самостоятельно (или с помощью лиц, обязанных по закону их содержать). Именно такой подход наиболее значим для автора данной работы.

Главной особенностью села является то, что преобладающий контингент сельского населения – это пожилые. Сегодня социальные работники становятся поборниками мира на всей планете в целом. Поэтому социальная работа должна рассматриваться не только как форма и принцип профессионального действия по отношению к отдельному человеку, группам людей, но и как элемент конструктивных социальных изменений в общечеловеческом контексте.

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное, прежде всего, прекращением или ограничением трудовой деятельности, трансформацией ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновением различных затруднений как в социально - бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям, диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми. 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, но и во всем мире. Тенденция роста численности пожилых людей требует коренного изменения не только государственной, но и муниципальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории общества. Это может стать выражением внимания общества к проблематике старения населения и положению пожилых людей, станет стимулом для дальнейшего развития профильных научных исследований и обменов в этой области.

Анализ состояния организации социального обслуживания сельского населения в Республике Татарстан позволяет сделать следующие выводы: изменения, связанные с модернизацией устройства общества, влияют на положение и социальное самочувствие пожилых людей. В новых экономических и социально-культурных условиях им требуется помощь, учитывающая значительную дифференциацию, многообразие потребностей и запросов пожилых людей; на сегодняшний день в Республике Татарстан из общего числа пенсионеров пожилые граждане составляют 742,9 тыс. человек или каждый пятый житель республики старше трудоспособного возраста; за период 1997-20006 гг. открыто 166 учреждений социального обслуживания, количество социальных служб возросло до 27 видов, количество людей, пользующихся услугами учреждений на 2006-2007 года составляло 1618 тыс. человек. В сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Республики Татарстан за короткий промежуток времени был совершен переход от традиционных стационарных форм обслуживания к развитию надомного специализированного социально-медицинского обслуживания, отделений дневного и временного пребывания, служб, предоставляющих социально-реабилитационные и оздоровительные услуги, срочную, консультативную, правовую помощь и временный приют; социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждениях системы социальной защиты осуществляется в нестационарной и стационарной форме в условиях домов-интернатов. Для республики является стратегическим вопрос совершенствования системы стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, речь идет о необходимости увеличения количества специализированных домов - интернатов. Система социального обслуживания граждан пожилого возраста должен стать важным элементом улучшения их качества жизни, способствовать ослаблению негативных тенденций в жизнедеятельности пожилых людей, сохранению стабильности социального самочувствия. Особенность сегодняшней ситуации в сфере социального обслуживания состоит в том, что именно граждане пожилого возраста формируют возрастающий спрос на социальные услуги.

Исходя из анализа характеристики организации социального обслуживания сельского населения в Нижнекамском муниципальном районе необходимо отметить, что органы местного самоуправления уделяют должное внимание этим вопросам, о чем свидетельствует разработанная утвержденная депутатами на сессии в 2003 году программа по организации адресной социальной защиты населения, которая позволила в какой-то мере перестроить и систему социального обслуживания на селе, привлечь к ней внимание бизнеса.

Анализ удовлетворенности пожилых жителей села организацией социального обслуживания позволяет сделать вывод, что эта удовлетворенность во многом зависит от тех условий, которые созданы для людей местной властью, а также от уровня притязаний пожилых сельчан. Анализ положения граждан пожилого возраста и инвалидов села свидетельствует о том, что именно они являются наиболее социально незащищенными категориями населения, нуждающимися в особом внимании и социальной защите со стороны государства. В связи с этим, главной задачей органов МСУ, управления социальной защиты, Центра социального обслуживания, является поддержание активного образа жизни старшего поколения, оказание им разносторонней социально-бытовой и психологической помощи, обеспечения участия в посильной трудовой деятельности.

Главные проблемы кроются, конечно, в недофинансировании этой сферы, очень низкой заработной плате социальных работников, особенно сельских, где условия труда очень тяжелые. Добавило проблем в этой сфере и достаточно несовершенное законодательство, особенно ФЗ № 131.

Рассматривая опыт социальной работы и медико-социального обслуживания в различных регионах России, можно сделать заключение, что на местах идет поиск новых эффективных форм работы с пожилыми людьми и в результате значительно возрастает объем и разнообразие помощи, оказываемой центрами социального обслуживании. Так, например, можно отметить организацию геронтологических центров, отделений дневного пребывания с фито-барами, физиотерапевтическими кабинетами, помещениями для ЛФК и массажа отдельных медицинских кабинетов, где ведут прием врачи-геронтологи; комнат медико-социальной помощи; службы медико-социальной помощи, психологической помощи, срочной социальной помощи, “телефона доверия, магазинов, аптечных киосков. В некоторых центрах социального обеспечения оказывают помощь пожилым в ремонте жилья, бытовой техники, одежды, заготовке топлива, обработке приусадебных участков.

Эффективность работы с пожилыми людьми можно повысить также путем информирования сельского населения о формах и методах организации социального обслуживания. К совершенствованию информированности пожилых людей можно включить также осуществление мероприятий по оптимизации социокультурной среды жизнедеятельности граждан старшего поколения, а также мероприятий по поддержке деятельности общественных объединений в интересах пожилых людей.

Один из способов решения проблемы организации социального обслуживания сельского населения – привлечение учащихся к волонтерскому движению.

Современное движение волонтеров, зародившееся в детских и молодежных общественных объединениях в начале 90-х ХХ века, при условии качественного социально-педагогического обеспечения программ их деятельности вполне может быть включено в процесс улучшения социального обслуживания пожилой части сельского населения. При этом при хорошей организации, четкой проработке организационной и методической документации волонтерское движение может стать не просто составной частью системы дополнительного образования, но и ядром, организующим началом. Оказание помощи нуждающимся людям – сегодня одно из направлений деятельности движения волонтеров. Внимание детей, подростков и молодежи сосредоточено на самых незащищенных категориях населения: одинокие, престарелые люди, инвалиды, дети, оставшиеся без попечения родителей, многодетные, неполные семьи и другие.

Таким образом, цели и задачи выпускной квалификационной работы в основном выполнены. За рамками работы остался ряд вопросов, связанный с проблемами пенсионного значения, развития сети учреждений по оказанию социальных услуг, созданием условий для улучшения качества организации социального обслуживания сельского населения

Ссылки на использованные источники

1. Иванов, Д. Организация медико-социальной работы с пожилыми и старыми людьми: Сборник материалов / Д. Иванов, Э. Карюхин. – М.: Наука, 2001. – 45 с.
2. Шишкин В.Г. Социальная работа: учебное пособие / В.Г Шишкин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 242 с.
3. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ // Закон. – 1995. – №3. – Ст. 1.
4. Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов – М. : Книга, 1984. – 384 с.
5. Агабьян Э.М. Экономический анализ сферы услуг / Э.М. Агабьян – М. : Экономика, 1998. – 129 с.
6. Фогель, Я. М. Социальное обслуживание инвалидов и лиц пенсионного возраста / Я. М. Фогель – М. : София, 1999. – 230 с.
7. Егоров А.Н. Социально-трудовая реабилитация инвалидов и престарелых / А.Н. Егоров – М.: Логос, 1985. – 185 с.
8. Захаров М.Л. Право социального обеспечения России : Учебник / М.Л. Захаров Э.Г. Тучкова. – Наука, 2001. – 49 с.
9. Гусов К.Н. Право социального обеспечения России : Учебник / К.Н. Гусов М.О. Буянова. – М. : ТК Велби, Издательство Проспект, 2004. – 488 с.
10. Жуков В.И. Реформы в России / В.И. Жуков. – М. : Союз, 1997. – 257 с.
11. Холостова Е.И. Социальная работа : учебное пособие / Е. И Холостова. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2004. – 692 с.
12. Баркер, Р. Словарь социальной работы / Р. Барекр. – М. : Лотос, 1994. – 112 с.
13. Законодательство зарубежных стран по социальному обслуживанию населения. М. : Закон, 1994. – 438 с.
14. Об основах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации : Федеральный закон РФ от 2 августа 1995 года № 60-ФЗ // Закон. – 1995. – № 5. – Ст. 5.
15. Чиркин В.Е. Государство социального капитализма / В.Е. Чиркин // Государство и право. – 2005. – №5. – С. 46-49.
16. Борисов А.Б. Большой энциклопедический словарь / А.Б. Борисов. – М : Книжный мир, 2002. – 56 с.
17. Рутгайзер В.М. Социальная сфера. Проблемы планирования / В.М. Рутгайзер. – М : 2000. – 197 с.
18. Законодательство зарубежных стран по социальному обслуживанию населения. М : Книга, 2001. – 321 с.
19. Благодир А.Л. Социальное обслуживание в системе права социального обеспечения / А.Л. Благодир. – М : Киров, 2002. – 75 с.
20. Дроздов, М.А. Новости дня / М.А. Дроздов // Социальное обеспечение. – 2004. – №7. – С. 12-13.
21. Зотов В.Б. Система муниципального управления : учебник для вузов / В. Б. Зотов. – М : Лидер, 2005. – 493 с.
22. Карпатов О.Р. Создание нормативной обеспеченности социального обслуживания / О.Р. Карпатов // Социальное обслуживание. – 2006. – №3. – С. 23-26.
23. Бочарова В.Г. Профессиональная социальная работа : личностно-ориентированный подход / В.Г. Бочарова. – М : Лидер, 1999. – 43 с.
24. Путило Н.В. К вопросу о природе социальных услуг / Н. В. Путило // Российское право. – 2006. – №4. – С. 16-20.
25. Постановление Правительства РТ от 29 января 2002 г. О республиканской целевой программе «Старшее поколение» на 2002-2004 гг. №70
26. Гурьянова, М.Л. Письма из российской глубинки о том, как подвижники от педагогики обустраивали социальную жизнь селян конца 90-х гг. ХХ века / М.Л. Гурьянова // Крестьяноведение. – 1997. – №6. – С. 31-47.
27. Новикова К.Н. О состоянии и основных мероприятиях по оптимизации социального обслуживания в Республике Татарстан: сборник / К.Н. Новикова. – Казань, 2006. – 35 с.
28. О состоянии и основных мероприятиях социального обслуживания в Нижнекамском муниципальном районе: отчет. – Нижнекамск, 2007. – 3 с.
29. Конституция Российской Федерации. М : Юрист, 2000. – Ст. 7.
30. Пациорковский, В.В. Сельская Россия: проблемы и перспективы / В.В. Пациорковский // Социологические исследования. – 2007. – №1. – С. 90-99.
31. Карелова, Г. За чертой бедности живут более 75% сельских жителей России / Г. Карелова. – Режим доступа : // http : // zarplata/ ru / user / vacancy / addobject/ aspx.
32. Новикова К.В Татарстане социально ответственный бизнес решает проблемы общества / К.В. Новикова // Социальное обеспечение. – 2005. – №21. – С. 18-19.
33. Программа Нижнекамского муниципального района адресной защиты населения. – 2006. – С. 5.
34. Давыдов И.В. Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания / И.В. Давыдов. – М : Минтруд России, ИСР АРСС, 1997. – 296 с.
35. Комаров Е.И. Критерии эффективности деятельности социального работника / Е.И. Комаров // Теория социальной работы. – 2004. – №6. – С. 28.
36. Иванов Д. Опыт социального обслуживания и медико-социальной работы с пожилыми людьми / Д. Иванов. – Режим доступа : Основы геронтологии и гериатрии. htm.
37. Лента новостей. В Кемеровской области транслируется успешный опыт по социальному обслуживанию пожилых. – Режим доступа: http : //www. asi. org / ru.
38. Аленикова С.М. Мониторинг результативности оказания социальных услуг как технология управления по результату в сфере социального обслуживания / С.М. Аленикова // Социальное обслуживание. – 2005. – №2. – С. 16.
39. О мерах по улучшению социального обеспечения пенсионеров в Российской Федерации : доклад. – Режим доступа : http : // www. kremlin. ru / stc / events / shtml.
40. Информация о положении граждан пожилого возраста в Республике Татарстан. – Режим доступа : http : // pravoporadok. narod. ru / map. htm.
41. Информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в органах государственной власти Карелии. – Режим доступа: http : www. gov. Karelia. ru / gov / index 1. html.
42. Социальная защита. – Режим доступа: http: // www. adm. samara. ru / laws / 428 / 429 / 8508
43. Президент Российской Федерации. – Режим доступа: http : // www. kremlin. ru / stc / events / shtml.
44. Коробейников М. Совершенствование социального управления – фактор развития сельских поселений / М. Коробейников // Проблемы теории и практики. – 2005. – №6. – С. 51.
45. Нефедова Т.Г. Социально-экономическая и пространственная самоорганизация в сельской местности / Т.Г. Нефедова // Мир России. – 2003. – №3. – С. 35.
46. Банк Рефератов. – Режим доступа : http // studentochka . ru / express html
47. Тощенко Ж.Т. Социология: учебное пособие / Ж.Т. Тощенко. – М.: Прометей, 1999. – 511 с.

Список использованных источников

1 Законодательство зарубежных стран по социальному обслуживанию населения. М. : Закон, 1994. – 438 с.

2 Законодательство зарубежных стран по социальному обслуживанию населения. М : Книга, 2001. – 321 с.

3 Конституция Российской Федерации. М. : Юрист, 2000. – Ст. 7.

4 Об основах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации : Федеральный закон РФ от 2 августа 1995 года № 60-ФЗ // Закон. – 1995. – № 5. – Ст. 5.

5 Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ // Закон. – 1995. – №3. – Ст. 1.

6 Постановление Правительства РТ от 29 января 2002 г. О республиканской целевой программе «Старшее поколение» на 2002-2004 гг. №70

7 Информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в органах государственной власти Карелии. – Режим доступа : http : www. gov. Karelia. ru / gov / index 1. html.

8 Информация о положении граждан пожилого возраста в Республике Татарстан. – Режим доступа : http : // pravoporadok. narod. ru / map. htm.

9 Новикова, К. В Татарстане социально ответственный бизнес решает проблемы общества / К. Новикова // Социальное обеспечение. – 2005. – №21. – С. 18-19.

10 Новикова К.Н. О состоянии и основных мероприятиях по оптимизации социального обслуживания в Республике Татарстан: сборник / К.Н. Новикова. – Казань, 2006. – 35 с.

11 О мерах по улучшению социального обеспечения пенсионеров в Российской Федерации : доклад. – Режим доступа : http : // www. kremlin. ru / stc / events / shtml.

12 О состоянии и основных мероприятиях социального обслуживания в Нижнекамском муниципальном районе : отчет. – Нижнекамск, 2007. – 3 с.

13 Программа Нижнекамского муниципального района адресной защиты населения. – 2006. – С. 5.

14 Агабьян Э.М. Экономический анализ сферы услуг / Э.М. Агабьян. – М.: Экономика, 1998. – 129 с.

15 Аленикова С.М. Мониторинг результативности оказания социальных услуг как технология управления по результату в сфере социального обслуживания / С.М. Аленикова // Социальное обслуживание. – 2005. – №2. – С. 16.

16 Банк Рефератов. – Режим доступа : http // studentochka . ru / express html

17 Баркер Р. Словарь социальной работы / Р. Баркер. – М. : Лотос, 1994. – 112 с.

18 Благодир, А.Л. Социальное обслуживание в системе права социального обеспечения / А.Л. Благодир. – М : Киров, 2002. – 75 с.

19 Борисов А.Б. Большой энциклопедический словарь / А.Б. Борисов. – М : Книжный мир, 2002. – 56 с.

20 Бочарова, В.Г. Профессиональная социальная работа : личностно-ориентированный подход / В.Г. Бочарова. – М : Лидер, 1999. – 43 с.

21 Гурьянова, М.Л. Письма из российской глубинки о том, как подвижники от педагогики обустраивали социальную жизнь селян конца 90-х гг. ХХ века / М. Л. Гурьянова // Крестьяноведение. – 1997. – №6. – С. 31-47.

22 Гусов, К.Н. Право социального обеспечения России: учебник / К.Н. Гусов, М.О. Буянова. – М. : ТК Велби, Издательство Проспект, 2004. – 488 с.

23 Давыдов, И.В. Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания / И.В. Давыдов. – М : Минтруд России, ИСР АРСС, 1997. – 296 с.

24 Дроздов, М.А. Новости дня / М.А. Дроздов // Социальное обеспечение. – 2004. – №7. – С. 12-13.

25 Егоров, А.Н. Социально-трудовая реабилитация инвалидов и престарелых / А.Н. Егоров. – М. : Логос, 1985. – 185 с.

26 Жуков В.И. Реформы в России / В. И. Жуков. – М. : Союз, 1997. – 257 с.

27 Захаров, М. Л. Право социального обеспечения России : Учебник / М. Л. Захаров Э.Г. Тучкова. – Наука, 2001. – 49 с.

28 Зотов В.Б. Система муниципального управления : учебник для вузов / В. Б. Зотов. – М : Лидер, 2005. – 493 с.

29 Иванов Д. Организация медико-социальной работы с пожилыми и старыми людьми : Сборник материалов / Д. Иванов, Э. Карюхин. – М. : Наука, 2001. – 45 с.

30 Иванов, Д. Опыт социального обслуживания и медико-социальной работы с пожилыми людьми. – Режим доступа : Основы геронтологии и гериатрии. htm.

31 Карелова Г. За чертой бедности живут более 75% сельских жителей / Г. Карелова. – Режим доступа : России // http : // zarplata/ ru / user / vacancy / addobject/ aspx.

32 Карпатов, О.Р. Создание нормативной обеспеченности социального обслуживания / О.Р. Карпатов // Социальное обслуживание. – 2006. – №3. – С. 23-26.

33 Комаров, Е.И. Критерии эффективности деятельности социального работника / Е.И. Комаров // Теория социальной работы. – 2004. – №6. – С. 28.

34 Коробейников, М. Совершенствование социального управления – фактор развития сельских поселений / М. Коробейников // Проблемы теории и практики. – 2005. – №6. – С. 51.

35 Лента новостей. В Кемеровской области транслируется успешный опыт по социальному обслуживанию пожилых. – Режим доступа : http : //www. asi. org / ru.

36 Нефедова Т.Г. Социально-экономическая и пространственная самоорганизация в сельской местности / Т.Г. Нефедова // Мир России. – 2003. – №3. – С. 35.

37 Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов. – М. : Книга, 1984. – 384 с.

38 Пациорковский В.В. Сельская Россия: проблемы и перспективы / В.В. Пациорковский // Социологические исследования. – 2007. – №1. – С. 90-99.

39 Президент Российской Федерации. – Режим доступа: http : // www. kremlin. ru / stc / events / shtml.

40 Путило Н.В. К вопросу о природе социальных услуг / Н.В. Путило // Российское право. – 2006. – №4. – С. 16-20.

41 Рутгайзер В.М. Социальная сфера. Проблемы планирования / В.М. Рутгайзер. – М : 2000. – 197 с.

42 Социальная защита. – Режим доступа : http : // www. adm. samara. ru / laws / 428 / 429 / 8508

43 Тощенко Ж.Т. Социология: учебное пособие / Ж.Т. Тощенко. – М.: Прометей, 1999. – 511 с.

44 Фогель Я.М. Социальное обслуживание инвалидов и лиц пенсионного возраста / Я.М. Фогель. – М. : София, 1999. – 230 с.

45 Холостова Е.И. Социальная работа : учебное пособие / Е.И. Холостова. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2004. – 692 с.

46 Чиркин В.Е. Государство социального капитализма / В.Е. Чиркин // Государство и право. – 2005. – №5. – С. 46-49.

47 Шишкин В.Г. Социальная работа : учебное пособие / В.Г. Шишкин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 242 с.

Приложение А

Показатели предоставления социальных услуг населению Республики Татарстан с 1997 по 2006 гг.

Таблица А.1 – Показатели организации социального обслуживания населения в Республике Татарстан с 1997 по 2006 гг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| годы | количество учреждений | количество видов социальных служб | охват (тыс. чел.) |
| 1997-1998 | 39 | 16 | 35,4 |
| 1999-2000 | 51 | 22 | 810 |
| 2001-2005 | 94, в том числе:  45 Центров социального обслуживания;  3 дома ночного пребывания;  5 Центров реабилитации инвалидов;  5 Центров реабилитации ветеранов и пожилых людей;  3 Центра социально-психологической помощи людям | 22 | 1565 |
| 2006-2007 | 166, среди них:  34 домов-интернатов для престарелых инвалидов;  1 геронтологический центр;  4 психоневрологических интернатов;  3 Республиканских центров;  54 Центра социального обслуживания населения;  8 Центров реабилитации инвалидов;  4 Социально-оздоровительных центров;  3 Центра социальной адаптации БОМЖ;  1 Специальный дом для одиноких престарелых;  1 Социальная гостиница | 27 | 1618 |

Приложение Б

Новая форма учета и планирования социальных услуг

Таблица Б.1 – Методические рекомендации по заполнению «Тетради учета социальных услуг и затрат времени на их выполнение»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Борисова Дарья Ивановна июнь 2005 года | | | | | |
| Дата посещения | Оказываемые услуги | Объем услуги | Время оказания услуг | Расчет денежных средств | Подпись обслужи-ваемого |
| 03.06.05 | 1. Доставка продуктов  2. Доставка воды  3. Влажная уборка  квартиры  Услуги, планируемые на 05.06.05  1.Замена газового  баллона  2. Доставка продуктов  3. Доставка воды  4. Оплата коммунальных услуг | 2кг. макаронных изделий  1буханка хлеба  2 ведра  30 кв.м. | 2,5 часа | Взяла 40-00  Сдача 2-00 |  |

Приложение В

Мероприятия по повышению результативности работы служб предоставления социальных услуг

Таблица В.3 – План мероприятий по повышению результативности работы организационно-методического отделения № 10 на сентябрь 2004 – февраль 2005г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мероприятия | | Место проведения | | Сроки проведения | | Ответственные |
| 1 Краткое ознакомление работников центра с деятельностью в рамках проекта «Мониторинг результативности в сфере надомного обслуживания» | | Центр социального обслуживания | | сентябрь 2004г. | | заведующая организационно-методическим отделением Аленикова С.М. |
| 2 Ознакомление заведующих  отделениями с результатами  мониторинга результативности, проведенного в мае 2004г. в отделениях социального обслуживания №1,2,5,6,10 | | Центр социального обслуживания | | сентябрь 2004г. | | заведующая организационно-методическим отделением Аленикова С.М. |
| 3 Проведение социометрического исследования межличностных взаимоотношений в коллективе отделения №10 | | село Барки | | 28.10.2004г. | | психолог Манзадей О.В. |
| 4 Информирование клиентов, проживающих на территории Барковского округа, об объеме, перечне и условиях оказания социальных услуг: провести разъяснительную работу; обеспечить клиентов перечнем гарантированных и дополнительных услуг | |  | | октябрь 2004г. | | Заведующая отделением социального обслуживания №10 Земнухова Н.И. |
| 5 Организация и проведение круглого стола на тему: «Социально-психологические аспекты помощи пожилым и старым людям» | | село Барки | | 28.10.2004г. | | психолог Манзадей О.В. |
| 6 Проведение социально-психологического тренинга: «Общение в конфликтной ситуации» | | село Барки | | 18.11.2004г. | | психолог Манзадей О.В. |
| Мероприятия | Место проведения | | Сроки проведения | | Ответственные | |
| 7 «Этика и культура общения в профессиональной деятельности социального работника»; «Особенности заболеваний в пожилом возрасте и ухода за престарелыми и инвалидами» |  | |  | | обслуживания №1  Обухова Е.И. | |
| 8 Проведение семинара для заведующих отделениями на тему «менеджмент в социальной работе» | Центр социального обслуживания | | 25.11.2004г. | | методист  С.А. Венедиктова | |
| 9 Организация повторного замера результативности надомного обслуживания в отделении № 10 | Барковский округ | | февраль 2005г. | | заведующая организационно-методическим отделением Аленикова С.М. | |

Приложение В

Программа внедрения школьного волонтерского движения в систему социального обслуживания сельского населения

Общие положения, цели и задачи программы

Волонтерское движение может быть внесено в систему дополнительного образования детей что, позволит способствовать преобразованию индивидуального участия в коллективное действие; активно поддерживать инициативу, творчество школьников сельских школ; формировать в школьниках сельских школ чувство ответственности, стремление доводить до успешного завершения, в соответствии со взятой на себя ответственностью, совместно выработанные проекты; сотрудничать с коллегами по общественным объединениям в духе взаимопонимания и уважения.

Со своей стороны, органы управления образованием для успешного развития волонтерских движений должны: обеспечивать разумную регламентацию добровольческой деятельности, ясно формулируя задачи объединений; поддерживать активистов и участников волонтерского движения, обеспечивая при этом необходимое обучение и помощь; предусматривать регулярное подведение итогов деятельности, способствуя распространению как передового, так и массового опыта участников добровольного движения в средствах массовой информации.

Программа разработана на 2007-2009 гг.

Цели программы: улучшение социального обслуживания пожилых сельчан; побуждение и поддержка интереса добровольцев к созданию волонтерских объединений на базе местных школ; воспитание в детях таких качеств как доброта, человечность, милосердие, гуманное отношение к людям.

Объект программы: программная деятельность волонтеров.

Предмет программы: способы организации волонтерами их совместной деятельности в ходе реализации программы.

Задачи программы: дать новый импульс социальному обслуживанию пожилых сельчан; формировать у учащихся понятия доброты, милосердия, благотворительности; воспитывать в детях сострадание к страждущим, неимущим, обездоленным; воспитывать у детей желание помогать другим людям.

Органы управления

Совет, в который входят: один из депутатов Совета муниципального образования сельского поселения, социальный работник, представитель школы.

Совет волонтерского движения. В его состав входят вожатые из учащихся старших классов, шефы-наставники над младшими классами из учащихся среднего звена.

К функциям органов управления относятся: систематическое информирование и просвещение общества о работе волонтерского движения со средствами массовой информации; проведение общедобровольческих мероприятий; разработка и введение системы стимулов и наград за успехи в данной области; поиск и формирование ресурсной и финансовой базы.

В рамках программы в системе волонтерского движения предусматривается создать отряды волонтеров. Количество ребят в отрядах различно: отряды, состоящие из 3-7 человек, существуют школы, каждый класс которых представляет собой самостоятельный отряд. У каждого из таких отрядов есть свой герб, гимн, девиз, принципы и законы, другие элементы корпоративной культуры.

Мероприятия по социальному обслуживанию пожилых, одиноких и одиноко проживающих жителей села

Акция «Патриот». В рамках этой акции собирается и постоянно обновляется банк данных пожилых жителей сел, с которыми учащийся регулярно проводят встречи, организуют творческие вечера.

Акция «Милосердие». В рамках данной акции коллектив школы в лице педагогического состава и учащихся регулярно посещают пожилых на дому, оказывая им различную посильную помощь (уборка в доме, покупка и доставка продуктов и лекарств, доставка воды, подготовка дров, уборка приусадебной территории и другие).

Мероприятия по работе с участниками ВОВ

Операция «Никто не забыт». Уточнение сведений о ветеранах.

Совет старшеклассников «Героико-патриотический месячник в школе и селе».

Посещение ветеранов на дому.

Приложение Д

Рабочий план подготовки и проведения исследования

Таблица Г.1 – Рабочий план подготовки и проведения исследования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование мероприятия | Сроки выполнения | Ответственные за выполнение | Примечания |
| 1 Составление и утверждение программы социологического исследования | Январь | Ахметзянова | Совместно с научным руководителем |
| 2 Подготовка методического инструментария | Февраль | Ахметзянова | Тиражирование анкет в количестве 100 экземпляров |
| 3 Проведение пилотажного исследования | Март | Ахметзянова | В городе Нижнекамске |
| 4 Обработка собранной информации на компьютере | Март | Ахметзянова | Анкета – RS |
| 5 Анализ социологической информации | Март – Апрель | Ахметзянова |  |
| 6 Обсуждение результатов исследования | Апрель | Ахметзянова | Совместно с научным руководителем |
| 7 Оформление отчета о проведении исследования | Апрель | Ахметзянова |  |

Приложение Е

Анкета

Уважаемый ветеран!

Исследование, в котором Вы принимаете участие, посвящено изучению удовлетворенности сельского населения организацией социального обслуживания. Очевидно, что удовлетворенность людей организацией социального обслуживания зависит от тех условий, которые созданы для людей местной властью.

Опрос носит анонимный характер, и его результаты будут предоставляться в обобщенном виде. Пожалуйста, прочитайте предлагаемые в анкете вопросы и обведите кружком или подчеркните тот вариант ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению.

1 Удовлетворены ли Вы своей жизнью?

- да, вполне

- более-менее

- нет

2 От чего, по Вашему в большей степени зависит Ваше благополучие?

- от меня самого

- от родственников

- от государства

- от живущих рядом людей

- другое

3 Удовлетворены ли Вы качеством социального обслуживания?

- да

- нет

- затрудняюсь ответить

4 Какой формой социального обслуживания Вы пользуетесь?

- социальное обслуживание на дому (включая социально- медицинское обслуживание)

- полустационарное социальное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания

- стационарное социальное обслуживание в стационарных учреждениях социального обслуживания (домах-интернатах, пансионатах и других учреждениях социального обслуживания независимо от их наименования)

- срочное социальное обслуживание

- социально-консультативную помощь

5 Какими социальными услугами Вы пользуетесь?

- бесплатными

- на условиях частичной оплаты

- на условиях полной оплаты

6 Если пользуетесь платными услугами, то какими. Напишите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7 Удовлетворяет ли Вас тарифы на платные услуги?

- да

- нет

8 Оцените, пожалуйста, качество гарантированных услуг, которые предоставляются Вам Центром социального обслуживания населения в соответствии со следующими оценками

очень высокое качество услуг – качество предоставляемой услуги Вас полностью удовлетворяет

высокое качество услуг – качество предоставляемой услуги Вас в целом устраивает

среднее качество услуг – качество предоставляемой услуги Вас удовлетворяет частично

низкое качество услуг – качество предоставляемой услуги Вас в большей степени не удовлетворяет

очень низкое качество услуг – качество предоставляемой услуги Вас абсолютно не удовлетворяет

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Виды услуг | Оценка качества услуг | | | | | | |
| Очень высокое качество | Высокое качество услуг | Среднее качество услуг | Низкое качество услуг | Очень низкое качество услуг | Не пользовался услугой | Затрудняюсь ответить |
| 1 | Покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 2 | Помощь в приготовлении в пище | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 3 | Покупка и доставка промышленных товаров первой необходимости | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 4 | Доставка воды | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 5 | Топка печей | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 6 | Оказание помощи в обеспечении топливом | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 7 | Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная доставка | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 8 | Вынос ведра с мусором | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 9 | Оказание помощи в организации ремонта жилых помещений | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 10 | Оказание помощи в уборке жилых помещений | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 11 | Оказание помощи в оплате жилья и коммунальных услуг | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 12 | Оказание помощи в оплате услуг предприятиями торговли | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 13 | Оказание помощи в оплате услуг предприятиями коммунально-бытового обслуживания | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| № | Виды услуг | Оценка качества услуг | | | | | | |
|  |  | Очень высокое качество | Высокое качество услуг | Среднее качество услуг | Низкое качество услуг | Очень низкое качество услуг | Не пользовался услугой | Затрудняюсь ответить |
| 15 | Оказание помощи в написании писем | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 16 | Оказание помощи в обеспечении книгами, журналами, газетами (подписка, доставка) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 17 | Оказание помощи в посещении театров, выставок и др. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 18 | Оказание помощи в проведении медико-социальной экспертизы | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 19 | Оказание помощи в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 20 | Помощь в получении путевок на санаторно-курортное лечение, в том числе льготных | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 21 | Наблюдение за состоянием здоровья (в дни планового посещения) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 22 | Выполнение медицинских процедур (по медицинским показаниям) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 23 | Забор материалов для лабораторных исследований (по медицинским показателям) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 24 | Оказание санитарно-гигиенических услуг (по необходимости в дни планового посещения) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |
| 25 | Кормление ослабленных больных (в дни планового посещения) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 |

8 Часто ли Вы обращаетесь в Управление Социальной Защиты?

- часто

- редко

- никогда не обращалась

9 Если, нет, то по какой причине?

- тяжело добраться

- нет необходимости

- по состоянию здоровья

- другое

10 Вас интересует работа местной власти нижнекамского муниципального района?

- да

- нет

11 Как Вы относитесь к местной власти Нижнекамского муниципального района?

- отрицательно

- положительно

- затрудняюсь ответить

12 Вы знаете, кто у нас глава Нижнекамского муниципального района?

- да (укажите)

- нет

13 В какой мере на Ваш взгляд заслуживает доверие местная власть?

- вполне заслуживает

- совсем не заслуживает

- затрудняюсь ответить

14 Оцените, пожалуйста, деятельность органов власти по повышению качества жизни людей в соответствии со следующими оценками

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Сферы деятельности | Оценка деятельности власти | | | | | |
| отлично | хорошо | удовлетворительно | неудовлетворительно | плохо | з.о. |
| 1 | Размер пенсии | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2 | Обеспечение лекарственными средствами | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | Обеспечение санаторно-курортным лечением | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4 | Транспортное обслуживание | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | Охрана окружающей среды | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 6 | Благоустройство населенного пункта | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 7 | Торговое обслуживание | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 8 | Бытовое обслуживание | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 9 | Связь и коммуникация | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 10 | Другое | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

15 Ваши пожелания и замечания к организации социального обслуживания населения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В заключении укажите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16 Ваш пол:

- мужской

- женский

17 Ваш возраст:

- до 50 лет

- 51-60

- 61-65

- 66-70

- 71-75

- 76-80

- 81 и старше

18 Ваше социальное положение

- одинокий

- одиноко проживающий

- пенсионер по старости

- пенсионер по инвалидности

- инвалид с детства

- инвалид от общего заболевания

19 Ваш уровень дохода

- до 1000 рублей

- 1000-2000 рублей

- 2000-3000 рублей

- 3000-4000 рублей

- 4000-5000 рублей

- 5000 рублей и выше

20 На какой источник доходов Вы в основном существуете?

- пенсия и социальные выплаты

- помощь родственников

- дополнительные доходы (укажите)

- другое

Приложение Ж

Логическая структура анкеты

Таблица Е.1 – Логическая структура анкеты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  вопроса | Операциональное  понятие | Индикаторы | Тип шкалы |
| 1 | удовлетворенность жизнью | факт удовлетворенности | номинальный |
| 2 | степень благополучия | индивидуальная оценка | номинальный |
| 3 | удовлетворенность качеством обслуживания | факт удовлетворенности | номинальный |
| 4 | форма социального обслуживания | виды форм | ранговый |
| 5 | социальные услуги | виды социальных услуг | ранговый |
| 6 | платные услуги | индивидуальная оценка | номинальный |
| 7 | тарифы на платные услуги | индивидуальная оценка | номинальный |
| 8 | оценка качества гарантированных услуг | критерии  оценки | интервальный |
| 9 | обращение в Управление Социальной Защиты | частота обращения | номинальный |
| 10 | причина не обращения | виды причин | номинальный |
| 11 | интерес к работе местной власти | индивидуальная оценка | номинальный |
| 12 | отношение к местной власти | форма личной  реакции | номинальный |
| 13 | глава Нижнекамского муниципального района | индивидуальная оценка | номинальный |
| 14 | доверие к местной власти | факт доверия | номинальный |
| 15 | оценка деятельности органов власти | критерии  оценки | интервальный |
| 16 | пожелания и замечания | индивидуальное  мнение | номинальный |
| 17 | пол | – | номинальный |
| 19 | социальное положение | состояние в социуме | ранговый |
| 20 | уровень дохода | денежные доходы | интервальный |
| 18 | возраст | число, лет | интервальный |
| 21 | источник доходов | виды источников | номинальный |

Приложение К

Матрица опроса

Таблица К.1 – Матрица опроса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос и варианты ответов | Всего | | % |
| 1 Удовлетворены ли вы своей жизнью?  да, вполне  более-менее  нет | 70  30  – | | 70  30  – |
| 2 От чего, по вашему в большей степени зависит Ваше благополучие?  от меня самого  от родственников  от живущих рядом людей  другое | 43  6  51  – | | 43  6  51  – |
| 3 Удовлетворены ли Вы качеством социального обслуживания?  да  нет  затрудняюсь ответить | 92  8  – | | 92  8  – |
| 4 Какой формой социального обслуживания Вы пользуетесь?  на дому  полустационарное  стационарное  срочное социальное обслуживание  социально-консультативную помощь | 70  21  9  –  – | | 70  21  9  –  – |
| 5 Какими социальными услугами Вы пользуетесь?  бесплатными  на условиях частичной оплаты  на условиях полной оплаты | 8  64  28 | | 8  64  28 |
| 6 Если пользуетесь социальными услугами то какими?  мытье полов, покупка и доставка продуктов питания  оказание санитарно-гигиенических услуг  не пользуюсь  не ответили | 76  9  10  5 | | 76  9  10  5 |
| 7 Удовлетворяют ли Вас тарифы на платные услуги?  да  нет | 72  18 | | 72  18 |
| Вопрос и варианты ответов | Всего | | % |
| Топка печей  Оказание помощи в обеспечении топливом  Сдача вещей в стирку  Вынос ведра с мусором  Ремонт жилых помещений  Уборка жилых помещений  Оплата жилья и коммунальных услуг  Оплата услуг предприятиями торговли  Оплата услуг предприятиями коммунально-бытового обслуживания  Предоставление услуг связи  Оказание помощи в написании писем  Обеспечение журналами, газетами  Помощь в посещении театров, выставок  Помощь в проведении медико- социальной экспертизы  Помощь в обеспечении лекарствами  Помощь в получении путевок  Наблюдение за состоянием здоровья  Выполнение медицинских процедур  Забор анализов  Оказание санитарно-гигиенических услуг  Кормление ослабленных больных | –,16,–,–,–,52,12  –,–,–,–,–,24,76  47,–,–,–,–,  30,23  61,–,–,4,–,31,4  –,–,–,–,–,36,64  71,5,4,–,–,11,9  43,–,22, –,–,27,8  16,–,–,–,–,49,35  14,–,–,–,6,38,42  –,–,–,–,–,31,69  13,18,–,–,–,46,27  17,14,24,–,–,27,17  –,–,–,–,9,80,11  –,–,–,6,–,49,45  41,18,–,–,15,13,13  11,–,–,–,23,40,26  27,19,14,–,–,21,19  28,23,9,–,–,21,19  20,11,13,–,–,34,22  21,17,6,–,–,38,18  –,–,–,–, 1, 83,16 | | –,16,–,–,–,52,12  –,–,–,–,–,24,76  47,–,–,–,–,  30,23  61,–,–,4,–,31,4  –,–,–,–,–,36,64  71,5,4,–,–,11,9  43,–,22, –,–,27,8  16,–,–,–,–,49,35  14,–,–,–,6,38,42  –,–,–,–,–,31,69  13,18,–,–,–,46,27  17,14,24,–,–,27,17  –,–,–,–,9,80,11  –,–,–,6,–,49,45  41,18,–,–,15,13,13  11,–,–,–,23,40,26  27,19,14,–,–,21,19  28,23,9,–,–,21,19  20,11,13,–,–,34,22  21,17,6,–,–,38,18  –,–,–,–, 1, 83,16 |
| 9 Часто ли Вы обращаетесь в Управление Социальной Защиты?  часто  редко  никогда не обращалась | 48  41  11 | | 48  41  11 |
| 10 Если, нет, то по какой причине?  тяжело добраться  нет необходимости  по состоянию здоровья  другое | 16  14  18  52 | | 16  14  18  52 |
| Вопрос и варианты ответов | Всего | | % |
| 12 Как Вы относитесь к местной власти Нижнекамского муниципального района?  отрицательно  положительно  затрудняюсь ответить | –  62  38 | | –  62  38 |
| 13 Вы знаете, кто у нас глава Нижнекамского муниципального района?  да  нет | 39  61 | | 39  61 |
| 14 В какой мере на Ваш взгляд заслуживает доверие местная власть?  вполне заслуживает  совсем не заслуживает  затрудняюсь ответить | 61  –  39 | | 61  –  39 |
| 15 Оцените, пожалуйста, деятельность органов власти по повышению качества жизни людей в соответствии со следующими оценками: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно, плохо, затрудняюсь ответить  Размер пенсии  Обеспечение лекарственными средствами  Обеспечение санаторно-курортным лечением  Транспортное обслуживание  Охрана окружающей среды  Благоустройство населенного пункта  Торговое обслуживание  Бытовое обслуживание  Связь и коммуникация | -,15,53,24,–,8  -,12,26,11,29,22  –,–,4,–,–,96  –,18,14,–,–,68  –,–,8,–,10,82  –,–,–,15,12,73  –,10,–,19,–,71  –,–,–, 13,–,87  –,–,14,–,–,86 | | -,15,53,24,–,8  -,12,26,11,29,22  –,–,4,–,–,96  –,18,14,–,–,68  –,–,8,–,10,82  –,–,–,15,12,73  –,10,–,19,–,71  –,–,–, 13,–,87  –,–,14,–,–,86 |
| 16 Ваши пожелания и замечания к организации социального обслуживания населения |  | |  |
| 17 Ваш пол:  мужской  женский | 81  19 | 81  19 | |
| 18 Ваше социальное положение:  одинокий  одинокопроживающий  пенсионер по старости  пенсионер по инвалидности  инвалид с детства  инвалид от общего заболевания | 14  19  35  11  14  7 | 14  19  35  11  14  7 | |
| 19 Ваш возраст:  до 50 лет  51-60  61-65  66-70  71-75  76-80  81 и старше | 6  21  17  39  9  8  1 | 6  21  17  39  9  8  1 | |
| 20 На какой источник доходов Вы существуете?  пенсия и социальные выплаты  помощь родственников  дополнительные доходы  другое | 100  –  –  – | 100  –  –  – | |