ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОУ СПО «ТОТЕМСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ В СПЕЦИАЛЬНОМ ЖИЛОМ ДОМЕ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ

Выпускная квалификационная работа

Специальность 040101 социальная работа

г. Тотьма 2009г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЖИЛЫХ ДОМОВ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ И ИНВАЛИДОВ

1.1 Статус Специальных домов для пожилых граждан

1.2 Динамика развития Специальных жилых домов для пожилых людей

1.3 Современные технологии социальной поддержки пожилых людей

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В СПЕЦИАЛЬНОМ ЖИЛОМ ДОМЕ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ И ИНВАЛИДОВ

2.1 Организационные основы социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма

2.2 Социологический аспект социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире растет доля людей пожилого возраста населения большинства стран. Это связано с увеличением средней продолжительности жизни. В целом в экономически развитых странах доля лиц старше 60 лет составляет 12-22% от общей численности населения, в нашей стране (в конце 80 годов) – более 16%. Поэтому проблемы их общественного, социального положения, роли и места в семье, медико-социальной реабилитации, социального обслуживания и обеспечения, социального попечительства над пожилыми людьми имеют исключительно важную теоретическую и еще в большей мере практическую значимость. Необходимость оказания профессиональной помощи пожилым людям, роль социальных услуг как механизма социальной интеграции и защиты придают социальной деятельности новые актуальные измерения.

Старение - это естественный процесс, который проходит каждый человек в своей жизни. Вклад стареющих ценен для общества и должен получить признание. Актуальность проблем, связанных с развитием системы социального обслуживания предопределена следующими факторами:

- востребованность обществом новой социальной политики;

- проблемность развития системы социального обслуживания;

- нуждаемость одиноких престарелых в социальном жилье;

Следовательно, актуальность данной работы обусловлена необходимостью усиления социальной поддержки населения, использования опыта зарубежных стран в социальной сфере в условиях внедрения новых технологий социальной работы и улучшении качества предоставляемых услуг в учреждениях социальной сферы.

Первый раздел выпускной работы определяет нуждаемость пожилого населения в социальном жилье. Рассматриваются общие положения и статус Специальных жилых домов для одиноких пожилых граждан в нашей стране, а также социальная направленность в зарубежных странах.

Во втором разделе изучается опыт социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма.

Цель исследования – раскрыть сущность предоставления специального социального жилья.

Решению этой цели служат следующие задачи:

1) Изучить научно-популярную, методическую и специальную литературу по проблеме исследования;

2) Рассмотреть социальную политику государства по защите и поддержке граждан пожилого возраста;

3) Выявить социальные проблемы лиц пожилого возраста;

4) Обобщить опыт социальной работы в зарубежных странах и опыт социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма;

5) Дать рекомендации по организации социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма.

Объектом исследования являются Специальные жилые дома для граждан пожилого возраста.

Предметом исследования является организация социальной работы в Специальных жилых домах для граждан пожилого возраста.

Методы работы:

Теоретические: интерпретация основных понятий, с которыми связана исследовательская работа (социальное жилье, проблемы старения, социальная работа), изучение научной литературы.

Эмпирические: для определения качества социальной работы используем социологическое исследование – анкетирование, методы обработки информации.

Практическая значимость: работа позволит скоординировать усилия по организации социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма.

Системный анализ объекта исследования - характеристика процессов старения, особенности условий проживания в Специальном жилом доме.

 Гипотеза исследования – если социальная работа в Специальном жилом доме для граждан пожилого возраста и инвалидов будет организована на достаточно высоком уровне, то успешнее будет проходить адаптация граждан к новым условиям проживания и заметно повысится качество их жизни.

Изучением проблем по социальной работе с гражданами пожилого возраста занимаются авторы учебных пособий: А.В. Дмитриев, Н.С. Дегаева, Е.И. Холостова, И.Г. Зайнышев, П.Д. Павленок и др.

ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЖИЛЫХ ДОМОВ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ И ИНВАЛИДОВ

* 1. Статус специальных домов для престарелых граждан

Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

В Российской Федерации охраняются труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты.

Среди учреждений социального обслуживания пожилых граждан важное место занимают стационарные социальные учреждения - специальные дома для одиноких и престарелых Их деятельность строится на основе положения утвержденного в апреле 1994г. Министерством социальной защиты Российской Федерации (О Примерном положении, о специальном доме для одиноких престарелых).

Статья 18 Федерального закона гласит о том, что гражданам пожилого возраста и инвалидам может предоставляться жилое помещение в домах жилищного фонда социального использования.

Статья 92 Жилищного кодекса Российской Федерации к одному из видов жилых помещений специализированного фонда относятся «жилые помещения в домах системы социального обслуживания населения».

Согласно пункту 1части 3 статьи 19 Жилищного кодекса Российской Федерации в названных учреждениях, жилые помещения которых относятся к жилищному фонду социального использования, необходимо применять договор социального найма жилого помещения.

Постановление Правительства Российской Федерации №42 «Об утверждении Правил отнесения жилого помещения к специализированному жилищному фонду и типовых договоров найма специализированных жилых помещений», согласно пункту 8 названных правил к домам системы социального обслуживания относятся специально построенные или переоборудованные здания, оснащенные необходимым для жизнедеятельности и безопасности проживания граждан оборудованием.

 Одной из новых форм социального обслуживания является развитие сети Специальных жилых домов для одиноких пожилых граждан и супружеских пар с комплексом служб социально-бытового назначения.

В соответствии с примерным Положением о специальном доме для одиноких пожилых людей, утвержденном Министерством социальной защиты населения 7 апреля 1994 года, этот дом предназначается для постоянного проживания одиноких граждан, а также супружеских пар, которые сохранили полную или частичную способности к самообслуживанию в быту и нуждаются в создании условий для самореализации своих основных жизненных потребностей.

Основная цель создания таких домов — обеспечение благоприятных условий проживания и самообслуживания; предоставление проживающим престарелым гражданам социально-бытовой и медицинской помощи; создание условий для активного образа жизни, в том числе посильной трудовой деятельности.

Специальные дома для одиноких престарелых могут быть построены как по типовому проекту, так и располагаться в переоборудованных отдельных зданиях или в части многоэтажного здания. Они состоят: из одно- двухкомнатных квартир и включают в себя комплекс служб социально-бытового назначения, медицинский кабинет, библиотеку, столовую, пункты заказов на продовольственные товары, сдачу белья в прачечную или химчистку, помещения для проведения культурного досуга и для трудовой деятельности. Они должны быть оснащены средствами малой механизации для облегчения самообслуживания проживающих граждан. При таких домах организуются круглосуточно действующие диспетчерские пункты, обеспеченные внутренней связью с жилыми помещениями и внешней телефонной связью. Медицинское обслуживание проживающих в этих домах граждан осуществляется, в соответствии с Положением, медицинским персоналом территориальных лечебно-профилактических учреждений, а организация социально-бытового, торгового и культурного обслуживания — соответствующими территориальными органами и службами.

В Положении [5] четко определены основные правила, требования и условия строительства и предоставления жилья в Специальных жилых домах для одиноких пожилых людей, проживания, оплаты и т.д.

Следует подчеркнуть, что на основе действующего законодательства, гражданам, проживающим в таких домах, пенсия выплачивается в полном размере. Они имеют право на первоочередное направление в стационарные учреждения органов социальной защиты населения и предоставление жилого помещения в специализированном жилищном фонде городов и областей.

Специальные жилые дома для одиноких пожилых людей и супружеских пар — это один из путей решения сложной задачи по оказанию социальной помощи, а также целого комплекса социальных проблем престарелых граждан. Таких домов в России пока еще мало, но они получают все большее и развитие.

В башкирском городе Стерлитамаке, например, при активном содействии мэра сумели построить девятиэтажный дом для одиноких ветеранов и инвалидов, которым трудно себя обслуживать. В этом доме есть целый блок бытовых услуг, столовая, предусмотрены помещения для мастерских.

В Костроме был построен специальный многоэтажный дом "Ветеран" на 125 квартир для одиноких пожилых людей. Проектом предусмотрены: блок обслуживания, медицинский кабинет, внутренняя телефонная связь и мастерские, в которых они смогут при желании поработать, а рядом с этим домом — магазины, междугородний узел связи, стоматологическая поликлиника, филармония, стадион, парк, гостиница с рестораном, церковь.

Все это, несомненно, позволит решить многие проблемы, удовлетворить потребности одиноких пожилых людей, продлить их активную жизнедеятельность. Весьма примечательно, что вопрос о специализированном жилье для престарелых и инвалидов, вернее учет потребности в нем и методика его формирования, был предметом обсуждения коллегии Министерства социального обеспечения РСФСР еще в начале 1991 года. Было отмечено, что на протяжении многих лет пожилые люди и инвалиды классифицировались только в зависимости от их способности передвигаться, а состояние их социальной активности не принималось во внимание. И обычно, дело сводилось лишь к возведению домов-интернатов, тогда как были необходимы еще и жилищно-производственные комплексы, реабилитационные центры, жилые дома с квартирами, оборудованными для инвалидов, специализированные типы жилья, территориальные центры, производственные блоки и т.д. [16,стр.259].

Реализация новых методик и их осуществление поможет пожилым людям сохранить по возможности активную жизнедеятельность и желание трудиться, поправить свое здоровье, получить эффективную медико-социальную помощь.

Одной из серьезных проблем домов-интернатов общего типа, пансионатов и домов ветеранов войны и труда остается корригирование межличностных отношений в связи с тем, что среди престарелых значительную часть составляют люди с кратковременными или стойкими психическими нарушениями и слабоумием. Они осложняют жизнь проживающих в учреждении, провоцируют возникновение конфликтных ситуаций.

Влияние социальных и психологических факторов на процесс старения личности заключается, прежде всего, в нарушении привычных связей и отношений, приводящих к неблагоприятному воздействию на личность, что вызывает необходимость расширения объема и повышения качества медико-психологической помощи, вовлечения пожилых в посильную активную жизнедеятельность.

1.2 Динамика развития специальных домов для пожилых людей

Возможности и способности пожилых людей приносить материальные и духовные блага обществу и тем более стать определенным фактором его развития зависят от того, насколько общество готово изменить свои стереотипы по отношению к старости от неблагоприятного фактора материального и морального порядка. Обеспечение более благоприятных условий для пожилых людей как одна из основных целей устойчивого социального развития, а также проявление особого внимания к их заботам и потребностям как одно из обязательств государства. Поиск и реализация адекватных мер в поддержку пожилых людей остаются смыслом социальной деятельности на национальном уровне. Большое значение в повышении жизненного уровня пожилого человека имеет его жилье.

«Жилье для пожилых необходимо рассматривать как нечто большее, чем просто крыша над головой. В дополнение к физическому компоненту следует должным образом учитывать также психологическое и социальное значение жилища» (Международный план действий по проблемам старения).

Создание жилого фонда для пожилых людей - еще одна актуальная проблема. Важная этическая норма – дать пожилым людям возможность свободно выбирать свой образ жизни и вести независимое существование в привычной для них обстановке, пока они желают и могут делать это,- реализуется различными путями, в том числе предоставлением жилья, отвечающего потребностям и состоянию здоровья, или оказанием доступной помощи в переоборудовании жилья.

Набирает силу создание жилых домов для одиноких людей престарелого возраста с комплексом служб социально- бытового назначения. В этих домах предоставляются социально- бытовые, медицинские услуги, а также организуется отдых и досуг.

Численность лиц, проживающих в Специальных жилых домах, несмотря на нестабильное развитие их сети, медленно, но неуклонно растет. Большинство специальных домов для одиноких престарелых граждан являются домами малой вместимости (менее 25 проживающих). Небольшие специальные дома не располагают службами социально - бытового назначения, но их жильцы, как и пожилые граждане, проживающие в домах других типов, могут получать услуги отделений социального и социально- медицинского обслуживания на дому. В целом надомные услуги получают 32,8% пожилых граждан, проживающих в специальных домах. По количеству специальных домов для одиноких престарелых граждан лидируют Приволжский и Сибирский федеральные округа.

Динамика развития сети специальных домов для одиноких престарелых граждан и численность проживающих в них лиц составляла: в 1996 г. число Специальных жилых домов составляло-259,численность лиц проживающих в этих домах - 11 тыс. 600 человек, к 2002 году количество домов увеличилось и составило - 725, количество проживающих в домах - 21 тыс. 700 человек.

 Опыт социальной работы с пожилыми людьми за рубежом. Одной из главных целей мирового сообщества, провозглашенных в Уставе Организации Объединенных Наций, является утверждение веры в основные права человека, в достоинство и ценность человеческой личности.

Во всех развитых цивилизованных странах человек, его жизнь и здоровье, честь и достоинство, неотъемлемо принадлежащие ему права и свободы отнесены к высшим ценностям общественного бытия. Свобода и равноправие граждан принадлежит к числу азбучных истин демократического режима. Вместе с тем, в составе населения любой страны всегда имеются социальные группы, которые нуждаются в повышенном внимании со стороны общества, в особой охране их прав со стороны государства. Это самые уязвимые социальные слои, к которым принадлежат и лица преклонного возраста, те, кто отдал свою жизнь служению обществу и вправе рассчитывать, что общество отплатит им сторицей.

Демографические изменения, происходящие в развитых странах, свидетельствуют о стремительном росте относительной доли и абсолютного числа пожилых людей. По прогнозам бюро переписи населения США число американцев в возрасте старше 85 лет и более, составляющее ныне 3,3 млн. человек, должно возрасти до 18,7 млн. человек к 2080 году. Примерно аналогичные тенденции прослеживаются и в западноевропейских странах. В условиях относительного сокращения рождаемости происходит процесс старения населения, что порождает комплекс больших и сложных проблем.

Происходящие изменения резко усиливают давление на различные государственные и общественные структуры, призванные заботиться о пожилых людях, защищать их права и интересы. При этом важно видеть не только сегодняшнее состояние дел, но и более отдаленные перспективы развития, к наступлению которых нужно готовиться сегодня, дабы они не застали врасплох завтра. Ниже приведен фактический и нормативный материал, который показывает, как решаются конкретные вопросы социальной защиты пожилых людей в странах Западной Европы. Конечно, решения, которые находят эти страны, во многом связаны с уровнем общего благосостояния, достигнутого этими странами. И, тем не менее, изучение мирового опыта, знакомство с постановкой проблем и их решением — это необходимый задел на будущее, это подготовка уже сегодня к тем решениям и свершениям, которые нас ожидают завтра.

В настоящее время только в 12 странах Европы, входящих в ЕЭС, 30 млн. человек страдают от серьезных и длительных заболеваний физического или психического характера. Среди них более 10 млн. человек лица преклонного возраста. Уже одно это позволяет оценить масштабы медицинской, санитарной, социальной и правовой помощи, в которой эти лица нуждаются. К этому следует добавить, что число лиц весьма преклонного возраста удвоится в ближайшие 35 лет.

Конечно, сегодня трудно себе представить в деталях каково будет положение лиц преклонного возраста за пределами нынешнего столетия. Оно будет зависеть от воздействия множества факторов экономического, миграционного, политического и иного порядка, которое ныне еще трудно определить. Однако если уже сегодня не будут приняты самые решительные меры, проблемы, которые дают о себе знать сейчас, могут резко обостриться. Назовем лишь некоторые из них, такие как прекращение активной трудовой деятельности, физическое и духовное здоровье, одиночество, которые в силу возрастания продолжительности жизни будут вызывать нарастающие трудности при решении вопросов, затрагивающих доходы (пенсионные права), жилищные права, уход за лицами преклонного возраста и его финансирование и т.п. [24, сайт: http.//www/higma.ru.].

Опыт социальной работы в Швеции. Шведский режим децентрализации власти сумел установить равновесие между стремлением к местной автономии и децентрализацией. Он обеспечил каждому гражданину единообразие социальных условий, гарантировав ему равный доступ ко всем услугам, предлагаемым местными коллективами, независимо от места его проживания. При этом он опирается на финансовое уравнивание богатых и бедных муниципалитетов. Конституционная защита социальных прав находит свое выражение в Законе о социальном обеспечении 1982 г. Это закон-рамка, который подчеркивает право индивида на получение помощи со стороны коллектива в соответствии с пятью основными принципами.

Принцип нормализации. По мере возможности, каждый гражданин должен обладать правом трудиться, жить в условиях и окружающей среде, максимально близким и нормальным.

Принцип глобальности человеческих потребностей. Все, что необходимо для благополучия человека, будь то его психологические, физические и социальные потребности, должно быть принято во внимание, составляя единую и цельную совокупность.

Принцип самоопределения. Он предполагает уважение единства и неприкосновенности человеческой личности. Каждый имеет право выбирать свой образ жизни и право принятия самостоятельных решений. Право на личную безопасность и самостоятельное распоряжение собой должны согласовываться с императивами ухода, необходимого для лиц преклонного возраста.

Принцип участия. Каждый человек должен иметь возможность не только воздействовать на собственные условия жизни, но и на жизнь коллектива в его совокупности. Лица преклонного возраста также хотят брать на себя ответственность и чувствовать себя необходимыми.

Принцип здравого стимулирования. Лицам преклонного возраста должно поручаться выполнение задач в соответствии с их возможностями и в сотрудничестве с другими лицами в условиях нормальной среды.
Например, в том, что касается ухода за лицами преклонного возраста "комитет по социальным делам обязан следить за тем, чтобы лица преклонного возраста могли вести автономное, активное и наполненное существование.

Жилище, снабженное всеми необходимыми удобствами, специально приспособленные средства транспорта, семейная помощь — таковы лишь некоторые из мер, среди прочих, позволяющие успешно выполнять эту задачу". Этот закон подтверждает право каждого лица преклонного возраста на помощь со стороны коллектива и обязанность каждой коммуны предоставлять, в частности, лицам преклонного возраста, утратившим самостоятельность, все необходимые помощь и услуги, дабы обеспечить их автономию. Защита лиц преклонного возраста основывается на обеспечении их материальной безопасности. Каждый шведский гражданин имеет право на пенсию по старости, независимо от своих доходов. И независимо от того, участвовал ли он в трудовой жизни. Это — базовая национальная пенсия. К ней может добавляться дополнительная пенсия, исчисляемая пропорционально профессиональному доходу, находящаяся в ведении единого финансового института.

Наличие жилья, удовлетворяющего потребности лиц преклонного возраста. Подобное жилье, действительно, очень существенно для лиц преклонного возраста. Весьма важно, чтобы эти последние имели жилище хорошего качества и по соседству со службами оказания социальных, коммерческих, медико-социальных и культурных услуг.

В соответствии с законом о социальном обеспечении, создаваемая в каждой коммуне Комиссия по социальным делам должна следить за тем, чтобы лица преклонного возраста располагали хорошими жилищными условиями. Доступ к этому жилью зависит от состояния здоровья данного лица, а его предоставление должно учитывать уровень средств, которыми данное лицо располагает.

Лицо преклонного возраста обладает правом на целый ряд пособий или жилье: — жилищное пособие или дотация для обустройства жилища; — обычное или специально приспособленное жилище; — жилье с повышенным уровнем комфортности для тяжелых инвалидов, представляемое коммуной. Подобное жилье обеспечивает одновременно и независимость и безопасность лицам преклонного возраста. Оно обладает, в этом случае, цельным жилищем повышенной комфортности, целым рядом услуг и специальным устройством теленаблюдения; — отдельное жилище в рамках общежития; — дома-пансионаты по уходу или институты медицинского характера для лиц преклонного возраста с особо тяжелым состоянием здоровья.

Социальная помощь и социальное обеспечение оказывается коммунами, которые, в соответствии с законом, несут ответственность за социальное обеспечение, социальный уход за лицами преклонного возраста. Коммуны должны обеспечивать разнообразные и многоплановые услуги, которые способны адекватным образом обеспечить лицам преклонного возраста максимально автономное существование. Помощь в ведении хозяйства включает разнообразную деятельность (приготовление пищи, уборка, стирка, с помощь в личных нуждах и т. п.). Оказание такой помощи может обеспечиваться специальным транспортом, который доставляет все необходимое для уборки, технической помощи, специальный санитарный материал, книги во всех случаях, когда лицо преклонного возраста живет далеко от центра. Помощь лицам преклонного возраста включает также транспортные услуги с тем, чтобы позволить лицу преклонного возраста поддерживать контакты с другими лицами. Некоторые из этих услуг полностью бесплатны, а другие — оплачиваются частично.

Опыт социальной работы в Великобритании. Государственная политика Великобритании в отношении престарелых граждан и инвалидов ориентирована на создание полноценных условий для их проживания в домашних условиях, в первую очередь за счет широкого предоставления нестационарных форм и видов социального обслуживания.
Одной из причин этого является недостаточное развитие сети интернатных учреждений, часто не располагающих возможностями оказания полноценной помощи этой категории лиц из-за отсутствия собственной медицинской службы, условий интенсивного медицинского и бытового ухода.

Социальная и медицинская помощь, предоставляемая престарелым и инвалидам на дому, рассматривается в качестве важного элемента реализации всей социальной политики в стране, в значительной мере позволяющей разрешить многие проблемы этой категории лиц, связанные с одиночеством и утратой интереса к жизни, способствующей развитию контактов с окружающими, улучшению жизненных условий. Государство через министерства здравоохранения, социального обеспечения, труда, жилищного строительства координирует реализацию общих принципов социальной политики и осуществляет финансовый контроль.

Организация социального обслуживания возлагается на органы местного самоуправления, предоставляющие как обязательные, так и дополнительные услуги, причем в выборе услуг им предоставлена значительная самостоятельность. Реализация социальных программ осуществляется небольшим числом штатных служащих и многочисленными добровольцами из различных общественных, религиозных, благотворительных, молодежных и других организаций. Вся эта система в общенациональном масштабе координируется Государственным комитетом социального обслуживания пожилых людей.

Какие услуги могут предоставить социальные службы по работе с отдельными людьми? Основная ответственность за предоставление социальных услуг для пожилых людей лежит на отделах социальной службы местных органов власти в Англии и Уэльсе, отделах социальной работы в Шотландии и департаментах социальной службы в Северной Ирландии. Большая часть из предоставляемых социальными службами средств направлена на оказание клиентам помощи для того, чтобы они могли независимо жить в своих собственных домах. Трудности по ведению домашнего хозяйства могут быть облегчены визитами сотрудников "помощи на дому", а также предоставлением услуг по стирке и доставке обедов на дом. Сюда входят и услуги органов здравоохранения по месту жительства: например, визит участковой сестры, чтобы помочь старому человеку принять ванну, сделать уколы, перевязки.

Для тех, кто не может больше жить в своих домах, в специальных домах предлагается не только постоянное жилье, но и временное, чтобы облегчить бремя тех, кто ухаживает за старыми родственниками. Обслуживающий персонал этих домов предоставляет широкий круг услуг в добавление к удовлетворению физических потребностей. Весь персонал, включая социальных работников, будет вовлечен в удовлетворение эмоциональных, социальных потребностей живущих в этом доме, будет заботиться о досуге, как отдельного человека, так и всей группы. Там где возможно, способствовать и помогать проживающим в этом доме время от времени возвращаться домой.

Самая большая категория из всех существующих в нашей стране домов-интернатов предназначена для старых людей, не имеющих семей, или если их родственники не могут присматривать за ними, даже если им предоставлена помощь социальных служб, работающих по месту жительства. В других домах осуществляется уход за людьми с особыми проблемами, такими как слепота, глухота, умственные недостатки, но большая часть домов для старых людей — не специализированного типа.

Обеспечение также предоставляется для более активных старых людей для осуществления ухода за ними в специальных поселениях, которые, по сути, представляют собой группы маленьких домиков, квартир или одноэтажных строений с верандой, где жильцы могут жить независимо, им предоставляются разного рода удобства, а смотритель, проживающий по месту службы, окажет им срочную помощь в случае необходимости.

Те социальные работники, которые не работают в учреждениях, предназначенных специально для старых людей, вряд ли будут заниматься исключительно такими клиентами, но они часто могут дать совет и оказать поддержку в том, чтобы как-то примириться с проблемами старения: потеря супруга, увеличивающаяся зависимость от других людей, физическая немощь, попадание в больницу, или необходимость поступления в дом-интернат, где независимая жизнь уже более невозможна.

К числу наиболее распространенных организационных форм оказания социальной помощи престарелым и инвалидам следует отнести "социальные клубы" или "социальные кафе", создаваемые обычно религиозными и общественно-благотворительными организациями. Основные направления их работы — организация общения престарелых, их досуга, предоставление им недорогих обедов, медицинских, юридических, социально-психологических консультаций. Единой структуры или программы деятельности этих учреждений нет. Некоторые клубы имеют медицинские и физиотерапевтические кабинеты, залы лечебной физкультуры, комнаты социальных работников, другие только столовую или помещение для отдыха.

Часть таких социальных клубов организована на основе возрастного критерия, т.е. предназначены только для обслуживания престарелых, остальные — на общности интересов, и членство в них не зависит от возраста. Характерно, что подавляющее большинство престарелых отдают предпочтение клубам по интересам, в которых создаются кружки по прикладному искусству, рукоделию и другим увлечениями.
В ряде мест получили распространение общественные службы организации отдыха престарелых, которые ежегодно предоставляют пожилым гражданам возможность недельного или двухнедельного отдыха на природе, у моря на базе домов отдыха или пансионатов. Плата за такие услуги обычно не превышает стоимости жизни в домашних условиях.

Заслуживает внимания опыт, накопленный по созданию оптимальных условий проживания престарелых и инвалидов. В тех случаях, когда жилье перестает соответствовать их состоянию, местные органы власти или общественные организации могут провести переоборудование жилья или предоставить за умеренную плату специально приспособленные квартиры, оснащенные средствами связи с работниками службы помощи на дому или с родственниками. При наличии в одном районе большого числа переоборудованных для престарелых квартир территориальные комитеты социальных услуг часто вводят оплачиваемую должность специального управляющего таким жилым фондом, причем нередко он имеет медицинское образование и может при необходимости оказать первую медицинскую помощь.

Опыт социальной работы в Финляндии. В Финляндии в сфере социального обеспечения действует централизованная система планирования. Центральные государственные органы руководят и контролируют осуществление социальных услуг, кроме этого государство в обязательном порядке предоставляет муниципалитетам дотации на оказание социальной помощи населению, составляющие не менее половины от суммы всех их затрат на эти цели.

Непосредственное предоставление социально-бытовых услуг престарелым возложено на муниципалитеты, действующие по принципу самоуправления и организующие свою работу в этом направлении на основании пятилетних планов. Наряду с муниципалитетами социальные услуги оказываются также частными лицами и организациями и церковью.
В оказании социальной помощи престарелым и инвалидам в Финляндии выбрано направление, ориентированное на представление услуг в нестационарных условиях и создание наиболее оптимальных жилищных условий для этой категории лиц. Наиболее распространенной формой нестационарного обслуживания является предоставление услуг на дому, причем эти услуги оказываются как одиноким престарелым, так и семьям, требующим социальной поддержки и, которые условно можно разделить на два вида [24].

Для престарелых и инвалидов, сохранивших в достаточной мере способность к самообслуживанию, предоставляется помощь в уходе за квартирой, лицам практически не выходящим из дома, оказывается содействие в обеспечении питанием, приготовлении пищи, оказываются санитарно-гигиенические услуги. Такая помощь может оказываться престарелым на постоянной основе или на определенный период времени, например, на период отпуска родственников. Предоставлением социальной помощи на дому в стране занято более 13 тыс. социальных работников, предварительно прошедших специальную подготовку. Значительной части престарелых и инвалидов помощь оказывается родственниками или частными лицами, причем в этом случае им выплачивается специальное пособие на уход.

Широкий набор услуг могут предложить центры социальной помощи, в которых для пенсионеров и инвалидов имеются помещения для отдыха и досуга, медицинские кабинеты, залы лечебной физкультуры и массажа, сауна, бассейн, столовая, лечебно-трудовые мастерские.
Обычно через такие центры обеспечиваются горячим питанием лица, обслуживаемые на дому. Доставка обедов на дом производится в индивидуальных термосах на автотранспорте центра или арендуемой машине. Большое значение в Финляндии придается и обустройству жилья престарелых и инвалидов, включающее оснащение квартир системой круглосуточной связи с социальными работниками.

1.3 Современные технологии социальной поддержки пожилых людей

Старение населения объясняется в первую очередь улучшением материальных условий и достижениями медицины. Удельный вес пожилых людей более высок, как правило, в развитых странах, в больших и крупных городах, в сельской местности. В Российской Федерации 29,6 млн. человек старше трудоспособного возраста. Доля пожилых людей в общей численности населения -20,7%.

Ритм старения существенно зависит от образа жизни пожилых людей (как правило пенсионеров), их положения в семье, уровня жизни, условий труда, социальных и психологических факторов.

Среди пожилых людей выделяются самые различные группы: бодрые, физически здоровые; больные; живущие в семьях; одинокие; довольные уходом на пенсию; еще работающие, но тяготящиеся работой; несчастные, отчаявшиеся в жизни; малоподвижные, домоседы; проводящие интенсивно, разнообразно свой досуг (ходят в гости, посещают клубы и т.д.).

Для того чтобы работать с пожилыми людьми, нужно знать их социальное положение (в прошлом и настоящем), особенности психики, материальные и духовные потребности, и в этой работе опираться на науку, данные социологических, социально- психологических, социально- экономических и других видов исследований. Переход человека в группу пожилых существенно изменяет его взаимоотношения с обществом и такие ценностно- -нормативные понятия, как цель и смысл жизни, добро и счастье и т.д.

Образ жизни людей во многом определяется тем, как они проводят свободное время, какие возможности создает для этого общество. Активно занимаясь общественной деятельностью, пожилые люди делают ее более полнокровной. В этом смысле полезно привлекать людей старшего поколения к работе различных обществ, к организации встреч, к работе с детьми и молодежью и т.д. Многочисленные исследования во многих странах показали, что достижению глубокой старости содействует активный образ жизни, и особенно труд, питание, социально-бытовые условия, а также наследственные факторы[11.с.134]. Наукой доказано, что продолжительность жизни человека как биологического вида должна составлять 90-100 лет. Увеличение продолжительности жизни граждан старшего поколения приводит к тому, что численность лиц старческого возраста, долгожителей становится массовой.

Поэтому государственная социальная политика, вся деятельность государства в интересах пожилых людей должна предусматривать изучение и учет этой специфики, дифференциацию мер социальной поддержки в зависимости от потребностей и возможностей самих лиц старшего возраста [8,стр92]. Пожилые люди имеют право на полноценную жизнь, а это возможно лишь в том случае, если они сами принимают деятельное участие в решении касающихся их вопросов, когда у них есть свобода выбора. Вместе с тем терапевтические модели, образующие фундамент практической работы с пожилыми людьми, должны использовать три принципа:

* изучение индивида в его социальной среде;
* понимание психосоциального становления и развития личности как пожизненного процесса
* учет социокультурных факторов формирования и развития индивида

Современная социальная работа с престарелыми должна строиться в соответствии с принципами ООН в отношении пожилых людей 2001 г.:

«Сделать полноправной жизнь лиц преклонного возраста».

Эти принципы сгруппированы следующим образом:

* Независимость
* Участие
* Уход
* Достоинство
* Реализация внутреннего потенциала.

Можно предложить концепцию участия пожилых людей в их социальном обслуживании, основанную на следующих принципах:

Принцип активности - предполагает в первую очередь учет позитивных качеств и компетентности людей старшего возраста;

Принцип приспособления - утверждает способность пожилых людей самостоятельно справляться с трудностями;

Принцип независимости - подчеркивает необходимость удовлетворять потребности пожилых людей таким образом, чтобы они продолжали контролировать свою жизнь.

Группы взаимопомощи. Взаимопомощь - это добровольное взаимодействие пожилых людей, имеющих общие потребности и проблемы. В этих взаимодействиях обычно участвует специалист социальной работы. Участие специалиста социальной работы предполагает определение взаимопомощи, как предупреждения и изменения трудной жизненной ситуации, как способа решения проблем людей, оказавшихся в этой ситуации:

Индивид — Специалист соц. работы — Группа.

Специалист социальной работы осуществляет в группе множество ролей, но посредничество- главная из них, помогая индивиду выразить свои мысли и чувства в группе, а группе выслушать индивида и принять его таким, каков он есть.

Группа взаимопомощи - это небольшая, привязанная к определенному месту группа, члены которой имеют общие проблемы (потребности), которые они сообща решают, удовлетворяют, помогая друг другу [13,с. 281].

Взаимодействие пожилых людей между собой имеет свою специфику. Пожилые люди боятся быть непонятыми, страшатся разочарований и эмоциональных потрясений, избегают общения, хотя и страдают от его недостатка. В исследовании аспектов общения пожилых людей, проживающих в домах ветеранов установлено, что несмотря на организацию совместного досуга и расширение круга общения, нерешенными оказались важные проблемы: зачастую слишком формальное общение между соседями, нехватка взаимного внимания и поддержки, «зацикленность» на собственном самочувствии. При этом, безусловно, необходимо учитывать тот факт, что группа пожилых людей неоднородна по социальному составу, жизненному опыту, поэтому общение необходимо налаживать среди людей соответствующего возраста и положения.

Группы самопомощи. Важную роль в решении подобного рода задач в настоящее время играют группы самопомощи. Самостоятельное объединение социально нуждающихся существовало в России издавна. «Склонность людей к взаимной помощи имеет такое отдаленное происхождение, — писал П. Кропоткин, — и она так переплетена с всею прошлою эволюцией человеческого рода, что люди сохранили ее вплоть до настоящего времени, несмотря на все превратности истории» [10, с.227].

Группы самопомощи — это небольшие, привязанные к определенному месту группы, члены которых, имея общие проблемы (потребности, которые они сообща решают), помогают друг другу. Такие группы, как свидетельствует практика, состоят из 5—7 человек, живущих поблизости и имеющих периодические контакты.

Эти группы иногда возникают спонтанно, но чаще их организует один из наиболее активных будущих ее членов или (реже) социальный работник, оказывающий им бытовую помощь. Каждый участник такой группы не только принимает, но и осуществляет помощь, актуализируя и развивая для этого собственные ресурсы. Цель работы в группе — смягчение влияния негативных явлений, а не полное их преодоление (что невозможно), поддержка человека, а не формирование нового стиля жизни, постепенное обучение позитивным жизненным навыкам, а не полное отрицание прошлых норм жизни.

Причины создания групп самопомощи:

1) самореализация и развитие личности;

2) кризисная ситуация или горе;

3) плохие социальные условия, состояние здоровья, наличие инвалидности;

4) принадлежность к группе «изгоев», меньшинствам и др.

На первый взгляд группы самопомощи аналогичны терапевтическим группам. Но при более подробном анализе их деятельности становится очевидным, что для групп самопомощи характерны самоуправление, а не управление со стороны профессионального работника, а также самопомощь.

Итак, человек ищет новые формы помощи, ибо государственная помощь нередко не совсем своевременна, неэффективна; к тому же, как говорят, «сытый голодного не разумеет». В группах самопомощи нет иерархической структуры, ее членам обеспечивается максимальное участие в жизни группы, которую они покидают, когда хотят. Однако группы самопомощи не панацея от всех бед, и далеко не все проблемы могут быть решены с их помощью. По мнению специалистов Дании, группы такого рода «антипрофессиональны, дают своим членам костыль и изолируют их от общества», их помощь недостаточна, эффективность их деятельности не документирована, носит эксклюзивный характер, излишне авторитарна, в группах не соблюдается договор о неразглашении и др.

Опыт такого рода групп в России настолько мал, что серьезная экспертиза пока невозможна. Однако, как отмечает З.А.Янкова, группы самопомощи нуждаются в специальной поддержке социальных работников, работающих в органах самоуправления. Связь «группы взаимопомощи — социальный работник» нуждается в дальнейшем анализе, равно как и характер связей со всей системой социальной защиты населения, исходным социальным статусом, общими ценностными ориентирами [12,стр.613].

Клубы пожилых людей. Среди других современных технологий социальной работы с пожилыми людьми является создание клубов по интересам. Главной целью клубов пожилых людей является предоставление возможности выгодно и приятно проводить свободное время, удовлетворение разнообразных культурно- просветительных потребностей, а также пробуждение новых интересов, облегчение установления дружеских контактов [12,стр.628].

Наиболее популярной формой занятий в клубах является организация просветительских акций в виде сообщений, циклов лекций, курсов. Проводятся встречи с интересными людьми, рекомендуется коллективное и индивидуальное чтение книг и журналов, просмотр теле – и – кинопередач. В рамках культурной и художественной деятельности организуются различные кружки по интересам: драматические (для любителей театра), вокально-музыкальные кружки и другие. В рамках двигательной рекреации, особенно необходимой старым людям, организуются подвижные игры и развлечения, популярны танцы, гимнастика.

Деятельность клубов еще раз показывает, что как раз возраст - не помеха, а возможность развить свои способности. Доказательством могут служить многочисленные вставки рукоделия, поделок, даров природы, активная хоровая деятельность коллектива.

Таким образом, считает Холостова Е.И., организация досуговых мероприятий совместно с культурными учреждениями, общественными организациями позволяет людям пожилого возраста жить полноценной жизнь, снизить риск психологических заболеваний, удовлетворить культурные и интеллектуальные запросы без ущерба материальному положению, повысить уровень собственной значимости, избежать одиночества [13,стр. 627].

Исходя из вышесказанного, мы можем сделать следующие выводы: политика нашего государства, также как и зарубежных стран направлена на социальную поддержку населения. Количество пожилых людей в мире постепенно увеличивается, значит, им необходима социальная защита и профессиональная помощь социальных работников. В то же время развивается специализированный фонд социального жилья, Специальные жилые дома для граждан пожилого возраста и инвалидов – получили свое признание в нашей стране, таких домов в России пока еще мало, но они получают все большее признание. Сравнивая социальную работу с пожилыми людьми в нашей стране и за рубежом, конечно, можно найти существенные различия. Во многом эти различия связаны с уровнем общего благосостояния, достигнутого этими странами.

Заслуживает внимания опыт, накопленный зарубежными странами, по созданию оптимальных и комфортных условий проживания для граждан пожилого возраста. Образ жизни пожилых людей, их привычки, все должно учитываться при работе с такими людьми. Разработка и внедрение в практическую работу новых технологий, проектов всегда должна учитывать концепцию участия пожилых людей в их социальном обслуживании. Взаимодействие социального работника и пожилого человека в нашей стране строиться на отношении доверия, уважения и сохранении прав граждан.

Индивидуальный подход к каждому, уважение личности - вот основные принципы работы с пожилыми людьми. Специальные жилые дома, как одна из форм стационарного обслуживания населения для многих нуждающихся пожилых людей становятся родным домом, где о них заботятся, помнят и переживают.а рубежом, конечно, можно найти сущес

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В СПЕЦИАЛЬНОМ ЖИЛОМ ДОМЕ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ И ИНВАЛИДОВ

2.1 Организационные основы социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма

В связи тем, что жилой дом в г. Тотьма строился как специализированный дом для одиноких престарелых, ветеранов и инвалидов, руководствуясь статьей 29 Федерального закона « О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» [7] глава самоуправления Тотемского района постановил:

 Включить жилой дом в г. Тотьма в состав муниципального жилищного фонда социального использования для граждан пожилого возраста и инвалидов и присвоить указанному дому статус и наименование «Специальный жилой дом для граждан пожилого возраста и инвалидов».

Зарегистрировать администрации г. Тотьма Специальный жилой дом для граждан пожилого возраста и инвалидов как специализированный дом. Специальный жилой дом в г. Тотьма существует 7 лет. В доме находится 35 квартир, из них-33 в категории социальные, 22- однокомнатные, 10- двухкомнатные и 3- трехкомнатные. Проживают в основном одинокие пожилые люди и одинокие супружеские пары: участники ВОВ, вдовы участников ВОВ, труженики тыла, инвалиды по общему заболеванию и другие льготные категории. Всего проживает от 45 до 50 человек. Средний возраст проживающих составляет 77 лет. Число работающих в отделении-8 человек.

Главная цель работы отделения - создание максимально благоприятных условий проживания в доме в частности путем организации их культурного досуга и вовлечение в посильную трудовую деятельность, поддержание активного образа жизни пожилых людей и инвалидов, обеспечение бытового и медицинского обслуживания проживающих.

Специальный жилой дом является учреждением для постоянного проживания женщин старше 55 лет и мужчин старше 60 лет, которые по какой либо причине не могут больше жить самостоятельно в обычных жилищных условиях, в своем доме или по причине непригодности жилья для проживания.

В Специальный жилой дом граждане принимаются на добровольной основе. Специальный жилой дом предназначен для предоставления ухода, комфорта и безопасности проживающим до конца жизни. Специальный жилой дом предоставляет социальные услуги всем проживающим. Лозунг Специального жилого дома « Активность – это жизнь». Планирование работы отделения осуществляется путем составления ежемесячного плана- сетки проводимых мероприятий [прил.4], затем компонуется единый план работы отделения, который вливается в общий план работы Центра. Персонал, работающий в Специальном жилом доме, должен предоставлять обслуживание, руководствуясь следующей группой принципов и ценностей:

К проживающим относятся с состраданием, как к личностям, имеющим свои нужды, потребности и желания. Проживающие ценятся за свою индивидуальность и за тот жизненный опыт, который они несут с собой.

Поощряется их участие в разных видах деятельности, чтобы проживающие могли жить полной жизнью в Специальном жилом доме. Персонал содействует чувству независимости, поддерживает физическую и психическую активность, так что проживающие остаются заинтересованными в обслуживании, в окружающей обстановке и в жизни в целом. Права проживающих уважаются. Проживающим помогают жить в гармонии друг с другом, без конфликтов, если таковые возникают.

Цель сотрудников - обеспечить качественное обслуживание.

Процесс приема в Специальный жилой дом. Существует определенный порядок предоставления жилья в Специальном жилом доме. Этот порядок следующий: (см. приложения). Для принятия на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении гражданин (один из супругов - для супружеских пар)предоставляет следующие документы:

- заявление о предоставлении жилого помещения в Специальном жилом доме;

- копию паспорта;

- копию пенсионного удостоверения;

- справку о составе семьи;

- медицинское заключение об отсутствии у заявителя, супруга(и) заболеваний, препятствующих проживанию в Специальном жилом доме;

- копию свидетельства о браке;

Заявление регистрируется в книге регистраций граждан о принятии на учет нуждающихся в предоставлении жилого помещения в Специальном жилом доме для одиноких граждан. Уполномоченный орган либо лицо, им уполномоченное, рассматривает представленные документы и в течении 30 дней:

- принимает решение о принятии гражданина на учет в качестве нуждающегося в предоставлении жилого помещения в Специальном жилом доме;

- дает мотивированный отказ в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении в Специальном жилом доме;

Жилое помещение в Специальном жилом доме предоставляется по договору найма жилого помещения в Специальном жилом доме для одиноких пожилых граждан. При приеме новый проживающий должен представить:

- решение комиссии о предоставлении данному гражданину жилого помещения в Специальном жилом доме;

- документ, указывающий, есть ли у человека инвалидность;

- паспорт;

- пенсионное удостоверение;

С гражданином заключается договор найма жилого помещения в Специальном жилом доме. Гражданин будет проинформирован о правилах внутреннего распорядка. Так же предоставляется возможность познакомиться с другими проживающими.

Основные направления работы отделения « Специальный жилой дом»

* Укрепление и развитие материально- технической базы отделения
* Организационная работа
* Организация культурного досуга
* Организация отдыха и труда
* Социально- медицинское обслуживание
* Работа по повышению качества.

Укрепление и развитие материально- технической базы отделения. Основная работа отделения – содержание коммунального хозяйства дома в порядке (исправление поломок, устранений аварий, установка водосчетчиков, контроль за состоянием электросчетчиков и электроприборов и др.). Также проводится косметический ремонт в квартирах, коридорах и служебных помещениях. Проводятся мероприятия по противопожарному контролю такие как: перезарядка огнетушителей, замеры сопротивления изоляции и пропитка чердачных помещений специальной противогорючей смесью, инструктажи о мерах пожарной безопасности с проживающими и работниками отделения « Специальный жилой дом».

Продолжается благоустройство территории вокруг Специального жилого дома; посажены деревья и кустарники, осуществляется уход за ними, разбивка клумб и посадка цветов на них, ремонт и покраска скамеек на территории Специального жилого дома.

Организационная работа. В течение всего времени ведется паспортный учет граждан (выбывание в связи со смертью, переездом по другому месту жительства; прописка новых проживающих, обмен квартир и др.)

Ведется бухгалтерский учет; начисление, согласно существующих тарифов и своевременное взимание платы за проживание в Специальном жилом доме. Оформление документов на субсидии по оплате жилья и коммунальных услуг. Выдача необходимых справок, документов, отчетов организациям и проживающим. Обход квартир, контроль за соблюдением правил проживания в Специальном жилом доме.

Помощь в ритуальных услугах и мероприятиях, связанных с похоронами проживающим в Специальном жилом доме. Оказывается социально- правовая помощь проживающим в получении льгот, предусмотренных Федеральными законами.

Организуются «круглые столы» по мере надобности (встречи с администрацией района, соц. защиты населения района, КЦСОН, участковыми терапевтами районной поликлиники, заведующей Специальным жилым домом и специалистами по социальной работе и др.).

Социальная работа в Специальном жилом доме проводится во взаимодействии с другими отделениями Комплексного Центра Социального обслуживания населения. Проживающим оказываются социально- медицинские услуги медработником Центра, а также некоторые жильцы поставлены на надомное обслуживание социальными работниками отделения надомной службы Центра, также при необходимости проживающие могут воспользоваться услугами других специалистов Комплексного Центра, например психолога, юриста и др. На базе отделения неоднократно организовались смены дневного отделения, что очень положительно сказывается на проживающих и растет число желающих подобных форм работы.

Организация культурного досуга. За прошедшее время в этом направлении проделана значительная работа. Количество мероприятий увеличивается, и в среднем на мероприятии присутствуют от 20 до 30 проживающих, что является хорошим показателем, учитывая возраст жильцов Специального жилого дома. На отделении постоянно идет работа по изысканию новых занятий для людей данной возрастной категории- интересных по тематике, различных по форме.

Для развития активности пожилых людей организованы следующие формы организации досуга:

* Организация встреч с интересными людьми;
* Проведение тематических бесед;
* Проведение праздников( Новогодний, День Защитника Отечества, 8 марта, День Победы, Международный день пожилого человека, декада инвалидов и др.);
* Организация концертов музыкальных коллективов;

Организация отдыха и труда. В отделении имеется комната отдыха для проживающих, в которой приятно отдыхать и общаться. Комната оборудована необходимой мебелью, цветным телевизором, СД- плеером, магнитофоном. В наличии имеются настольные игры- шашки, домино, а также музыкальные инструменты- гармонь. Отделение располагает библиотекой, где представлены произведения русских и зарубежных авторов, книги вологодских писателей и поэтов, дамские романы и детективы – на любой вкус читателя. Также имеется и религиозная литература, пользующаяся спросом у проживающих.

Услугами библиотеки могут пользоваться все проживающие в Специальном жилом доме. Для этого заведен журнал « Учет выдачи и сдачи книг», где регистрируется каждый желающий взять книгу.

Для проживающих в Специальном жилом доме доступно много видов деятельности, и они сами могут решить, участвовать в них или нет. Создаются условия для того, чтобы каждый проживающий почувствовал себя частью сообщества Специального жилого дома, создаются возможности для того, чтобы проживающие проводили время вместе.

Применяются следующие стандарты:

- время и место проведения мероприятий указывается на доске объявлений;

- для проживающих организуются концерты, вечера отдыха в Специальном жилом доме, может быть организован выезд в места развлечений- культурные центры и др.

- каждого проживающего поздравляют красочной открыткой в день рождения на доске объявлений;

- в Специальном жилом доме работает социальный парикмахер, услугами которого пользуются проживающие;

- в хорошую погоду проживающие могут поработать на прилегающей территории - посадить цветы, кустарники и деревья, или просто отдохнуть.

Организация медицинского обслуживания. Медицинский работник отделения надомного обслуживания оказывает социально- медицинские услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам проживающим в отделении Специальный жилой дом. Она осуществляет наблюдение за состоянием здоровья проживающих (измерение артериального давления, температуры), консультирует по различным медицинским вопросам. Патронаж проводится один раз в неделю, и как показали результаты анкетирования, проводимого среди проживающих в Специальном жилом жоме – этого недостаточно. Им бы хотелось, чтобы социально- медицинские услуги оказывались на постоянной основе, но отсутствие финансирования тормозит этот процесс.

Работа по повышению качества услуг. В отделении осуществляется контроль за качественным предоставлением услуг проживающим. Проводятся собрания с работающим персоналом по вопросам и проблемам, связанным с жизнедеятельностью Специального жилого дома, инструктажи по пожарной безопасности и технике безопасности на рабочем месте. Также проводится анкетирование и опросы среди проживающих по качеству предоставления им социальных услуг. В отделении осуществляется контроль за соблюдением трудовой дисциплины, выполнения правил трудового распорядка. Ведется организация контроля ведения документации отделения.

2.2 Социологический аспект социальной работы в Специальном жилом доме г. Тотьма

Ритм старения зависит от образа жизни пожилых людей, уровня жизни, условий проживания, социальных и психологических факторов. Для того чтобы работать с пожилыми людьми, нужно знать их социальное положение, особенности психики, материальные и духовные потребности, и в этой работе опираться на науку, данные социологических исследований. Для улучшения и определения качества предоставляемых социальных услуг мы провели социологическое исследование в Специальном жилом доме для граждан пожилого возраста и инвалидов г.Тотьма. Респондентам была предложена анкета (см. прил.№3). В анкете участники опроса оценивали деятельность специалистов по оказанию социальных услуг и проведению досуговых мероприятий в Специальном жилом доме.

База исследования - Специальный жилой дом для пожилых людей и инвалидов г. Тотьма. Выборка - 15 человек из числа проживающих в Специальном жилом доме.

Табл. 1. Характеристика выборки (жители Специального жилого дома)

|  |  |
| --- | --- |
| Характеристики выборки | Распределение характеристик |
| возраст | 64-70 лет | 71-75 лет | 75- 80 лет | 81-85 лет |
| 3 чел. ( 20%) | 4 чел. ( 27%) | 5 чел. ( 33%) | 3 чел. ( 20%) |
| пол | женский | мужской |
| 11 чел. ( 74%) | 4 чел. ( 26%) |
| Категории | одинокие | Одиноко- проживающие | Проживающие в семье |
| 5 чел. ( 34%) | 4 чел. ( 27%) | 6 чел. ( 39%) |
| Ветераны труда | Труженики тыла | Участники ВОВ |
| 6 чел. ( 40%) | 6 чел. ( 40%) | 3 чел. ( 20%) |

Так же для определения качества предоставляемых социальных услуг и оценке проводимых мероприятий досугового характера в Специальном жилом доме была предложена анкета специалистам Комплексного центра социального обслуживания населения Тотемского района (см. прил.№2).

Характеристика выборки - 10 респондентов МУ Комплексного центра социального обслуживания населения г. Тотьма (специалисты по социальной работе, зав. отд. Специальный жилой дом, зав. по надомному обслуживанию, медицинский работник, психолог и др.).

Табл. 2. Характеристика выборки (специалисты по соц. работе)

|  |  |
| --- | --- |
| Характеристики выборки | Распределение характеристик |
| возраст | 20-30 | 30-34 | 35-40 | 40-50 |
| 2чел. ( 20%) | 2чел. ( 20%) | 1чел. ( 10%) | 5чел. ( 50%) |
| пол | женский | мужской |
| 10 чел.( 100%) | нет |
| Образование | среднее | Среднее специальное | высшее |
| 2 чел.( 20%) | 4 чел. ( 27%) | 6 чел. ( 39%) |

Первый раздел нашей анкеты посвящен изучению оценки клиентом качества предоставляемых услуг. Респондентам - специалистам Комплексного центра и респондентам - проживающим в Специальном жилом доме были предложены вопросы, касающиеся качества предоставляемых услуг и оценке деятельности специалистов по предоставлению социальных услуг в Специальном жилом доме. Вопросы анкеты должны выяснить нуждаемость проживающих в Специальном жилом доме в социальных услугах, показания к получению услуг различной социальной направленности. В анкете оценивалась также доступность социальных услуг проживающим в специальном жилом доме.

Первый вопрос: «Как Вы считаете, в достаточной ли мере в Специальном жилом доме предоставляются социальные услуги?».

Диаграмма 1. Уровень предоставления социальных услуг

Ответы респондентов, проживающих в СЖД. Ответы специалистов МУ КЦСОН.

Большинство проживающих в СЖД считают, что им предоставляют социальные услуги в достаточной мере - 87%. Мнения специалистов разделились: 30% дали положительный ответ и 30% отрицательный, 40% затруднились ответить.

Не вызвал затруднений у респондентов вопрос о соответствии условий проживания санитарным и противопожарным нормам. Проживающие в доме удовлетворены условиями жизни- 80%. Специалисты 90% также считают, что все условия для проживания соответствуют требованиям.

На рассмотрении у проживающих был поставлен вопрос:

« Удовлетворены ли Вы в целом качеством предоставляемых услуг?». 73% проживающих в СЖД дали положительный ответ, обслуживающий персонал внимателен и тактичен к проживающим, стараются активизировать их жизненную позицию.

Так же предлагался такой вопрос: «Как Вы оцениваете работу специалистов отделения Специальный жилой дом?» 80% респондентов проживающих в СЖД оценили работу специалистов отделения на высоком уровне, специалисты Центра более критично оценивают свою деятельность: 20% дали удовлетворительную оценку и 60% оценили хорошо.

Диаграмма 2. Оценка работы специалистов СЖД

Ответы респондентов: проживающих в СЖД. Ответы специалистов МУ КЦСОН.

Респондентам в первом разделе анкеты также предлагалось оценить:

« Какие социальные услуги наиболее востребованы проживающими в Специальном жилом доме?»

Диаграмма 3. Социальные услуги в СЖД

Ответы респондентов, проживающих в СЖД. Ответы специалистов МУ КЦСОН.

Проживающие пользуются социально - медицинским услугам – 30,3%. Такие услуги как; правовые, психологические и культурно - досугового характера также пользуются спросом у проживающих и идут почти в одинаковом процентном соотношении от 20% до 40%. Специалисты Центра считают, что все предлагаемые социальные услуги востребованы проживающими, так считают от 20% до 40% респондентов.

Работа специалистов отделения Специальный жилой дом оценена хорошо- 80% респондентами - проживающими в Специальном жилом доме, хотя есть и отрицательное мнение - 7%, удовлетворительную оценку работе также дали -7% респондентов.

Второй раздел анкет был посвящен проведению досуговых мероприятий в Специальном жилом доме. Оценка результатов показала следующее:

Респондентам был задан такой вопрос:

«Считаете ли Вы достаточными использующиеся формы досуга?»

Диаграмма 4. Уровень досуговой деятельности в СЖД

Ответы респондентов, проживающих в СЖД. Ответы специалистов МУ КЦСОН.

Проживающие в СЖД в большом процентном отношении дали положительный ответ-83 %. На этот же вопрос 50% специалистов Центра затруднились ответить, отсюда можно сделать вывод, что специалисты не информированы о том, какие формы досуга предлагаются проживающим в СЖД.

Большинство респондентов проживающих в СЖД проявили себя с активной позиции. Люди пожилого возраста, проживающие в Специальном жилом доме общаются с друзьями и знакомыми, по мере своих сил и способностей принимают участие в общественной жизни, отдается предпочтение таким видам досуга как, участие в мероприятиях- 20%, прослушивание бесед -27%, любят петь песни и читать стихи 20% проживающих. Специалисты считают, что нужно увеличить частоту проведения культурно- массовых мероприятий, активизировать самих проживающих, организовать клубы по интересам, встречи с интересными людьми и организовать в отделении Специальный жилой дом работу психолога.

По результатам анкетирования не все проживающие в Специальном жилом доме удовлетворены предлагаемыми формами досуга- 20%. Так же мы выяснили, что эмоциональное состояние проживающих на удовлетворительном уровне-53%. Таким образом, можно сделать вывод, что нужно разнообразить предлагаемые формы досуговых мероприятий, содействовать улучшению эмоционального состояния проживающих с помощью применения различных методов социальной работы и морально- психологической поддержки пожилых граждан, проживающих в Специальном жилом доме.

На основании результатов анкетирования были даны следующие рекомендации по улучшению социальной работы в Специальном жилом доме.

* увеличение финансирования, выделяемого на содержание Специального жилого дома;
* контроль за предоставлением социальных услуг;
* обеспечение условий для развития материально- технической базы;
* оказание проживающим психологических услуг;
* внедрение в работу новых проектов по оказанию социальных услуг;

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальное обслуживание и обеспечение людей пожилого возраста предоставляет огромное поле деятельности для социального работника. Имея знания и опыт, соответствующие душевные качества, они в значительной мере могут содействовать улучшению образа жизни пожилых людей, обеспечению их независимости, достоинства, помочь им занять подобающее место в обществе. Арсенал таких возможностей у социономов достаточно широк. Главное — реализовать их.

В процессе изучения данной проблемы было установлено следующее: Специальные жилые дома для одиноких пожилых людей и супружеских пар это один из путей решения сложной задачи по оказанию социальной помощи, а также целого комплекса социальных проблем пожилых граждан.
Таких домов в России пока еще мало, но они получают все большее признание и развитие. Социальная работа как важнейший раздел деятельности в области обслуживания пожилых людей и инвалидов в последние годы приобретает все большую актуальность. При соответствующем отношении к пожилым людям со стороны государства, общественных и других объединений и организаций, общества в целом их жизнь может быть достаточно полноценной.

Так как мы рассматриваем социальную работу, как один из важнейших компонентов государственной политики нашего государства, необходимо изучать качество предоставляемых услуг. Для этого были разработаны анкеты, одна была предложена по выборке проживающим в Специальном жилом доме, вторая анкета также по выборке была предложена специалистам по социальной работе МУ «Комплексного центра социального обслуживания населения» Тотемского района, цель которых - определить качество предоставляемых услуг людям пожилого возраста в Специальном жилом доме г. Тотьма.

Большая часть опрошенных респондентов в СЖД- 87 % считают, что им предоставляются социальные услуги в достаточной мере. Респонденты- специалисты на этот вопрос дали такие ответы: 30%-положительный, 30%- отрицательный, 40%- затруднились ответить.

Также большинство респондентов из СЖД устраивает деятельность специалистов по улучшению условий для проживания- 80%. Большая часть респондентов- специалистов 90% считает, что помещения для проживания в СЖД соответствуют санитарным нормам и противопожарным требованиям.

Респонденты - проживающие в СЖД пользуются социальными услугами: социально- медицинскими- 30.3%, социально - правовыми30,3%, культурно - досугового характера- 24,2%. Большинство респондентов - 72.5% устраивает деятельность специалистов по улучшению условий проживания.

На вопрос: «Считаете ли Вы достаточными использующиеся формы досуга?» большинство респондентов проживающих в СЖД -83% дали положительный ответ. На этот же вопрос 50% специалистов затруднились ответить. Отсюда можно сделать вывод, что респонденты- специалисты не информированы о том, какие формы досуга предлагаются для проживающих в СЖД.

Можно наблюдать и отрицательные ответы: основной проблемой респонденты специалисты считают недостаточное социально- медицинское обслуживание, недостаточное финансирование, отсутствие необходимого количества персонала.

Второстепенная проблема - недостаточные формы предлагаемого досуга. Респонденты вносят различные предложения по организации досуга в Специальном жилом доме - увеличение частоты проведения культурно- массовых мероприятий, активизация самих проживающих, клубы по интересам и др.

В результате анализа анкетирования мы пришли к следующим выводам: условия проживания и качество предоставляемых услуг в Специальном жилом доме удовлетворяет потребности проживающих здесь пожилых людей и инвалидов, персонал, работающий в Специальном жилом доме, старается сделать жизнь пожилых людей более полноценной. В современных условиях, проявляя чуткость, внимание и взаимное уважение к пожилым людям работники социальной сферы могут содействовать улучшению образа жизни пожилых людей, обеспечению их независимости, достоинства, помочь им занять подобающее место в обществе.

Результаты проведенного исследования подтвердили существующую гипотезу, что если социальная работа в Специальном жилом доме для граждан пожилого возраста и инвалидов будет организована на достаточно высоком уровне, то успешнее будет проходить адаптация граждан к новым условиям проживания и повысится их уровень жизни.

На основании результатов проведенного исследования мы можем дать следующие рекомендации по организации социальной работы в Специальном жилом доме с целью повышения качества предоставляемых социальных услуг: увеличить финансирование Специального жилого дома, тем самым, улучшив его материально- техническую базу и проведение мероприятий досугового характера. Продолжить контроль по предоставлению социальных услуг в Специальном жилом доме, продолжать внедрять в работу новые проекты по оказанию социальных услуг.

Возможности и способности пожилых людей приносить материальные и духовные блага обществу и тем более стать определенным фактором его развития зависят от того, насколько общество готово изменить свои стереотипы по отношению к старости и социально защитить старость от неблагоприятного фактора материального и морального порядка [16].

###

### СПИСОК ЛИТЕРАТУР

### Конституция Российской Федерации - Новосибирск: Сиб. Универ. Изд во(2004)- 48 с.

1. Российская Федерация Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в РФ»10 декабря 1995№195-ФЗ.Принят Государственной Думой 15 ноября 1995г. (в ред. Федеральных законов от 10.07.2002 №87-ФЗ,от25.07.2002№115-ФЗ, от 10.01.2003№15-ФЗ,от 22.08.2004№122-ФЗ). Ст. 16. сборник законов Российской Федерации – М.: Издательство Эксмо, 2003. – 752с.
2. Российская Федерация Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» Принят Государственной Думой 17 мая 1995г..Одобрен Советом Федерации 21 июля 1995г. (в ред.Ф3.ст. Федеральных законов от 10.01.2003№15-ФЗ, от 22.08.2004№122-ФЗ) Ст.17.Ст. 16. сборник законов Российской Федерации – М.: Издательство Эксмо, 2003. – 752с.
3. Жилищный кодекс РФ- М: ТК Велби, ж 72 Изд- во Проспект, 2006- 96 ст.
4. Письмо Минсоцзащиты РФ от 11.04.1994 № 1- 1132- 18 «О примерном положении о специальном доме для одиноких престарелых» утверждено Минсоцзащиты 07.04.1994 г., Роскоммунхозом 06.04.1994 г. Подготовлено к использованию программой СПС « Консультант Плюс» [электронный ресурс].
5. .Постановление Правительства РФ от 26.01.2006 № 42 « Об утверждении Правил отнесения жилого помещения к специализированному жилищному фонду и типовых договоров найма специализированных жилых помещений» пункт № 8. Подготовлено к использованию программой СПС « Консультант Плюс» [электронный ресурс].
6. Постановление администрации области от 25.01.2006г.№ 3 г. Вологда. О Законе области « О специальном жилом доме для одиноких пенсионеров», подготовлено к использованию программой СПС « Консультант Плюс» [электронный ресурс].
7. Положение о порядке предоставления жилых помещений специализированного жилищного фонда области от 13.11.2006 г. № 1109 г. Вологда. Подготовлено к использованию программой СПС « Консультант Плюс».
8. « Большая советская энциклопедия» Москва, Покровский бульвар, д. 8.
9. Лексикон социальной работы: Учебное пособие / Гл. ред. С. М. Кибардина, Т. А. Поярова: Изд.3-е, переработка и дополнение – Вологда, 2005. – 540 с.
10. Дмитриев А.В.Социальная работа с пожилыми людьми: Учебное пособие-4-е изд.-М.:Издательско-торговая корпорация « Дашков и К», 2006г.-348c.
11. Зайнышев И.Г. Технология социальной работы.: Учебное пособие для студ. Высш. чеб. заведений- М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС,2000.- 240 стр.
12. Краснова О.В.Социальная психология старения: Учебное пособие для студ. Высш. учеб. заведений /О.В. Краснова, А.Г. Лидерс- М.: Издательский центр «Академия»,2002.-288 с.
13. Холостова Е.И.Социальная работа: Учебное пособие.-3-е изд.-М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К»,2005.-476 с.
14. Холостова Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми: Учебное пособие-4-е изд.-М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006.-348 с.
15. Основы социальной работы: Учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений: Н.Ф.Басов, В.М.Басова, О.Н.Бессонова и др.; Под ред.Н.Ф.Басова 2-е изд.-М.; Издательский центр<< Академия>>,2005.-288 с.
16. Пожилые люди: социальная политика и развитие социальных услуг; составила Н.С. Дегаева, Г.В. Сабитова; Под общей ред.Н.А. Малышевой-М.:ГОСНИИ семьи и воспитания, 2003.-Вып.2.-200 с.
17. Основы социальной работы: учебник./ Отв. Ред. П.Д. Павленок.- М, 1999.- 368с.
18. Социальная геронтология: Учебное пособие; Холостова Е.И., Егоров В.В., Рубцов А.В.-М.; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К, 2004.- 296 с.
19. Социальная геронтология: Яцемирская Р. С., Беленькая И. Г., Учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений, - М.: Гуманит. изд.центр ВЛАДОС, 2003. – 224 с.
20. Работник социальной службы [Текст]: профессиональный научно-практический и методический журнал / учредитель Межрегиональная обществ. организация «Ассоциация работников социал. служб» -2002.-№ 1, январь-М.: ГУП Издательский центр «Старая Басманная», 2002-1450 экз.
21. Работник социальной службы [Текст]: профессиональный научно-практический и методический журнал / учредитель Межрегиональная обществ. организация «Ассоциация работников социал.служб» -2004.-№ 2,январь-М.:ГУП Издательский центр «Старая Басманная», 2002-1500 экз.
22. Социальное обслуживание [Текст] : профессиональный научно практический и методический журнал / учредитель Межрегиональная обществ.организация «Ассоциация работников соц-х служб» Издатель ООО «Исследовательская группа (Социальные науки)» -2007.- г. Обнинск , а/я 1023,№ 1(17)- 2000 экз.
23. Социальное обслуживание [Текст] : профессиональный научно- практич. и методический журнал / учредитель Межрегиональная обществ. организация «Ассоциация работников соц-х служб» Издатель ООО «Исследовательская группа (Социальные науки)»-2006.-г. Обнинск, а/я 1023,№ 2-2000 экз.
24. Социальное обслуживание (текст): профессиональный научно- практич. и методический журнал/ учредитель Межрегиональная обществ. Организация « Ассоциация работников соц-х служб» Издатель ООО « Исследовательская группа (Социальные науки)»- 2006.- г. Обнинск, а/я 1023, № 3- 2000 экз.
25. Социальное обслуживание (текст): профессиональный научно- практич. и методический журнал/ учредитель Межрегиональная обществ. Организация « Ассоциация работников соц-х служб» Издатель ООО « Исследовательская группа (Социальные науки)»- 2006.- г. Обнинск, а/я 1023, № 4- 2000 экз.
26. Зарубежный и отечественный опыт социальной работы» М.: Социально технологический институт, 1999- 2000.

Приложения

Приложение №1

Общие положения

1.1 Специальный жилой дом предназначается для создания максимально благоприятных условий проживания, обеспечении получения проживающими гражданами основных видов и форм социально-бытовой помощи, содействия в получении своевременной медицинской помощи;

Поддержание активного образа жизни граждан, проживающих в доме.

1.2 Решение о строительстве Специального жилого дома принимается органами местного самоуправления, предприятиями, организациями за счет средств муниципального бюджета.

1.3 Специальный жилой дом сооружается по типовому (индивидуальному) проекту или располагается в специально переоборудованном здании, архитектурно-планировочные решения которого соответствуют возрастным особенностям проживающего контингента граждан, отвечают санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, требованиям техники безопасности и обеспечен всеми видами коммунально-бытового благоустройства.

1.4 Специальный жилой дом возглавляет заведующий, осуществляющий свою деятельность под руководством горрайадминистрации и во взаимодействии с органами социальной защиты населения.

Порядок предоставления жилья в Специальном жилом доме и правила пользования в нем жилой площадью.

2.1 Жилая площадь в специальных жилых домах предоставляется одиноким, одиноко проживающим пенсионерам, а также одиноким пожилым супружеским парам, нуждающимся в улучшении жилищных условий и состоящим на учете по месту постоянного жительства, в городах и районах области.

Преимуществом в предоставлении жилого помещения в Специальном жилом доме пользуются одинокие участники войны, лица приравненные к ним, одинокие вдовы погибших военнослужащих, одинокие ветераны труда.

2.2 Выявление граждан, нуждающихся в проживании в Специальном жилом доме осуществляют органы социальной защиты населения, на территории которых расположен дом, при содействии органов здравоохранения и общественных организаций.

2.3 Основанием для постановки на учет для предоставления жилой площади в Специальном жилом доме является личное заявление, акт обследования материально-бытовых условий проживания, медицинское заключение о состоянии здоровья.

2.4 При вселении в Специальный жилой дом граждане заключают с горрайадминистрацией договор, регламентирующий условия их проживания в нем, а также условия перевода в стационарное учреждение органов социальной защиты при наличии соответствующего медицинского заключения.

2.5 Гражданам, проживающим в Специальном жилом доме, пенсия выплачивается в полном размере в соответствии с действующим законодательством.

2.6 Обмен жилых помещений в Специальном жилом доме, их приватизация, разделение личных счетов, вселение временно жильцов, сдача в поднайму, а также прописка в Специальных жилых домах не допускается.

2.7 Проживающие в Специальном жилом доме граждане обязаны соблюдать правила пользования жилыми помещениями, установленные для нанимателей в домах муниципального общественного жилого фонда.

2.8 Из числа граждан, проживающих в Специальном жилом доме может создаваться совет дома, основными направлениям деятельности которого являются работа по улучшению условий проживания в нем, организация досуга и труда, защита прав и законных интересов проживающих.

Граждане, имеющие право на обеспечение жилыми помещениями в Специальном жилом доме для граждан пожилого возраста и инвалидов.

Специальный жилой дом предназначен для постоянного проживания и социального обслуживания определенных категорий граждан пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидов.

3.1 Одиноким гражданам, при условии сохранения ими способности к самообслуживанию и несоответствии условий их проживания требованиям жилищного законодательства.

3.2 Гражданам, родственники которых по объективным причинам не могут обеспечить им помощь и уход, при условии сохранения гражданами способности к самообслуживанию и несоответствии условий их проживания требованиям жилищного законодательства;

3.3 Детям-инвалидам по достижении 18 лет (проживающих в стационарных учреждениях родителей), индивидуальная программа реабилитации которых предусматривает социального обслуживания, являющихся сиротами или лишенными попечительства возможность осуществлять самообслуживание и вести самостоятельный образ жизни.

3.4 Противопоказаниями к проживанию в специальном жилом доме являются снижение способности к самообслуживанию и невозможность самостоятельного удовлетворения, психические заболевания, активные формы туберкулеза, кожно-венерические, а так же хронический алкоголизм и наркомания, хронические заболевания, в том числе онкологические, требующие специализированного лечения в учреждениях здравоохранения.

Наличие заболеваний, препятствующих к проживанию в специальном доме, должно быть подтверждено заключением медицинского учреждения.

В домах системы социального обслуживания оборудуются жилые помещения для проведения мероприятий медицинского, психологического и социального характера, посильной трудовой деятельностью.

Приложение № 2

Анкета

Уважаемые коллеги МУ КЦСОН проводит исследование с целью определения качества предоставляемых услуг. Полученные данные будут использоваться в обобщённом виде. Гарантируем полную анонимность. Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы, указав тот вариант, который наиболее соответствует Вашему мнению.

1. Как Вы считаете, в достаточной ли мере в Специальном жилом доме предоставляются социальные услуги?

□ да;

□ нет;

□ затрудняюсь ответить.

2. В каких социальных услугах, по Вашим наблюдениям, более всего нуждаются проживающие в Специальном жилом доме?

□ социально- правовых;

□ медицинских;

□ социально- психологических;

□ культурно- досугового характера;

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

1. Как Вы оцениваете работу специалистов отделения

« Специальный жилой дом».

□ плохо;

□ удовлетворительно;

□ хорошо;

□ отлично;

4. Как Вы считаете, соответствуют помещения для проживания в Специальном жилом доме санитарным нормам, в том числе противопожарным требованиям?

□ да;

□ нет;

□ затрудняюсь ответить.

ڤ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

5. Как Вы считаете, в достаточной мере проживающие в Специальном жилом доме удовлетворены медицинским обслуживанием?

□ да;

□ нет;

□ затрудняюсь ответить.

ڤ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

6. Устраивает ли проживающих степень разнообразия проводимых досуговых мероприятий?

□ да;

□ нет;

□ затрудняюсь ответить.

ڤ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

7. Считаете ли Вы достаточным использующиеся формы досуга

□ да;

□ нет;

□ затрудняюсь ответить;

8. Что бы Вы порекомендовали нового в организации досуга в Специальном жилом доме? --------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. С какими трудностями сталкивается отделение « Специальный жилой дом» при предоставлении социальных услуг?

□ недостаток профессиональных знаний и умений;

□ недостаточное финансирование;

□ отсутствие необходимого количества персонала;

□ недостаток информации;

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

10. Что, на Ваш взгляд, необходимо предпринять, чтобы улучшить качество предоставляемых социальных услуг?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, Ваш пол \_\_\_\_\_\_\_\_\_ возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваше образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стаж работы в МУ КЦСОН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Большое спасибо!

Приложение № 3

Анкета

Уважаемые клиенты, МУ КЦСОН проводит исследование с целью определения качества предоставляемых услуг. Полученные данные будут использоваться в обобщённом виде. Гарантируем полную анонимность. Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы, указав тот вариант, который наиболее соответствует Вашему мнению.

1.Как Вы считаете, в достаточной ли мере в Специальном жилом доме предоставляются социальные услуги?

ڤ да;

ڤ нет;

ڤ затрудняюсь ответить;

ڤ другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Устраивает ли Вас деятельность специалистов по улучшению условий для проживания?

ڤ да;

ڤ нет;

ڤ затрудняюсь ответить;

ڤ другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 3. Какими социальными услугами Вы пользуетесь?

 Социально- медицинскими □

Социально- психологическими □

Социально- правовыми □

Культурно-досугового характера □

Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Удовлетворены ли Вы в целом качеством предоставляемых услуг?

□ да; □ нет; □ затрудняюсь ответить.

5.Как Вы оцениваете работу специалистов отделения

« Специальный жилой дом».

А) плохо б) удовлетворительно в)хорошо г) отлично

6.. Считаете ли Вы достаточными использующиеся формы досуга?

□ да;

□ нет;

□ затрудняюсь ответить.

ڤ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

7. Что Вам больше нравится в культурно- бытовой жизни Специального жилого дома?

А) клубная деятельность

б) трудовая терапия

В) общественно- полезная работа

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Как Вы проводите свой досуг?

□ – у телевизора

□ за чтением книг, журналов

□ общаюсь с друзьями, знакомыми.

ڤ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (укажите свой вариант ответа)

9.Как бы Вы хотели разнообразить свой досуг? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Нравится ли Вам делиться своими творческими навыками с другими?

Да; Нет; иногда;

11. Как Вы оцениваете свое эмоциональное состояние?

- хорошее;

- удовлетворительное;

- плохое;

12. Чем бы Вы хотели заниматься в отделении Специальный жилой дом?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, Ваш пол \_\_\_\_\_\_\_\_\_ возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Состав семьи: одинокий; одиноко проживающий; проживающий в семье.

Категория (нужное подчеркнуть): инвалид ВОВ; участник ВОВ; ветеран боевых действий; член семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участников войны, ветеранов боевых действий; труженик тыла; ветеран труда

Группа инвалидности -----------------------------------------------------

Спасибо.

Приложение № 4

ПЛАН

Работы Специального жилого дома

На март 2009г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Мероприятия | Сроки | ответственный | Отметка о выполнении |

1. Финансово- хозяйственная деятельность

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | Профилактическая проверка санитарного состояния квартир | В течении месяца | Зав.отд. СЖД |  |
| - | Оформление документов на субсидии малообеспеченным гражданам | До 15.03.09. | Зав. отд. СЖД |  |
| - | Начисление коммунальных платежей согласно потребляемых услуг и взимание платы с проживающих | До 22.03.09. | Зав.отд. СЖД |  |
| - | Проведение заседания Совета дома по текущим вопросам | 05.03.09. | Зав. отд. СЖД |  |

2. Культурно- творческие и праздничные мероприятия:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | Обмен книжного фонда | 18.03.09. | Зав.отд. СЖД |  |
| - | Организационное мероприятие по работе клуба | 20.03.09. | Зав.отд. СЖД |  |
| - | Подготовка и проведение праздничного мероприятия, посвященного Международному женскому дню- 8-е марта « Для милых дам» | 2.03.09.-06.03.09. | Зав. отд.СЖД, Совет дома. |  |

3.Повышение профессионального мастерства:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | Методический час | Каждый вторник недели |  |  |
| Контроль качества трудовой деятельности и предоставляемых услуг |

Подготовила зав. отд. СЖД