Министерство образования Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального

образования

«Уральский Государственный Педагогический Университет»

Факультет социальной педагогики и социальной работы

Кафедра социальной работы

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**Социальное обслуживание одиноких пожилых людей**

**(в условиях Центра социального обслуживания населения города Сухой Лог)**

Выполнил студент

Заочного отделения

Группы 532

Чикишева Елена Викторовна

Научный руководитель

кандидат педагогическихнаук

доцент кафедры социальнойпедагогики

Ковтунова Ольга Матвеевна

Екатеринбург 2008

**Содержание**

Введение

1. Теоретические основы социального обслуживания одиноких пожилых людей в условиях центра социального обслуживания населения

1.1 Социальные проблемы одиноких пожилых людей

1.2 Содержание социального обслуживания одиноких пожилых людей

2. Работа центра социального обслуживания населения города Сухой Лог.

2.1 Содержание деятельности специалиста по социальной работе и опыт работы по социальному обслуживанию одиноких пожилых людей (на примере города Сухой Лог)

2.2 Оценка эффективности деятельности центра социального обслуживания населения города Сухой Лог, в сфере социального обслуживания одиноких пожилых граждан

2.3 Рекомендации администрации Центра социального обслуживания

Заключение

Используемая литература

Приложения

# Введение

В современной России, как и во всем мире, в последние десятилетие наблюдается значительное увеличение численности пожилых людей . Удельный вес пенсионеров в структуре населения России составляет более 23 %. Тенденция к росту численности престарелых требует коренного изменения социальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории общества. Актуальность дипломной работы «Социальное обслуживание одиноких пожилых людей» состоит в том, что развитию социальной работы с пожилыми людьми предается в нашей стране с каждым годом все большее значение именно по вышеуказанным причинам.

Трудности политического характера, кризисное состояние экономики, дестабилизация социальной ситуации порождает ряд социально-экономических, нравственно-этических и психологических проблем, затрагивающих в первую очередь, благополучие населения пожилого возраста. Это обусловлено тем, что пожилые люди являются наиболее социально незащищенной категорией общества в условиях, когда новая система социальной защиты, соответствующая современным требованиям, находится в стадии разработки.

Социальное обслуживание одиноких пожилых людей можно рассматривать как социальную технологию, позволяющую оказать необходимую поддержку гражданам в условиях жизненной ситуации, то есть ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина (неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, малообеспеченностью, одиночеством).

Нормативно-правовая база по организации социального обслуживания граждан стала формироваться в нашей стране в начале 1990-х годов. На региональных и территориальных уровнях стали создаваться центры социального обслуживания населения.

Основные положения социального обслуживания населения в Российской Федерации закреплены в Федеральном Законе «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10.12.95г. № 195-ФЗ.

Наше понимание социальных проблем одиноких пожилых людей основываются на признании приоритетной роли службы социального обслуживания, активно осуществляющей эффективные направления и формы обслуживания пожилых. Успешная организация и внедрение такой работы, как правило зависит от благополучного состояния организационных условий, эффективной помощи как целостной так и комплексной системы социального обслуживания. Такое сочетание может быть обеспечено путем специально организованных форм и технологий направленных на удовлетворение потребностей и интересов пожилых людей.

Анализ теоретических подходов и практического опыта социального обслуживания одиноких пожилых людей позволил нам обнаружить **Противоречия:**

По концептуальным взглядам ООН на место и роль пожилых людей в обществе, пропагандируются идеи полноправного участия пожилыхи престарелых лиц в жизни общества и заботы о них. В документах этой организации подчеркивается приоритетная роль национальных действий, проводимых с учетом особенностей национальных культур и условий.

В РФ с 1992 года была принята концепция социальной защиты нетрудоспособных граждан и семей с детьми.

Сложную социально-экономическую ситуацию призваны смягчить стационарные и нестационарные учреждения социального обслуживания.

Но в условиях практической работы центров социального обслуживания населения уровень реализации проблем одиноких пожилых людей остается недостаточным. В течении длительного времени социальные проблемы пожилых людей не уменьшаются, остается рост незащищенности.

Проблемы пожилых людей, возникающие в их повседневной жизни, становятся проблемами нашего общества.

Таким образом значимость исследования состоит в изучении теоретических основ социального обслуживания одиноких пожилых людей, определении проблем пожилых людей и анализа практической деятельности центра по социальному обслуживанию пожилых граждан.

**Объектом исследования** является деятельность государственных органов и служб в социальной сфере обслуживания пожилых людей.

**Предметом исследования** является практическая деятельность службы по социальному обслуживанию пожилых и одиноких граждан на примере деятельности Сухоложского центра социального обслуживания населения.

**Целью** **исследования** является –выявление социальных проблем пожилых людей, а также изучение форм и методов эффективности обслуживания одиноких пожилых людей.

**Достижение этой цели предусматривает следующие задачи:**

1.Изучить научную литературу и проанализировать теоретические концепции и подходы к социальным проблемам одиноких пожилых людей.

2.Изучить содержание деятельности социальных работников и практику их работы по социальному обслуживанию одиноких пожилых людей

3.Проанализировать эффективность работы центра социального обслуживания населения (на примере города Сухой Лог)

4.Разработать рекомендации по усовершенствованию деятельности центра социального обслуживания населения города Сухой Лог.

**Гипотеза исследования –**эффективность работы по социальному обслуживанию одиноких пожилых людей будет выше, если будут учитываться рекомендации по усовершенствованию деятельности центра.

**Методы исследования:** эмпирический - анкетирование, сравнительный анализ, теоретический – анализ научной литературы.

Структура дипломной работы обусловлена целью и задачами исследования и включает в себя: введение, два раздела, заключение и список литературы, приложения.

**1. Теоретические основы социального обслуживания одиноких пожилых людей в условиях центра социального обслуживания населения**

### 1.1 Социальные проблемы одиноких пожилых людей

Особенность пожилого клиента заключается в том, что он чаще выступает как объект насилия со стороны социального окружения, однако это не значит, что пожилым не свойственны проблемы, связанные с одиночеством, кризисом семейных отношений, злоупотреблением алкоголя, депрессией, психической неуравновешенностью.

Этой категории людей свойственны высокая приверженность общим и групповым нормам, традициям, высокая оценка чувства долга, самопереживания и равнодушное отношение к материальным ценностям. [13, с 199]

Очевидно, что население старших возрастных периодов - это разнородная группа, характеризующаяся широким спектром внутренних различий. Среди них, как и среди других возрастных групп, есть положительные и отрицательные люди, коммуникабельные и некоммуникабельные и т.д.

Дифференциальный подход должен стать обязательным в социальной работе с пожилыми людьми как с личностями, членами общества, семьи, жильцами дома для престарелых и т.д. Для социальных работников важна в первую очередь исчерпывающая информация о контингенте пожилых и старых людей, которых они обслуживают.

В онтогенезе человека выделяются периоды детства, юности, зрелости и старости. Границы между периодом зрелости и старости трудно уловимы. [16, с 18]

Существует достаточно много классификационных схем, которые применяются для оценки возраста отдельных людей и общества в целом.

Первое разграничение хронологического возраста человека дала школа Гиппократа: детство до 14 лет,

зрелость от 15 до 42 лет, старость от 43 до 63 лет, долголетие от 63 лет и старше. [16, с 7]

Существует и другая не менее интересная классификация человеческой жизни. Например, согласно древней китайской классификации жизнь человека делится на следующие фазы: молодость до 20 лет, возраст вступления в брак до 30 лет,

возраст выполнения общественных обязанностей до 40 лет, познание собственных заблуждений до 50 лет, последний период творческой жизни до 60 лет, желанный возраст до 70 лет, старость после 70 лет. [1, с 39]

В настоящее время принято считать, что пожилые люди - генерация лиц старшего возраста, в которой в соответствии с классификацией ВОЗ ООН, выделяют четыре подгруппы: собственно пожилые (55 - 64 лет), старые (65 -74 года), очень старые (75 - 84 года), престарелые (85 лет и старше). В некоторых случаях выделяют группу долгожителей (свыше 100 лет). [9, с 563]

Различают несколько видов старости:

геронологическую, физиологическую, психологическую и социальную.

Наступление разных видов старости обычно не совпадает во времени, они могут обгонять и отставать друг от друга. В то же время в человеке все взаимосвязано, это единая система, невозможно с достаточной степенью уверенности и аргументированности утверждать, какой из названных видов наиболее активно инициирует общий процесс старения.

Мужчины и женщины стареют по-разному, с неодинаковой скоростью. Скорость старения определяется биологическими и социальными условиями.

Доминирующим фактором в определении хронологической старости является количество пожилых лет.

Физиологической - состояние здоровья, совокупность самотических отклонений организма. Физиологическая старость труднее, чем хронологическая, поддается классификации и установке возрастных барьеров. Во-первых, потому, что процесс физического старения во многом индивидуален. Это объясняется тем, что в одном и том же пожилом возрасте одни люди могут быть здоровы и не стары, другие по состоянию своего здоровья как бы обгоняют свой возраст. Во-вторых, у одного и того же человека организм изнашивается в неодинаковой степени и не одновременно.

Психологическая определяется самоощущением человека, видением своего места в возрастной структуре. Психологическую старость можно определить как момент в жизни человека, когда он сам начинает осознавать себя старым. В данном случае существует опасность - это осознание может прийти слишком рано или слишком поздно.

Доктор медицины Дипак Чопре в книге «Нестареющее тело, вечный дух» утверждает, что первопричина старения - в нашем «ущербном мировоззрении», действующем как гипноз, как всеобщее внушение, создающем фиктивное представление о размерах жизни и смерти. «Эти убеждения, - пишет автор, -раньше самой старости создают мир отчуждения, увядания и смерти». [1, с 43]

Социальная как бы вбирает в себя признаки всех названных видов. В настоящее время пожилые люди - одна из самых представительных демографических и социальных групп населения, характеризующаяся определенными биологическими, социальными и юридическими параметрами. Представление о социальной старости связано прежде всего с возрастом всего общества в целом. (Социальный возраст человека соотносится со средней продолжительностью жизни в определенной стране и определенном временном отрезке.) Понятно, что чем выше уровень старения населения в целом, тем дальше отодвигается индивидуальная граница старости. [1, с 41-44]

В геронтологии оперируют понятиями календарного и биологического возраста.

Календарный возраст - это хронологический астрономический возраст, который определяется на основании документально подтвержденной даты рождения.

Биологический возраст - это мера старения организма, его здоровья, предстоящей продолжительности жизни. По существу - это функциональный возраст, который зависит от личных качеств и условий, в которых проходила жизнь данного человека. По установленным ВОЗ требованиям биологический возраст необходимо определять в больничных условиях при полном обследовании всех органов и систем.

В.В.Безруков отмечает, что критерием оценки адаптивных возможностей человека в онтогенезе служит определение биологического возраста. [16, с 20]

Старость - сумма всего ранее пережитого и прожитого, а также, у многих людей, нереализованных жизненных надежд и желаний.

А вообще, необходимо отметить, что старость, безусловно, сопровождается болезнями и недугами, но организм и способность адаптироваться, в том числе и к новому возрасту, и новому социальному статусу (пенсионер) у всех людей разные. Далеко не все определяется календарным возрастом. Хронически больной человек гораздо раньше начинает чувствовать преклонный возраст, чем физически крепкий и здоровый.

Можно сделать вывод, что пожилой человек – это особая категория лиц в возрасте от 50 – 60 лет и старше, которым характерны различные болезни, переживания, а также всевозможные проблемы с которыми, к сожалению, сталкиваются пожилые люди: психологические, материально-финасовые, социально-бытовые, медицинские и др.

Конечно, с возрастом потребность в медицинской помощи увеличивается. В силу естественного старения организма проявляется ряд хронических заболеваний, растет удельный вес лиц, нуждающихся в постоянном медицинском наблюдении, в помощи кардиологов, невропатологов, геронтологов, гериатров. Цивилизованность общества определяется, в частности, и тем, насколько широка сеть специальных поликлиник, больниц, домов отдыха и санаториев для пожилых людей.[2, с 25]

Среди болезней, которым подвержены пожилые люди, например, старческий маразм. Это угасание жизнедеятельности организма вследствие атрофирования коры головного мозга. Эта болезнь сопровождается крайним истощением, упадком сил, почти полным прекращением психической деятельности; развивается в глубокой старости или вследствие длительной болезни.

Нередко эта болезнь вызывается потерями пожилых людей (потери семьи, друзей, роли в обществе, в связи с чем проявляется чувство ненужности, бесполезности). Иногда это порождает умственное расстройство, заболевание. Худший исход - самоубийство. Для предотвращения самоубийств используется «телефон доверия» (связь двусторонняя: звонят и престарелые, и престарелым). Создаются также центры для пожилых, для их общения.[5, с 5]

Изучение показало, что процесс потери памяти можно замедлить. Как выяснилось многое зависит от отношения к пожилым людям ( как дряхлым или как к бодрым, активным).

Другая болезнь пожилых людей - старческий алкоголизм. Алкоголизм - болезнь всех возрастов, но для пожилых это особенно трудная проблема.

Состояние здоровья пожилых людей зависит от их самочувствия. Прежде всего от условий жизни, питания, жизнедеятельности, социальных связей. Многие болезни пожилых людей являются результатом их образа жизни, привычек, питания. Если с молодых лет человек правильно питается, активно двигается, то у него нет многих болезней.

Социальной проблемой пожилых людей, решение которой во многом способствовало бы повышению их благосостояния, является проблема трудовой занятости этой категории населения. Это во многом связано со сменой социального статуса человека. Выход на пенсию особенно тяжело воспринимают люди, чья трудовая деятельность высоко ценилась в прошлом, а сейчас (к примеру, в современных российских условиях) признается ненужной, бесполезной. Разрыв с трудовой деятельностью отрицательно сказывается в ряде случаев на состоянии здоровья, жизненном тонусе и психике людей.[10, с 102] Однако, далеко не все из них к пенсионному возрасту теряют трудоспособность. Многие из них по состоянию здоровья еще долгие годы могут заниматься производственным и не только трудом, а значит, иметь еще один источник доходов, что крайне необходимо пожилым людям в условиях современной России. Так как пожилым людям приходится делать очень много, зачастую, непредвиденных расходов: на дорогостоящие лекарства, на лечение и пр. Однако сегодня определенное количество пенсионеров работает лишь в бюджетной сфере (педагоги в школах и высших учебных заведениях, врачи, работники культуры и т.д.). Это связано с тем, что, с одной стороны, финансирование их заработной платы производится не за счет средств предприятий, а из бюджетов разного уровня, с другой стороны, невысокая заработная плата в бюджетной сфере способствует возникновению вакансий, занимаемых пенсионерами. Те же люди, которые работали в различных формах акционерных предприятий (заводы, фабрики и т.д.), по достижении пенсионного возраста практически сразу увольняются и очень часто не по своему желанию, а по желанию руководства. Пожилых людей, и даже людей предпенсионного возраста практически выталкивают на пенсию, с целью освобождения места молодым специалистам. На мой взгляд, не должно быть вообще никаких ограничений, в том числе и для тех, кому за 70 лет. Но только в том случае, если для пожилого человека работа не доставляет никаких трудностей, а наоборот приносит удовлетворение, радость в жизни, а так же дополнительный доход к пенсии.

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 являются 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 под силу 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.

В условиях нашей страны, когда средняя продолжительность жизни женщин примерно на 12 лет больше, чем у мужчин, пожилая семья, чаще всего заканчивается женским одиночеством.

Хронические заболевания снижают возможности самообслуживания, адаптации к изменениям. Могут возникать сложности с окружающими, в том числе с близкими, даже с детьми и внуками. Психика пожилых и старых людей отличается иногда раздражительностью, возможны старческие депрессии, ведущие порой к самоубийству, уходу из дома. Люди пожилого и старческого возраста, прежде всего, -одинокие- но нужно помнить что помощь нужна не только пожилому человеку, но и его семье.

К психологическим проблемам можно отнести резкое снижение, сужение контактов пожилого человека, которое очень часто приводит к полному одиночеству. Уменьшение возможностей для общения связано с тем, что человек как бы "выпадает" из трудового коллектива, больше времени проводит дома, и хорошо еще если он находится дома в кругу семьи, а если он совсем одинок? В этом возрасте уходят из жизни многие друзья, сверстники, знакомые, что сужает контакты, приводит к депрессии (особенно трудно преодолеть депрессию в пожилом возрасте); а приобретение новых друзей становится затруднительным. Особенно эта проблема актуальна для пожилых людей, живущих отдельно от своих взрослых детей.

Старение сопровождается неуклонным увеличением риска смерти, отражающим снижение жизнеспособности организма, его адаптационных возможностей, которые утрачиваются, по сравнению с предшествующими годами их жизни. Достаточно острой является проблема ограничения жизнедеятельности. Престарелому человеку и его семье нужны помощь и поддержка (со стороны высококвалифицированных специалистов: психологов, социальных работников, медицинских работников и др.) - психологическая, медицинская, социальная, различные консультации, при необходимости. И цивилизованность сегодняшнего общества определяется, в частности, тем, насколько широка сеть специализированных учреждений, оказывающих помощь пожилым людям в решении их медико - социальных проблем.[12, с 78]

И так 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. В России около 23% населения являются пожилыми и старыми людьми, и тенденции увеличения части пожилых людей в общей массе населения сохраняются, то становится очевидным, что проблема социальной работы с пожилыми людьми имеет общегосударственное значение.

Нормативно-правовая база, закрепляющая права, статус и положение пожилых Россиян, выглядит достаточно емко. Она представлена законодательством общего и специального характера. Условно в систему социальных прав пожилых людей можно включить следующие виды:

1. Нормы закрепляющие права всех граждан независимо от возраста, в том числе особо значимые для пожилых людей.

2. Нормы непосредственно касающиеся прав пожилых людей и их особых групп (ветеранов, инвалидов и т.п.) и соответствующих этим правам особенностей государства, негосударственных структур и семьи [31, c.30].

Конституция РФ провозглашает Российскую Федерацию социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. По Конституции пожилым гражданам гарантируются равные со всеми гражданами права России социальные права и свободы. Это общие нормы, входящие в систему социальных прав пожилых граждан [1,c.7].

Каждому гарантируется социальное обеспечение по возрасту, а в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных законодательством [1, c.39].

Пожилые люди наряду со всеми, имеют право на охрану здоровья и бесплатную медицинскую помощь в государственных и муниципальных учреждениях [1, c.41].

Современное трудовое законодательство РФ не содержит каких либо ограничений для лиц пожилого возраста. Какое бы то ни было прямое или косвенное ограничение прав или установление прямых или косвенных преимуществ при приеме на работу в зависимости от обстоятельств, не связанных с деловыми качествами работников, не допускается.

Не допускается и увольнение пожилых людей по инициативе администрации. Конституционный суд Российской Федерации постановлением от 04.02.1992г. признал право администрации предприятия, учреждения, организации расторгать трудовой договор с работником по достижении им пенсионного возраста, противоречащими Конституции РФ, а также целому ряду международно-правовых актах о правах человека.

Некоторые законодательные акты допускают ограничения в связи с возрастным цензом. Предельный возраст для нахождения на государственной должности государственной службы -60 лет. Руководитель государственного органа имеет право осуществлять помимо оснований, предусмотренных трудовым законодательством, увольнение по своей инициативе государственного служащего в случае достижения им предельного возраста, установленного для замещения государственной службы.

Если при выборе места работы любое физическое лицо, независимо от возраста, может за посредничеством обращаться в органы службы занятости и те обязаны оказать ему содействие в поиске работы, то согласно этому закону граждане, которым в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации назначена пенсия по старости или за выслугу лет, не могут быть признаны безработными и, следовательно, им не выплачивается пособие по безработице.

С выходом на пенсию тесно связан образ жизни человека старшего поколения в дальнейшем. Выход на пенсию- ключевой момент в пожилом возрасте, радикально меняющий условия, уровень и образ жизни россиянина и означающий не только прекращение общественного полезного труда, но и изменение характера, форм, степени активности во многих других сферах деятельности.

С учетом современных требований последовало совершенствование пенсионного законодательства. В 1998 года начался переход на принципиально новый порядок определения размеров пенсий и применением индивидуального коэффициента, что позволяет устанавливать размер пенсии в зависимости от продолжительности трудового стажа.

Основополагающими документами, регулирующими в российском законодательстве социальные права человека, являются федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».

Они устанавливают основные формы социального обслуживания граждан, их права, гарантии реализации этих прав, полномочия Федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации. Закон регулирует отношения в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и устанавливает экономические, социальные и правовые гарантии граждан пожилого возраста и инвалидов, исходя из необходимости утверждения принципов человеколюбия и милосердия в обществе.

Итак социальное обслуживание пенсионеров осуществляется на основе комплекса нормативно-правовых актов, а Конституция как основной закон государства и нормативно-правовые акты конкретизирующие и наполняющие реальным содержанием социальные права, свободы и обязанности личности, составляют и образуют то правовое пространство, в котором функционирует социальный механизм защиты интересов пожилых граждан. Действие и действенность этого механизма непосредственно связаны с деятельностью социальных работников и в значительной мере зависят от их добросовестности, профессионализма

Среди факторов способствующих гармонизации интересов личности и общества, гарантирующих защиту интересов человека, его прав и свобод, особое место принадлежит социальной политике государства и своей

инфраструктуре социальной работы с различными группами населения, в том числе и с категорией граждан пожилого возраста.

Любая общественная проблема приобретает политический характер, если ее решение затрагивает большие социальные группы и связано с использованием государственной власти [48, с.79].

Стратегия социальной политики при организации социальной работы с пожилыми людьми состоит из трех элементов: *селекция, оптимизация, компенсация.*

*Селекция* подразумевает поиск основных или стратегически важных элементов жизнедеятельности пожилого человека, которые были утрачены им с возрастом.

*Оптимизация* заключается в том, что пожилые люди при содействии классифицированных специалистов по социальной работе находят для себя новые резервные возможности, оптимизируют свою жизнь как в количественном, так и в качественном отношениях..

*Компенсация -*создание дополнительных источников,

компенсирующих возрастную ограниченность в адаптивном процессе, в использовании новых современных техник и технологий, улучшающих память, компенсирующих потерю слуха.

Таким образом, если общество будет готово принять подобную стратегию социальной практики в отношении пожилых людей, то результативность и общественная полезность все более возрастающего их числа, без условно, многократно умножатся.

Социальная политика и социальная работа как средство ее реализации базируется на конституционно-правовых установлениях и гарантиях, провозглашенных в Конституции РФ и конкретизированных в законах РФ и других нормативно-правовых актах.

Конституция Российской Федерации наделена высшей юридической силой , а поэтому является основой текущего законодательства, в котором

закреплены основы государственного и общественного устройства, важнейшие нормы регулирующие общественные отношения [48, с.88].

В современных условиях, когда реформирующееся российское общество сталкивается с многими исключительно сложными проблемами, его социальная политика должна строиться на основе принципов, позволяющих более эффективно решать эти проблемы.

Социальная работа с пожилыми строится на принципе единства социальной защиты и самозащиты, помощи и самопомощи.

Социальное обслуживание населения, одна из технологий социальной работы и механизмы его реализации базируется на конституционно-правовых постановлениях и международных пактах о правах и свободах человека.

Одним из основополагающих нормативно-правовых документов для деятельности специализированных органов в социальном обслуживании престарелых граждан и инвалидов в решении социально-медицинских проблем являются « Основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан» от 22 июля 1993 г. № 5487-1. Статья 26 Основ прямо закрепляет "Права граждан пожилого возраста". В ней отмечается, что "граждане пожилого возраста (достигшие возраста, установленного законодательством Российской Федерации для назначения пенсии по старости) имеют право на медико-социальную помощь на дому, в учреждениях государственной или муниципальной системы здравоохранения, а также в учреждениях системы социальной защиты населения-Граждане пожилого возраста на основании медицинского заключения имеют право на санаторно-курортное лечение и реабилитацию бесплатно или на льготных условиях".

Между тем, давая толкование понятию "Охрана здоровья граждан" как совокупности мер политического, экономического, правового, социального, культурного, научного, медицинского, санитарно-гигиенического и противоэпидемического характера, направленных на сохранение и укрепление физического и психического здоровья каждого человека, поддержание его долголетней активной жизни, предоставление ему медицинской помощи в случае утраты здоровья, — законодатель не конкретизировал сущностную сторону понятия "медико-социальная помощь". В реализации норм данного законодательного акта, к сожалению, также имеются существенные проблемы.

В большинстве своем пожилые люди не получают эффективной амбулаторно-поликлинической помощи, сталкиваются со значительными трудностями в госпитализации в стационарные медицинские учреждения, особенно в специализированные, не имеют возможности приобрести необходимые, порой жизненно важные лекарства в связи с их высокой стоимостью. Весьма важной остается проблема обеспечения их путевками на санаторно-курортное лечение. Таким образом, и в этом законодательном акте права пожилых людей в известной мере лишь декларированы.

В комплексе законов, нацеленных на социальную поддержку граждан, занял свое место 17 июля 1999 года Федеральный закон "О государственной социальной помощи". Предметом данного Закона не являются отношения, связанные с предоставлением льгот и социальных гарантий, установленных законодательством Российской Федерации.

В Преамбуле Закона четко определено, что "он устанавливает правовые и организационные основы оказания государственной социальной помощи малоимущим семьям или малоимущим одиноко проживающим гражданам". Таким образом, категория лиц, подпадающих под действие названного Закона, предельно очерчена [58, с 180-187].

Законодательную и правовую основу социальной работы с пожилыми людьми составляют: Конституция РФ; Законы: «О государственных пенсиях в РСФСР" (октябрь 1990г.); "О повышении государственных пенсий в РФ" (ноябрь 1992г.); "Об основных началах социальной защищенности инвалидов в СССР" (январь 1991г.); " О ветеранах" (январь 1995г.); "Об основах социального обслуживания в РФ" (декабрь 1995г.); "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов (с изменениями на 22 августа 2004 года).

Они устанавливают основные формы социального обслуживания , их права, гарантии реализации этих прав, полномочия Федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов РФ. Законы регулируют отношения в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и устанавливают экономические, социальные и правовые гарантии для граждан пожилого возраста и инвалидов, исходя из необходимости утверждения принципов человеколюбия и милосердия в обществе.

Таким образом, Конституция как основной закон государства и нормативно-правовые акты конкретизирующие и наполняющие реальным содержанием социальные права, свободы и обязанности личности, составляют и образуют то правовое пространство, в котором функционирует социальный механизм защиты интересов пожилых граждан. Действие и действительность этого механизма непосредственно связаны с деятельностью социальных работников и в значительной мере зависят от их добросовестности, профессионализма, компетентности и других качеств. Не редко равнодушное отношение должностных лиц к своим обязанностям, недостаточная юридическая компетентность приводят к тому, что правовые нормы защиты личности ее интересов срабатывают не в полной мере. Только юридически компетентный социальный работник может надежно защищать права и законные интересы пожилых граждан.

Таким образом, рассмотрев проблемы одиноких пожилых людей следует отметить следующее:

Пожилой человек –это особая категория лиц в возрасте от 50-60 лет и старше, которым характерны различные болезни, переживания, а также всевозможные проблемы с которыми, к сожалению, сталкиваются пожилые люди:

-психологические, обусловленные резким снижением, сужением контактов человека, которые очень часто приводят к полному одиночеству;

- материально-финансовые, обусловлены небольшими доходами пожилых людей, виде пенсионного обеспечения;

- социально-бытовые, обусловлены проблемами ограничения жизнедеятельности;

- социально-медицинские, обусловлены отношением общества к старости;

- проблемы одиночества, обусловлены разрушением традиционных семейных устоев, что приводит к тому, что пожилые люди живут и справляются со своими недомоганиями в одиночестве;

-проблемы трудовой занятости, это связано со сменой социального статуса человека, в связи с выходом на пенсию.

### 1.2 Содержание социального обслуживания одиноких пожилых людей

Социальное обслуживание в настоящее время стало неотъемлемой частью государственной системы Социальной защиты населения, одним из ведущих и динамично развивающихся компонентов социальной сферы.

Социальное обслуживание- это разновидность специфической социальной деятельности, направленной на удовлетворение социальных потребностей различных категорий населения, но не только тех, которые попали в трудную жизненную ситуацию или находятся в социально-опасном положении, а всех людей –от рождения до конца жизни, на различных этапах их развития. Сегодня формирующаяся система социального обслуживания- это важнейшая отрасль социальной сферы общества, облегчающая тяжелую участь миллионов людей в условиях переходного периода при помощи различных способов социально-гуманистической деятельности, направленной на адаптацию, социальную реабилитацию, просто выживание отдельной личности, семьи или определенной совокупности людей, попавших в трудную, подчас кризисную ситуацию.

В Федеральном законе « Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (ст.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».

Социальное обслуживание основывается на следующих принципах: адресность, доступность, добровольность, гуманность, приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетним, пожилым людям и инвалидам, находящимся в трудной жизненной ситуации**;** конфидециальность; профилактическая направленность; соблюдение прав человека и гражданина; преемственность всех видов социального обслуживания. Определяется, что социальное обслуживание- это вид социальной деятельности, осуществляемый главным образом посредством сети социальных служб, взаимодействующих между собой во имя достижения промежуточных и конечных целей предоставления клиентам социальных служб.

Система социального обслуживания граждан пожилого возрастаРоссийской Федерации представляет собой многокомпонентную структуру, в которую входят социальные учреждения и их подразделения (службы), представляющие услуги пожилым людям. В настоящее время принято выделять такие формы социального обслуживания, как стационарное, полустационарное, нестационарное социальное обслуживание и срочная социальная помощь.

В соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» населению предоставляются социально- бытовые, социально-медицинские, социально-правовые, социально-педагогические, социально-культурные услуги.

Социальное обслуживание включает в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому или в учреждениях социального обслуживания.

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;
* обеспечение 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 и учреждений, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов в сфере социального обслуживания.

Государство гарантирует гражданам пожилого возраста и инвалидам возможность получения социальных услуг на основе принципа социальной справедливости независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и других обстоятельств.

Гражданам пожилого возраста и лицам с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается возможность получения достаточных услуг для удовлетворения их основных жизненных потребностей социальных услуг, которые включаются в перечень гарантированных государством социальных услуг. Такой перечень гарантированных государством социальных услуг утверждается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации с учетом потребностей населения, проживающего на территории соответствующих субъектов Российской Федерации.

Содействие в реализации прав граждан старшего возраста на социальное обслуживание, улучшение социально-экономических условий их жизни, осуществление комплекса адресных, своевременных мер по их социальной адаптации признаны решать центры социального обслуживания населения.

В качестве ведущих направлений деятельности центров можно выделить следующие:

-выявление и дифференцированный учет пожилых людей, нуждающихся в социальной помощи, определение ее необходимых видов;

-создание банка данных, включающего информацию об условиях проживания пожилых людей и услугах, в которых они нуждаются;

-реализация на практике законодательства, касающегося организации поддержки пожилых людей;

-предоставление культурно-бытовых, юридических, медицинских и психологических услуг, организации питания и трудовой деятельности (для желающих) пожилых людей;

-социальный патронаж пожилых людей, нуждающихся в социальной помощи и реабилитации;

-привлечение государственных и негосударственных структур к организации гуманитарной и срочной социальной помощи.

При получении социальных услуг граждане пожилого возраста имеют право на:

1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждений социального обслуживания;
2. Выбор учреждений и формы социального обслуживания в порядке, установленном федеральным органом социальной защиты населения субъектов РФ;
3. Информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
4. Согласие на социальное обслуживание;

5. Отказ от социального обслуживания;

6.Конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг;

7. Защиту своих прав, в том числе в судебном порядке.

В соответствии с федеральным законом определяются следующие формы социального обслуживания:

-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 в целях оказания неотложной помощи разового характера остро нуждающимся в социальной поддержке;

- Социально-консультативная помощь, направленная на адаптацию одиноких граждан пожилого возраста в обществе, развитие опоры на собственные силы, облегчении адаптации к меняющимся социально-экономическим условиям.

К наиболее востребованным направлениям социальной поддержки пожилых людей, хотя бы частично сохраняющих активность и мобильность, относится предоставление социальных услуг в полустационарной форме. Граждане старшего возраста, посещают территориальные учреждения социального обслуживания, где проводят целый день или его часть. Центры (отделения) дневного пребывания разрабатывают различные программы социальной поддержки лиц старшего возраста, включающие оказание бытовой, медицинской, культурной помощи, организацию отдыха, посильного труда. Мероприятия, направленные на развитие стремления к активному образу жизни

Порядок оплаты надомного, полустационарного и стационарного обслуживания в государственных и муниципальных учреждениях социального обслуживания регламентируется федеральным законом.

Объем услуг, оказывающих данными отделениями, зависит от материальных ресурсов социальной службы (размер и характер помещений, наличие оборудования для проведения трудотерапии, социокультурной деятельности), от квалификации специалистов и сотрудников центра.

На практике центры дневного пребывания граждан пожилого возраста занимаются:

-созданием условий для общения, культурного отдыха, посильной трудовой деятельности, предоставлением консультационных и медицинских услуг;

-организацией праздников, чествованием юбиляров и трудовых династий, проведением тематических лекций, бесед, литературно-художественных вечеров, просмотром видео и художественных фильмов;

-организацией работы пенсионеров с учетом их трудовых навыков, интересов и состояния здоровья в цехе, мастерских по изготовлению поделок из отходов кожи и меха, из соломки и дерева, металла, по плетению кружев и макраме, вязанию недорогих пользующихся спросом у населения изделий и многое другое. ;

-организовывает на договорной основе и льготных условиях в мастерских по ремонту обуви, одежды, в парикмахерской;

-организовывает оказание консультационных услуг (юридических, правовых, по приватизации жилья, составлению деловых бумаг);

-организовывает оздоровление неработающих пенсионеров, состоящих на диспансерном учете, в физкультурно-оздоровительном центре (физиотерапия, механотерапия, массаж, ЛФК);

-проводит лотереи, аукционы, другие мероприятия в целях изыскания дополнительных источников финансирования центра;

-оказывает помощь в организации санаторно-курортного лечения, лечения в профилакториях предприятий города.

Клиенты отделения дневного пребывания могут воспользоваться услугами кабинета доврачебной помощи, физиотерапевтического кабинета, зала лечебной физкультуры, мастерских, оснащенных оборудованием для проведения трудовой терапии.

Предоставление социокультурных услуг центром дневного пребывания является важным предназначением для клиентов. Многие из пожилых людей обладают богатейшим опытом, которым готовы поделиться с другими. Кто-то пишет стихи, поет, некоторые любят играть в шахматы, бильярд и т.д.

Опора на добровольцев и волонтеров из числа пожилых людей позволяет успешно решать задачу по созданию благоприятной атмосферы для всех клиентов отделений дневного пребывания. В процессе творческой деятельности люди старшего возраста избавляются от гнета одиночества, передают другим оптимистический настрой. Многие клиенты центров- это люди, потерявшие родных и близких, друзей. Общение, совместные интересы создают предпосылки для новых знакомств, возрождают интерес к жизни, иногда способствуют созданию новых семей.

Питание обслуживаемых лиц может осуществляться как в специально оборудованных помещениях отделения, так и в близлежащих предприятиях общественного питания. Оно может быть бесплатным или за плату, размер которой устанавливается руководством Центра по согласованию с местной администрацией.

Для организации отдыха обслуживаемых в отделении оборудуются спальные помещения ( из расчета не менее 2 коекна 10 -обслуживаемых) с обеспечением индивидуальными постельными принадлежностями.

Обслуживаемые лица могут при их добровольном согласии участвовать в посильной трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских или подсобных хозяйствах. Трудовая деятельность осуществляется под руководством инструктора по трудовой терапии и под наблюдением медицинского работника. Продукция подсобного хозяйства направляется на обеспечение питания обсуживаемых лиц, а излишки могут быть реализованы с последующим зачислением доходов на счет Центра.

Пенсионеры и инвалиды обслуживаются отделением бесплатно.

По решению руководства Центра и местной администрации отдельные услуги в отделении могут предоставляться за плату (массаж, мануальная терапия, посещение культурно-зрелищныx мероприятий и т.д.). Денежныe средства взимаемые за предоставление отдельных видов услуг, зачисляются на счет Центра и направляются на его развитие, улучшение обслуживания и питания пожилых граждан в отделении.

Одинокие пожилые граждане могут получать социальные услуги как в нестационарных учреждениях, к которым относятся Центры социального обслуживания населения, так и в стационарных. К стационарным социальным учреждениям относятся:

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов, общего типа,

Стационарные социальные учреждения мини-интернаты,

Учреждения санаторно-курортного типа,

Социальные дома для одиноких и престарелых граждан.

Развивая и совершенствуя деятельность нестационарных учреждений и служб социальной помощи престарелым, органы социальной защиты проявляют постоянную заботу о создании более комфортных условий для жизнедеятельности пожилых людей в стационарных учреждениях. Дома-интернаты предоставляют возможность престарелым находится там не только постоянно, но и временно, на недельное или дневное пребывание. С появлением центров социального обслуживания, реабилитационных центров, отделений социальной помощи на дому и дневного пребывания несколько изменяются функции, объем и некоторые аспекты **деятельности,** **стационарных учреждений.**

Сейчас в дома-интернаты поступают в основном люди, требующие постоянного ухода, утратившие в значительной мере способность передвигаться.

Ученые считают, что необходимо разработать концепцию медико -социальной помощи лицам преклонного возраста, объединив в этих целях усилия всех заинтересованных ведомств и организации, разработать необходимые нормативные акты, а также определить и принять более широкое толкование понятия «социальное обслуживание» (-оно должно включать в себя: социально-бытовую помощь, социально-средовое воздействие и морально-психологическую поддержку); необходимо создать банк данных одиноких лиц преклонного возраста, нуждающихся в конкретных видах социально-бытовых услуг и формах социальной помощи.

Практика показывает, что в домах-интернатах для престарелых и инвалидов обеспечивается медицинское обслуживание, осуществляется целый ряд мероприятий реабилитационного значения: трудовая терапия и трудовая занятость, организация досуга и т.д. Здесь проводится работа по социально –психологической адаптации одиноких пожилых людей к новым условиям, включающая информирование о доме-интернате, проживающих в нем и вновь прибывших об оказываемых услугах, наличии и расположении медицинских и других кабинетов и др. Изучаются особенности характера, привычек, интересов поступающих пожилых людей, их потребности в посильной трудовой занятости, их пожеланий -в организации досуга и т.п. Всё это имеет важное значение для создания нормального морально-психологического климата (особенно при расселении людей на постоянное место жительства) и предотвращения конфликтных ситуаций.

Ученые и практики вносят различные предложения по совершенствованию и разработке перспективных форм домов-интернатов. Некоторые из них считают, что необходимы системный подход к -гарантированию и оценке деятельности этих учреждений в общей структуре медико-социальной помощи престарелым и инвалидам, её дифференциация и интеграция, предоставление широких лечебно-диагностических и медикореабилитационных возможностей создание на базе домов-интернатов учреждений и отделений сестринского ухода и т.д. Всё это позволит улучшить качество помощи престарелым, более эффективно использовать и осуществлять дифференцированное финансирование, материально- техническое и лекарственное обеспечение, вести реконструкцию существующих и проектирование новых домов-интернатов в соответствии с требованиями жизни.

Не стационарные формы социального обслуживания созданы для оказания социальной помощи и обслуживания пожилых людей, предпочитающих оставаться в привычной для них домашнее среде. Среди нестационарных форм социального обслуживания на первое место следует поставить социальное обслуживание на дому.

Эта форма социального обслуживания впервые была организована в 1987 году и сразу же получила широкое признание со стороны пожилых и одиноких граждан. В настоящее время –это один из основных видов социального обслуживания в Центрах социального обслуживания, главная цель которого максимально продлить пребывание пожилого человека в привычной для них среде обитания, поддержать их личностный и социальный статус, защитить их права и законные интересы.

Надомное социальное обслуживание пожилых людей реализуется через отделения социального обслуживания на дому и специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому, которые чаще всего являются структурными подразделениями центров социального обслуживания.

Социально-бытовое обслуживание граждан пожилого возраста представляет собой деятельность по удовлетворению потребностей граждан в социальных услугах. Услуги предоставляются женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет, нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои жизненные потребности вследствии ограничения способности к самообслуживанию.

Отделение социально-бытового обслуживания на дому создается при наборе обслуживаемых престарелых граждан в городе -120 человек, в сельской местности или в черте города по приравненной к селу- 60 человек.

Социальное обслуживание исключает принудительную социальную опеку, оно осуществляется только на основании добровольного обращения гражданина, который в дальнейшем вправе отказаться от получения социальных услуг. В 2003 году 394 отделения социального обслуживания на дому в Свердловской области обслужило 29,7 тысяч человек.

Основной задачей отделения социально-бытового обслуживания на дому является постоянное выявление одиноких престарелых граждан, проживающих в пределах их зоны деятельности и нуждающихся в этой форме обслуживания, непосредственное предоставление одиноким пожилым различных услуг силами социальных работников. А также содействие в предоставлении обслуживаемым лицам льгот и преимуществ.

Основными направлениями социального обслуживания одиноких пожилых граждан является предоставление: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-экономических, социально-психологических, социально-правовых, социально-педагогических, социокультурных услуг.

Отделения социального обслуживания осуществляют свою деятельность в соответствии с Территориальным перечнем гарантированных государством социальных услуг. Перечень гарантирует предоставление следующих услуг:

- покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов;

- помощь в приготовлении пищи;

-покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;

-содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений;

-содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;

-сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;

-обеспечение ухода с учетов состояния здоровья;

-содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципально профилактическими учреждениями;

-содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

-оказание психологической помощи;

-посещение в стационарных учреждениях здравоохранения в целях оказания морально-психологической поддержки;

-содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения.

Социальные услуги могут быть оказаны гражданам бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты. Бесплатно оказываются социальные услуги на дому, одиноким гражданам пожилого возраста, получающим пенсию, в том числе с учетом надбавок, в размере ниже прожиточного минимума, установленного для данного региона.

Социальные услуги на условиях частичной оплаты оказываются, одиноким гражданам пожилого возраста, получающим пенсию с учетом надбавок в размере от 100 до 150% прожиточного минимума, установленного для данного региона.

Взимание платы производится со всех категорий граждан пожилого возраста при оказании по их просьбе дополнительных социальных услуг, не входящих в перечень гарантированных государством социальных услуг.

В основном вышеперечисленные предоставляются одиноким престарелым, одиноким супружеским парам или одинокопроживающим гражданам, близкие родственники которых по объективным причинам не в состоянии осуществлять за ними уход.

В итоге, к основным видам деятельности отделения можно отнести:

-организация и выявление в зоне обслуживания малоимущих граждан, нуждающихся в обслуживании на дому;

-оказание социально-бытовой, социально-медицинской и других видов помощи;

-содействие в предоставлении льгот и преимуществ, установленных действующим законодательством.

В трудное время для нашей страны работа социальных служб должна сводиться не только в предоставлении обслуживаемым гражданам социально-бытовых услуг, но и в оказании социально-психологической помощи (выслушать, понять и дать совет, по возможности удовлетворить духовные потребности человека преклонного возраста). Потребность в общении данной категории населения являются для них крайне необходимы.

Еще одной немаловажной формой социального обслуживания является развитие сети специальных жилых домов для одиноких пожилых граждан и супружеских пар с комплексом служб социалъно-бытового назначения. Всего в РФ свыше 100 таких домов, в которых проживает около 8 тыс. человек

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

Главная 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 могут быть построены как потиповому проекту, так и располагается в переоборудованных отдельных зданиях или в части многоэтажного здания. Они состоят из однокомнатных и двухкомнатных квартир и включают в себя комплекс служб социально-бытового назначения, медицинский кабинет, библиотеку, столовую, пункты заказов на продовольственные товары, сдачи белья в прачечную или химчистку, помещения для проведения культурного досуга и для трудовой деятельности. Такие дома должны оснащаться средствами малой механизации для обеспечения самообслуживания проживающих в них граждан. При домах для одиноких организуются круглосуточно действующие диспетчерские пункты, обеспеченные внутренней связью с жилыми помещениями и внешней телефонной связью.

По положению, медицинское обслуживание проживающих в этих домах граждан осуществляется медицинским персоналом территориальных лечебно-профилактических учреждений, а организация социально-бытового, торгового и культурного обслуживания – соответствующими территориальными органами и службами.

В Положении четко определены основные правила, требования и условия строительства и предоставления жилья в специальных жилых домах для одиноких пожилых людей, проживания, оплаты и т.п.

Наиболее массовой формой социальной поддержки населения в современных условиях является срочное социальное обслуживание.

Отделения срочного социального обслуживания на сегодняшний день являются одним из незаменимых видов в структуре центра социального обслуживания. Соответствующие отделения функционируют в основном в структуре центров социального обслуживания, есть такие подразделения (службы) и в органах социальной защиты населения.

Несмотря на отмечаемое улучшение материального благосостояния российских граждан, услуги службы срочной социальной помощи продолжают пользоваться активным спросом.

Отделения срочного социального обслуживания имеются почти во всех регионах страны. Получателями срочной социальной помощи являются пожилые люди и инвалиды.

Основными направлениями деятельности отделений срочной помощи являются:

-оказание вещевой помощи (одежда, обувь, постельное белье и т.п);

-оказание продуктовой помощи (наборы продуктов или талоны на бесплатное питание);

-оказание гуманитарной помощи;

-оказание психологической помощи;

-проведение юридических консультаций по вопросам социальной защиты населения;

С каждым годом все более видное место в структуре геронтологической службы занимают социально-оздоровительные центры. Базой для них чаще всего становятся бывшие санатории-профилактории, дома отдыха, пансионаты и пионерские лагеря, которые по разным причинам перепрофилируют направление своей деятельности.

Развитие системы социального обслуживания населения во всем многообразии его организационных форм и видов предоставляемых услуг отражает стремление отвечать различным потребностям граждан старшего поколения и нуждающихся в уходе одиноких пожилых людей и инвалидов. Полному удовлетворению обоснованных социальных потребностей препятствует в первую очередь недостаток ресурсов в субъектах Российской Федерации, муниципальных образованиях. Кроме того, следует указать и ряд субъективных причин (методологическая и организационная непроработанность некоторых видов социального обслуживания, отсутствие непротиворечивой идеологии, единого подхода к реализации социальных услуг).

Пожилые люди без определенного места жительства могут пользоваться услугами домов ночного пребывания и центрами социальной адаптации.

Социальные услуги, предоставляемые пожилым людям и инвалидам в подобных учреждениях, носят комплексный характер- это не только уход, социально-бытовое обслуживание, лечение и социально-медицинские услуги. Иногда пожилые люди с выраженной психоневрологической патологией не помнят своего имени, места происхождения. Необходимо восстановить социальный и нередко юридический статус клиентов, многие из которых утратили документы, не имеют постоянного жительства и поэтому их некуда отправить. Лица пенсионного возраста как правило оформляются в дома-интернаты. Некоторые пожилые граждане данной группы оказываются способны к социальной реабилитации, восстанавливают свои трудовые навыки или получают новые умения. Таким людям оказывается помощь в получении жилья и работы.

И так социальное обслуживание одиноких пожилых граждан осуществляется достаточно разнообразными методами и формами социальной работы. Основными из которых являются: стационарное, полустационарное, нестационарное социальное обслуживание и срочная социальная помощь. В соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» одиноким пожилым гражданам предоставляются: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-экономические, социально-психологические, социально-правовые, социально-педагогические и социокультурные услуги.

Учреждения в которых обслуживаются одинокие пожилые граждане это –Центры социального обслуживания населения, дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа, стационарные социальные учреждения мини-интернаты, учреждения санаторно-курортного типа, социальные дома для одиноких и престарелых граждан.

**2.Работа центра социального обслуживания населения города Сухой Лог по социальному обслуживанию одиноких пожилых людей**

### 2.1 Содержание деятельности специалиста по социальной работе и опыт работы по социальному обслуживанию одиноких пожилых людей (на примере города Сухой Лог)

Для осуществления социального обслуживания пожилых людей в том числе и одиноких на территории городского округа Сухой Лог создано Отделение срочного социального обслуживания государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центр социального обслуживания населения» г.Сухой Лог.

Свою деятельность отделение срочного социального обслуживания осуществляет в соответствии с Конституцией РФ, ФЗ РФ «О социальном обслуживании граждан пенсионного возраста и инвалидов» № 122 ФЗ от 02.08.95г., ФЗ № 122 от 22.08.2004г., «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признанием утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального Закона «О внесении изменений и дополнений в Федеральный Закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Свердловской области «О социальном обслуживании населения в Свердловской области», № 10-03 от 07.03.2006г., Постановлением Правительства Свердловской области от 20.10.2005г. № 897-ПП «Об утверждении Положения о порядке и условиях предоставления бесплатного стационарного социального обслуживания, а также на условиях полной или частичной оплаты в Свердловской области», Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (принятое постановлением Госстандарта РФ от 24.11.2003г. № 327-ст), Уставом Центра, Положением, Правилами внутреннего трудового распорядка, иными федеральными законами, нормативными актами Правительства Свердловской области, актами, имеющими юридическую силу на территории городского округа Сухой Лог, приказом директора ГОУ «ЦСОН» г.Сухой Лог и другими локальными актами, непосредственно затрагивающими вопросы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Основной целью деятельности отделения является содействие в реализации прав граждан старшего возраста на социальное обслуживание, улучшение социально-экономических условий их жизни, осуществление комплекса адресных своевременных мер по их социальной адаптации.

В качестве ведущих направлений деятельности центра можно выделить следующие:

-выявление и дифференцированный учет пожилых людей, нуждающихся в социальной помощи, определение ее необходимых видов;

- оказание гражданам необходимой помощи, попавшим в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающимся в социальной поддержке, срочном социальном обслуживании;

- создание банка данных, включающего информацию об условиях проживания пожилых людей и услугах, в которых они нуждаются;

- реализация на практике законодательства, касающегося организации поддержки пожилых людей;

- предоставление культурно-бытовых, юридических, медицинских и психологических услуг, организация питания и трудовой деятельности (для желающих) пожилых людей;

- социальный патронаж пожилых людей, нуждающихся в социальной помощи и реабилитации;

- привлечение государственных и негосударственных структур к организации гуманитарной и срочной социальной помощи [ 2. c 224 ].

Отделение срочного социального обслуживания предназначается для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

Отделение срочного социального обслуживания обслуживает граждан пожилого возраста, инвалидов, иных граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающихся в социальной поддержке.

Социальное обслуживание в отделении срочного социального обслуживания производится на основании договора установленной формы. Данное правило распространяется на разовые услуги, оказываемые в экстренном порядке.

Социальное обслуживание граждан в отделении социального обслуживания осуществляется бесплатно, а также на условиях частичной и полной оплаты. Условия и порядок оплаты социальных услуг определяется в соответствии с действующим законодательством.

В функции отделения срочного социального обслуживания входят : организация приема граждан, нуждающихся в срочном социальном обслуживании;

-разовое обеспечение остро нуждающихся граждан бесплатным горячим питанием, в том числе путем предоставления им талонов на бесплатное питание, или продуктовыми наборами;

-обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

-оказание социально-бытовых услуг разового характера;

содействие определению в дома-интернаты, в отделения временного проживания;

-содействие в предоставлении услуг социального такси;

организация работы социального пункта проката технических средств ухода, реабилитации и адаптации.

Для предоставления технических средств ухода, при отделении имеется пункт проката, который осуществляет свою деятельность на основании Положения об организации работы пунктов проката с целью оказания социальных услуг по временному обеспечению отдельной категории граждан техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации, утвержденного Постановлением Правительства Свердловской области т 30.06.2005г. № 250 « О мерах по социальной поддержке отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области», и Положения об организации деятельности социального пункта проката технических средств ухода, реабилитации и адаптации ГОУ «ЦСОН» г. Сухой Лог.

Кроме того функциональными обязанностями отделения срочного социального обслуживания является:

оказание помощи в восстановлении утраченных документов, в оформлении документов, временной регистрации в паспортно-визовой службе;

проведение обследований социально-бытовых условий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и нуждающихся в срочном социальном обслуживании;

предоставление необходимой информации и проведение консультаций по вопросам социального обслуживания.

Клиенты обратившиеся в отделение срочного социального обслуживания имеют право :

- на уважительное и гуманное отношение к себе со стороны сотрудников Центра;

-на полную информацию о своих правах, обязанностях, условиях, обслуживания в отделении срочного социального обслуживания;

- на соблюдение конфендициальности информации личного характера.

Клиенты отделения срочного социального обслуживания обязаны соблюдать установленные нормы и правила получения услуг или общественного порядка, правил техники безопасности, бережно относиться к имуществу центра, своевременно вносить оплату за социальное обслуживание

Специалисты по социальной работе центра социального обслуживания населения обязаны:

-вести прием и консультирование граждан по вопросам социального обслуживания;

- выявлять и вести учет граждан, семей, нуждающихся в социальной поддержке;

- определять им необходимые формы помощи;

- обследовать жилищно-бытовые условия престарелых граждан, инвалидов с целью выявления в какой социальной помощи они нуждаются ( в материальной помощи, в помощи социального работника, в оказании помощи в одежде, обуви, в помощи для определения в дом-интернат для престарелых и инвалидов или определение в отделение временного проживания);

-оформлять документы по результатам обследования материально-бытовых условий граждан;

-оформлять документы на оказание материальной помощи: гражданам попавшим в трудную жизненную ситуацию, гражданам остро нуждающимся в социальной помощи, малообеспеченным семьям, многодетным семьям, пенсионерам, инвалидам;

-оказывать содействие по сбору и выдаче вещей населению;

- заполнять социальную карту на каждого обратившегося, нуждающегося в социальной поддержке;

-организовывать работу по предоставлению населению городского округа Сухой Лог социального такси, согласно Постановления Правительства Свердловской области от 15 августа 2007г. № 784-ПП «Об утверждении Порядка государственными областными учреждениями социального обслуживания населения, имеющими в своей структуре социально созданные подразделения (службы, отделения, отделы «Социальные такси»), социальной услуги «Социальные такси» бесплатно, а также на условиях полной или частичной оплаты;

-организовывать работу по выдаче и оказанию материальной помощи лицам оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в натуральном виде, согласно Постановления Правительства Свердловской области от 06.09.2006г. « 767-ПП «О предоставлении материальной помощи гражданам нуждающимся в социальной поддержке»;

-участвовать в создании банка данных о гражданах, попавших в рудную жизненную ситуацию и остро нуждающихся в социальной помощи;

-оказывать содействие по улучшению взаимоотношений между отдельными людьми и окружающими;

-принимать участие в проведении общегородских культурно-массовых мероприятиях;

-тактично, вежливо обращаться с коллегами по работе и клиентами отделения;

-предоставлять во временное пользование через социальный пункт проката малоимущим и инвалидам средства реабилитации;

-обеспечивать учет, хранение и выдачу технических средств реабилитации, выданных во временное пользование;

-создавать банк данных социально незащищенных граждан, имеющих право на защиту путем личного приема граждан, обследования;

-принимать участие в комиссии по оказанию материальной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, малообеспеченным гражданам;

-привлекать различные государственные учреждения, общественных, благотворительных, религиозных организаций и объединений, фондов и отдельных граждан к решению вопросов социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам и иным гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

При отделении срочного социального обслуживания действуют:

Участковая служба государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения», отделение срочного социального обслуживания предоставляющего услуги гражданам на дому бригадной формой социального обслуживания и отделение социальной помощи на дому.

В своей деятельности работники этих служб руководствуются теми же законодательными документами, что и специалисты по социальной работе Отделения срочного социального обслуживания.

Бригадная форма социального обслуживания на дому создана для обслуживания лиц, нуждающихся в посторонней помощи, вследствие частичной утраты труда и способности к самообслуживанию.

Предоставление гражданам пожилого возраста услуг на дому бригадной формой социального обслуживания производится на основании договора установленной формы.

Предоставление гражданам пожилого возраста социальных услуг бригадной формой социального обслуживания осуществляется бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты. Условия и порядок оплаты социальных услуг определяется в соответствии с действующим законодательством.

Силами бригады должны выполняться как плановые (постоянные) услуги ( в соответствии с заключенным договором на оказание платных социальных услуг) гражданам, так и услуги разового характера.

Основными задачами предоставления гражданам социальных услуг на дому бригадной формой социального обслуживания являются:

-повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг;

-повышение эффективности организации труда социальных работников (использование современных технологий при выполнении социальных услуг, уменьшение физической нагрузки);

-выявление и учет совместно с государственными и негосударственными организациями, одиноких граждан нуждающихся в социальном обслуживании на дому и граждан, имеющих родственников, которые не могут осуществлять надлежащий уход постоянно;

-реализация Федерального Закона РФ о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов;

-создание банка данных социально незащищенных граждан, имеющих право на социальную защиту путем личного приема граждан, обследования, анкетирования ;

-привлечение дополнительных финансовых средств за счет увеличения численности клиентов, получающих услуги на платной основе.

В сферу обслуживания пожилых граждан специалистами по предоставлению социальных услуг на дому бригадной формой социального обслуживания, входит:

предоставление услуг по организации питания, быта и досуга,

покупка и доставка на дом продуктов питания (до 7 кг), горячих обедов, покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, топка печей, заготовка дров, сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка, содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений , вынос мусора, стирка белья вручную и на стиральной машине, глаженье белья, и многое другое. Сюда так же входят услуги социально-медицинские и санитарно-гигиенические, правовые услуги.

Социальные работники отделения социальной помощи на дому должны обслуживать на дому престарелых, одиноких и нетрудоспособных граждан, выявлять нуждающихся в социальной помощи на дому и обеспечивать их необходимыми социальными услугами.

Социальные работники отделения социальной помощи на дому должны оказывать :

-услуги по организации питания, быта и досуга- это доставка продуктов питания, горячих обедов;

-помощь в приготовлении пищи;

-покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;

-доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и водоснабжения);

-сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и.т.д.

-социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги;

-правовые услуги.

И так при Центре социального обслуживания населения города Сухой Лог функционируют следующие отделения социального обслуживания одиноких пожилых людей:

1. Отделение срочного социального обслуживания.

2.Участковая служба, предоставляющая гражданам пожилого возраста на дому услуги бригадной формой социального обслуживания.

3.Отделенне социального обслуживания на дому.

Эти отделения признаны предоставлять престарелым и инвалидам разнообразные по видам и формам услуги: социально-медицинские, психолого-педагогические, социально-бытовые и торговые – оказывающие реальную помощь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Анализ положения граждан пожилого возраста и инвалидов свидетельствует о том, что они являются наиболее социально незащищенными категориями населения, нуждающимися в особом внимании и социальной защиты со стороны государства. Почти в один день большая часть граждан пожилого возраста потеряла свои сбережения, которые откладывались в течение всей жизни и сберегались на «достойную старость». 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 правило постоянно внушается, представляют «обузу для трудового населения».

В связи с этим, главной задачей центров социального обслуживания, стало поддержание активного образа жизни старшего поколения, оказание им разносторонней социально-бытовой и психологической помощи, обеспечения участия в посильной трудовой деятельности.

Нестационарные формы социального обслуживания созданы для оказания социальной помощи и обслуживания пожилых людей, предпочитающих оставаться в привычной для них домашней среде, поэтому среди нестационарных форм социального обслуживания на первое место можно поставить социальное обслуживание на дому. Главная цель которого – максимально продлить пребывание людей пожилого возраста в привычной для них среде обитания, поддержать их личностный статус, защитить их права и интересы.

Отделением социальной помощи на дому, при Сухоложском центре социального обслуживания населения производится зачисление одиноких пожилых граждан на надомное обслуживание. Зачисление на надомное обслуживание производится по решению руководителя учреждения.

Основанием являются следующие документы:

личное заявление одиноко проживающего лица с просьбой о принятии его в число обслуживаемых граждан, медицинское заключение с указанием диагнозов.

Противопоказаниями к принятию на надомное обслуживание являются хронические психические, кожно-венерологические и инфекционные заболевания, а также заболевания требующие постоянного медицинского ухода (онкологические, тяжелые трофические нарушения).

Сведения о состоянии здоровья этих лиц можно получить от участкового врача, врачебно-консультационной комиссии районной поликлиники. Врачи дают заключение о том, что обратившийся пожилой человек нуждается в обслуживании.

Комиссия в составе заведующего отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов производит обследование социально-бытовых условий гражданина обратившегося в центр социального обслуживания, с составлением акта обследования социально-бытовых условий. В результате обследования комиссия выявляет проблемы пожилого человека и заключает с ним договор на услуги которые будут предоставляться центром социального обслуживания на дому. До заключения договора на обслуживание гражданам дают возможность ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг.

Предоставление услуг при обслуживании пожилых граждан на дому производится на платной основе, в связи с Перечнем гарантированных платных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам Государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения» города Сухой Лог в который входят следующие услуги:

1.Услуги по организации питания, быта и досуга:

-покупка и доставка на дом продуктов питания до 7 кг;

- покупка и доставка на дом горячих обедов;

2.Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;

3.Доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения;

4. Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;

5.Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений:

-очистка или протирка от пыли ковров, полов (без мытья) или стен,

-очистка от пыли ковров, ковровых дорожек, портьер пылесосом,

-мытье окон с балконной дверью и оконного проема,

-мытье полов или стен туалетной , ванной комнаты,

-мытье полов, покрытых масляной краской, линолеумом, пластиком,

-то же деревянных, паркетных или дощатых покрашенных,

-вынос мусора в домах с мусоропроводом,

-вынос мусора в мусорный контейнер,

-уборка двора от снега.

6. Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг независимо от количества оплаченных услуг;

7. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающие услуги населению:

-оказание помощи в отправке и получении посылок,

-оказание помощи в написании и отправке писем, телеграмм, бандеролей.

8. Содействие в обеспечении книгами, журналами, газетами;

9. Содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий;

10. Социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги.

Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья:

- туалет тела;

-смена белья постельного или нательного.

11. Содействие в проведении медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан РФ, целевых программ обязательного медицинского страхования, оказываемый государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями (сопровождение в учреждения).

12.Содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

13.Содлействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации;

14.Содейтствие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

15. Оказание психологической помощи;

16.Содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;

17.Посещение в стационарных учреждениях здравоохранения в целях оказания морально-психологической поддержки;

18.Помощь в получении путевок на санаторно-курортное лечение, в том числе льготных;

19.Содействие в получении зубопротезной помощи и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

20. Правовые услуги:

Помощь в оформлении документов:

-оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и предоставления других льгот (оформление адресной помощи);

21.Содействие в получении юридической помощи и иных правовых услуг;

22.Содействие в получении установленных действующим законодательством льгот и преимуществ.

И Перечнем дополнительных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам Государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения» города Сухой Лог в которые входят:

1. Услуги по организации питания, быта и досуга, содействие в организации и уборки жилых помещений:

-очистка книг от пыли, с выбросом их из шкафов и полок, с последующей расстановкой на место;

-мытье холодильников внутри и снаружи;

-мытье люстр, бра, торшеров;

-мытье стен;

-мытье дверей;

-мытье отопительных батарей;

-мытье раковин;

-мытье унитазов;

-мытье ванны;

-мытье газовой, электрической плиты;

-стирка белья вручную;

-то же стиральной машиной;

-глаженья белья;

-очистка рам от бумаги и замазки;

-прокладка утеплительного шнура, валика или полоски поролона на кромке двери или створки окон;

-промазка и проконопатка рам;

-проклейка рам бумагой (без нарезки);

-проклейка рам бумагой с нарезкой;

-уборка двора от мусора;

-доставка дров, торфяных брикетов, угла;

-распиловка дров вручную;

-распиловка дров электроплитой;

-колка дров длиной до 0,5м на две части (то же на 4 части);

-колка дров длиной более 0,5м на две части (то же на 4 части);

-переноска дров на расстоянии до 20 метров в поленницу;

2.Социально-медицинские услуги и санитарно-гигиенические услуги. Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, сопровождение в баню и из бани:

-помывка в ванной;

-стрижка ногтей на руках и ногах;

-стрижка волос;

-услуги сиделки.

3.Помощь в оформлении документов:

- помощь в оформлении документов для устройства в дома-интернаты для престарелых и инвалидов;

-помощь в оформлении документов для установления опеки и попечительства;

-помощь в оформлении документов в нотариальной конторе;

-содействие в получении образования и (или) профессии инвалидам в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями;

-содействие в трудоустройстве;

-содействие в организации ритуальных услуг.

Социальный работник заполняет карту потребностей социальных услуг на каждого обслуживаемого. В карте кроме перечня оказываемых услуг заполняются все необходимые реквизиты:

Фамилия, имя, отчество обслуживаемого, домашний адрес, тип жилья, форма оплаты (бесплатная, частичная, полная). Определяется стоимость гарантированных и дополнительных услуг. После чего карта потребностей социальных услуг подписывается директором Государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения города Сухой Лог, главным бухгалтером и заверяется печатью.

В первых числах месяца, следующего за отчетным социальный работник отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов составляет отчет о своей работе. В отчете указываются все виды оказанных услуг, по данным которых можно судить об эффективности деятельности данной службы.

В трудное время для нашей страны, работа социальных служб должна сводиться не только в предоставлении обслуживаемым гражданам социально-бытовых услуг, но и в оказании социально-психологической помощи (выслушать, понять и дать совет, по возможности удовлетворить духовные потребности человека преклонного возраста). Потребность в общении данной категории населения является для них крайне необходимым.

Исходя из опыта работы Центра социального обслуживания хотелось бы проанализировать трудности в работе отделения социально-бытового обслуживания на дому, что в свою очередь отражается на качестве обслуживания граждан.

Как правило, пригодность к работе с пожилыми гражданами на дому прежде всего определяется выносливостью и физической силой социального работника. Это объясняется тем, что деятельность работника отделения –очень тяжелый труд, связанный с большими физическими нагрузками. В настоящее время установлена норма предельно допустимых нагрузок для женщин при доставке продуктов на дом, в расчете на одного подопечного за одно посещение –до 7 кг.

Если социальный работник не превышает нормы, то за одно посещение он приносит при работе на одну (8 человек) -56 кг, при работе на 1, ставки (12 человек) -84 кг.

По последним нормативным документам социальный работник должен посещать своих подопечных не реже 2-3 раза в неделю. При желании или просьбе обслуживаемого лица посещение на дому может осуществляться 3 раза в неделю.

Так социальный работник в течение полной рабочей недели приносит (при полной нагрузке) до 112 кг – при работе на одну ставку и до 168 кг при работе на 1,5 ставки.

Перечень продуктов, которые заказывают обслуживаемые граждане, выглядит следующим образом: молоко, хлеб, крупа, овощи, мясо и т.д. По оценке объема приносимых продуктов можно сказать, что все и ассортимент зависит от материального достатка обслуживаемого лица, как правило, это получаемый размер пенсии, в более редких случаях дополнительная помощь близких родственников. Но даже если пенсионеры и инвалиды, получат минимальный размер пенсии, все социальные услуги и доставка предметов первой необходимости как бы ложится на плечи социального работника.

Данную проблему можно было бы решить или облегчить работу сотрудников при следующих вариантах:

- в центре социального обслуживания имелся в наличии автотранспорт и нормальная материально-техническая база для приобретения и обслуживания автотранспорта.

На сегодняшний день в нашем центре для данных целей не имеется автотранспорта

- в штатное расписание ввести ставку грузчика или добавить эту ставку, как внутренне совмещение водителю. Так как любая продуктовая, вещевая или гуманитарная помощь, предоставляемая в центр, разгружается с помощью сил сотрудников центра.

Для лиц, попавших в экстремальные условия и остро нуждающихся в натуральной или вещевой помощи, при центре социального обслуживания открыто Отделение срочного социального обслуживания.

Отделение срочного социального обслуживания на сегодняшний день является одним из незаменимых видов помощи одиноким пожилым людям, в структуре Центра социального обслуживания населения города Сухой Лог.

Отделение срочного социального обслуживания осуществляет:

-оказание вещевой помощи (одежда, обувь, постельное белье и.т.п);

- оказание продуктовой помощи (наборы продуктов или талоны на бесплатное питание);

-оказание гуманитарной помощи;

-оказание психологической помощи;

-проведение юридических консультаций по вопросам социальной защиты населения.

По состоянию на 2006г. в г.Сухой Лог при Центре социального обслуживания в Отделение срочного социального обслуживания обратилось 215 человек, из них все обратившиеся (92,9%), получили ту или иную помощь. Из получивших помощь 64,9 % случаев –инвалиды, остальные 35,1% пенсионеры.

В отделе по социальному обслуживанию пожилых одиноких граждан есть место для сбора и выдачи подержанной одежды и обуви на благотворительной основе. Данный вид натуральной помощи помогает нуждающимся пожилым гражданам пережить финансовые тяготы в приобретении одежды и обуви. Им предлагается самостоятельный выбор в подходящие по размеру, по сезону, по фасону различные виды одежды и обуви. В отделении срочного социального обслуживания при Центре социального обслуживания имеется пункт проката.

Пункт проката выдает во временное пользование нуждающимся гражданам средства реабилитации. Различные инвалидные кресла-коляски, костыли, ходунки для обучения больного ходьбе, облегчающие передвижение по комнате, трости. Услуги пункта проката также бесплатны. Необходимость введения услуг пункта проката была вызвана за недоступностью в приобретении средств реабилитации за деньги, нуждающимся малообеспеченным пожилым гражданам. Пункт проката создан по приказу начальника Управления социальной защиты населения г.Сухой Лог с целью расширения, совершенствования и внедрения в практику новых форм социального обслуживания пожилых граждан в особенности малоимущих и инвалидов. Пункт проката предназначен для временного обеспечения индивидуальными средствами реабилитации обратившихся граждан. Услуги пункта проката предоставляются бесплатно и носят заявительный характер.

Пункт проката содержится за счет средств муниципального образования, областного бюджета, дополнительных внебюджетных поступлений, в том числе средств поступающих от организаций, предприятий, учреждений, отдельных граждан. Необходимость пункта проката продиктована сложившейся ситуацией, когда получившие временную нетрудоспособность граждане пожилого возраста, нуждающиеся в средствах реабилитации, не в состоянии их приобрести.

В 2006 году услугами пункта проката воспользовалось 25 человек, получивших травмы нижних конечностей (переломы) во время гололеда зимой. Пожилые люди в большинстве страдают остеопорозом и часто травмируются при падениях.

Отделение срочного социального обслуживания в свою очередь решают организационные и практические вопросы оказания социально-бытовой помощи со всеми организациями, получают необходимую информацию по вопросам своей деятельности, выходят с предложениями по различным вопросам в вышестоящие органы, устанавливают объем работы социальных работников.

В компетенцию отдела социально-бытового обслуживания входит оформление пожилых людей в дома-интернаты. Обязательным и побудительным фактором в этом является заявление от пожилого гражданина.

Социальный работник проводит беседу с пожилым человеком, как с клиентом, обговаривая условия получения путевки в дом-интернат. В случае, когда пожилой гражданин не имеет возможности прийти самостоятельно в отдел социально-бытового обслуживания, то сбор необходимых документов производится через доверительное лицо клиента, здесь очень важно учесть, что граждане пожилого возраста обратившиеся за помощью в помещении их в дом-интернат на полное государственное обеспечение имеют право на сохранение занимаемых ими по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального или общественного жилищных фондов в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение социального обслуживания.

Для защиты жилищных прав граждан пожилого возраста территориальными органами социальной защиты населения, при оформлении документов по устройству граждан пожилого возраста в стационарное учреждение требуются:

-сведения с места жительства ( с указанием юридического адреса жилищно-эксплуатационного предприятия или домоуправления и т.п., выдающего справку) о регистрации;

- сведения органов местного самоуправления жилищно-эксплуатационного предприятия о составе семьи с указанием даты рождения каждого члена семьи и родственных отношений;

-сведения о статусе жилого помещения (государственный, муниципальный, общественный жилищный фонд).

При оформлении документов отделение социально-бытового обслуживания тесно сотрудничает с фондом пенсионного обеспечения и с медицинскими учреждениями, а также с жилищно-коммунальными службами. Сотрудничество со всеми органами и отделами государственной и муниципальной власти является неотъемлемой частью работы отдела социально-бытового обслуживания при оказании услуг пожилым людям при разрешении проблем обратившимся гражданам.

Основная причина, побуждающая пожилых людей поступать в дома-интернаты –это ухудшение состояния здоровья и потребность в постоянной медицинской помощи и уходе.

Подход по рассмотрению документов носит индивидуальный характер в зависимости от медицинских рекомендаций, в каком именно типе интерната проживать данному пожилому гражданину. Также есть ограничения для заявителей на путевку в дома-интернаты на полное государственное обеспечение. Пожилой человек должен иметь пенсионный возраст с начислениями пособия или же инвалидность 1 или 2 группы как по общему заболеванию так и по психическим заболеваниям; быть одиноко проживающим, не иметь родственников обязанных их содержать по закону или у родственников должны быть объективные причины невозможности ухода за престарелым.

Осведомленность работников отдела социально-бытового обслуживания в вопросах касающихся пожилых граждан дает полную возможность в решении личных проблем этих категорий клиентов отдела социльно-бытового обслуживания.

При Государственном областном учреждении социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения» города Сухой Лог организовано отделение срочного социального обслуживания предоставляющее социальные услуги гражданам на дому бригадной формой.

Отделение срочного социального обслуживания на дому бригадной формой силами бригады осуществляет::

1.Обслуживание на дому престарелых и нетрудоспособных граждан;

2.Выявление нуждающихся в социальной помощи на дому и обеспечение необходимых социальных услуг;

3.Реализацию ФЗ РФ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»

Для постановки на обслуживание отделением срочного социального обслуживания предоставляющего услуги гражданам на дому бригадной формой обслуживания необходимо подать заявление в данную службу. Заявление как обычно рассматривается комиссией, производится обследование жилищно-коммунальных условий и его социальное положение, состояние здоровья , родственные связи и др., составляется акт обследования социально-бытовых условий. Заявление рассматривается комиссией при участии начальника центра социального обслуживания, который выносит окончательное решение, принимать обратившегося одиноко проживающего пожилого гражданина на обслуживание на дому бригадной формой обслуживания или по каким-то причинам отказать в обслуживании. После вынесения решения руководителем центра социального обслуживания о постановке на обслуживание обратившегося гражданина, с ним заключается договор на обслуживание . Составляется карта потребностей социальных услуг согласно Перечня гарантированных и дополнительных платных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам Государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения» города Сухой Лог. Производится расчет стоимости услуг и карта заверяется подписью руководителя центра и главного бухгалтера.

В службе отделения срочного социального обслуживания предоставляющего социальные услуги гражданам на дому бригадной формой имеется автомобиль.

Социальные работники отделения срочного социального обслуживания предоставляющего социальные услуги гражданам на дому бригадной формой социального обслуживания производят оказание следующих услуг:

1.Услуги по организации питания, быта и досуга:

-покупка и доставка на дом продуктов питания (до 7 кг), горячих обедов;

-покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;

-доставка воды;

-топка печей;

Распиловка дров вручную;

-распиловка дров электропилой;

-колка дров;

-переноска дров и укладка их в поленницу;

-сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;

-содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений (очистка и протирка от пыли полов и стен, мытье домашнего инвентаря, стен, дверей, окон, туалета, ванной комнаты, батарей, раковин, унитазов, ванны, газовой плиты);

-вынос мусора;

-стирка белья вручную и стиральной машиной;

-глаженье белья;

-промазка и проконопатка рам;

-проклейка рам;

-уборка двора от снега;

-уборка двора от мусора;

-содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;

2.Социально-медицинское и санитарно-гигиенические услуги:

-обеспечение ухода с учетом состояния здоровья;

-помывка в бане;

-помывка в ванной;

-стрижка ногтей на руках или на ногах;

-туалет тела;

-смена белья постельного и нательного;

-содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

-оказание психологической помощи;

-содействие в госпитализации;

-сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения.

3.Правовые услуги:

-помощь в оформлении документов;

-содействие в получении установленных действующим законодательством льгот и преимуществ.

Социальные работники отделения срочного социального обслуживания предоставляющего социальные услуги гражданам пожилого возраста на дому бригадной формой социального обслуживания ежемесячно составляют «отчет о проделанной бригадой работе». В отчете указываются все виды оказанных услуг бригадой. Отчет представляется на утверждение начальнику центра социального обслуживания. По данным отчета можно делать выводы об эффективности работы данной службы.

Отделение социально-бытового обслуживания ведет работу по оказанию услуг на дому гражданам пожилого возраста не только в городе, но и в селах Сухоложского района.

Социальное обслуживание одиноких пожилых граждан на селе имеет свои особенности. Пожилые граждане проживающие непосредственно в городе имеют полный доступ к услугам различного рода.

В центре социального обслуживания населения имеется специалист за которым закреплен участок работы по оказанию социальной помощи пожилым людям на селе. Специалист по социальной работе должен направить свои действия на организацию работы по социальному обслуживанию пожилых граждан на селе.

Для этого он выезжает в сельскую местность для подбора так называемых кадров, которые будут выполнять функции социального работника на селе.

Это чаще всего не подготовленные, не профессиональные социальные работники не имеющие специального образования. Социальное обслуживание на селе ведется опираясь на многолетний опыт социальных работников. Работа по обслуживанию пожилых граждан своего селения удерживает социальных работников благодаря скользящему графику. Особенно это устраивает молодых женщин у которых дети школьники. Таким женщинам не в тягость работа в отделении социально-бытового обслуживания на дому, Они прекрасно успевают и обслужить своих подопечных и вести свое домашнее хозяйство (скотину, огород). Ответственный работник центра социального обслуживания, за социальное обслуживание пожилых граждан на селе постоянно контролирует своего подчиненного, то есть социального работника из сельской местности, который числится в штатном расписании центра социального обслуживания населения. Из-за разбросанности сельских поселений по району, возникают сложности с выездными проверками, но все же выездные проверки осуществляются не реже двух раз в году на каждый участок организованной работы по социальному обслуживанию на дому сельских пожилых граждан.

Ответственный работник центра социального обслуживания населения налаживает контакт с секретарями сельских советов, которые видят работу социального работника на селе, отмечают их недостатки или нарушения.

Работа отделения социального обслуживания пожилых на селе обусловлена многими факторами:

-во-первых, особенностью ценностных ориентаций, психотипа сельского жителя, который отличается определенным консерватизмом, основательностью, приверженностью традициям, терпимостью непритязательностью в быту, бережным отношением к природе. Особенно это проявляется у людей старшего поколения с их сложившимся укладом жизни нередко передающимся из поколения в поколение;

-во-вторых, особенностями сельской социальной среды, которой присущи открытость жизни каждой семьи, тесные соседские связи, сохранившиеся традиции общинных взаимоотношений.

Сложность социальной работы на селе составляет ограниченный доступ жителей к услугам инженерной инфраструктуры: водоснабжению, газификации, санитарной очистке, электроснабжению, телекоммуникациям.

Отдаленность деревень от города затрудняет обслуживание одиноких граждан.

Социальная служба, оказывающая социальную помощь пожилым людям города Сухой Лог и прилегающих к нему территорий, находится непосредственно в городе. Отсутствие транспортного средства при отделе социально-бытового обслуживания на дому, не позволяет специалисту по социальной работе делать частые выездные рейды. Одинокие престарелые сельские жители в основном не пользуются услугами специалистов врачей-наркологов, дефектологов, юристов, психиатров. Пожилые одинокие граждане зачастую не имеют средств для материальных услуг специалистов во вызову, так как их пенсия ниже прожиточного минимума. Они же остаются без внимания служб по оказанию адресной социальной помощи. Поэтому, по возможности, в каждом селе назначаются социальные работники выполняющие функции посредничества как одну из самых важных для сельских одиноких престарелых граждан. Сельские жители, проживающие на территории одной сельской администрации, как правило, проживают в отдаленных друг от друга деревнях.

Что усложняет обслуживание данной категории граждан, учитывая сельское бездорожье и отсутствие служебного транспорта.

Из-за территориальной отдаленности многие одинокие пожилые люди находятся в изоляции от общества сельчан, никто их не навещает и они уже не в состоянии кого либо навещать. Причиной отстраненности являются прерванные родственные связи, либо отсутствие родственников вообще.

В таких случаях особенно необходима помощь социальных работников, внимание и поддержка со стороны социальных служб.

Одним из оснований для составления договора о предоставлении услуг отделением социальной помощи на дому является условие того, что пожилой гражданин или супружеская пара пожилого возраста должны быть одинокими, либо иметь родственников, обязанных содержать их по закону, но проживать отдельно от них и на отдаленных территориях. Кроме того, в службу социальной помощи на дому обращаются трудоспособные граждане за услугой сиделки для их пожилых родителей. В отделении социальной помощи на дому такой услуги не предусмотрено. Специалисты по социальной работе помогают найти подходящую кандидатуру для удовлетворения просьбы обратившихся граждан. В данном случае специалисты по социальной работе являются посредниками и производят следующие действия:

-обращаются в городскую службу занятости населения;

-принимают рекомендации уже работающих социальных работников;

-рассматривают списки кандидатур, ранее обращавшихся в отделение социальной помощи , для трудоустройства по обслуживанию пожилых граждан на дому;

После выявления кандидатур проводится отбор по следующим критериям,

социальный работник должен:

1.располагать свободным временем от любой другой работы в дневное время;

2.иметь медицинское или педагогическое образование;

3.не иметь вредных привычек;

4.проживать на той же территории где предполагается обслуживание пожилых граждан;

5.обладать располагающей внешностью, внушающей доверие;

6.иметь отзыв о качествах характера необходимых социальному работнику.

Таким образом кандидатуры подбираются с учетом требований необходимых для работы с пожилыми людьми. Специалист по социальной работе несет персональную ответственность за качество и своевременность услуг, предоставляемых пожилому клиенту.

Если в данном селении нет молодых трудоспособных сельчан, то на работу в качестве социального работника в соответствии с трудовым законодательством по срочному трудовому договору могут быть приняты молодые пенсионеры, которые способны к самообслуживанию и могут в силу своих возможностей помочь одиноким пожилым односельчанам.

Если одинокий пожилой сельчанин получает минимальную пенсию, то обслуживание оказывается для него бесплатно.

Социальные работники на селе оказывают следующие услуги:

-доставка продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости из районного центра или города;

-доставка дров;

-протопка печей;

-доставка воды из колодца;

-помощь медицинского характера, вызов врача на дом, доставка медикаментов из аптек города;

-помощь в обеспечении топлива, газа в баллонах;

-содействие при возделывании земельного участка;

-содействие по уборке территории от мусора;

-содействие в уборке снега;

-содействие в приготовлении заготовок на зиму.

Всю информацию о проделанной работе социальный работник должен занести в журнал для ежемесячной отчетности и по окончании месяца представить отчет о проделанной работе в центр социального обслуживания населения своему руководителю.

При активизации работы с пожилыми гражданами проживающими в сельской местности важно хорошо знать и понимать психологию сельского жителя. Необходимо учитывать главные позитивные социально-психологические факторы, их тесный контакт со средой обитания. Поэтому специалисты по социальной работе должны иметь универсальную подготовку вот всех аспектах пожилого и старческого возраста. Работа со старыми людьми считается одной из непростых в психологическом плане. Поэтому возникает необходимость в наличии квалифицированных кадрах на всех уровнях. При каждодневном общении социальных работников с пожилыми людьми, они должны хорошо представлять свои профессиональные возможности и ограничения. Также социальный работник должен владеть всей исчерпывающей информацией о контингенте пожилых людей, которых он обслуживает. Так психологические и физические характеристики людей различаются по 5-летним возрастным периодам: 60-64 года, 65-69 лет, 70-74 года и т.д., поэтому для получения социальной информации и создания банка данных о пожилых и старых людях важно знать не только демографические особенности местности, но и картину демографических изменений в этой массе населения.

Так, при центре социального обслуживания населения города Сухой Лог, в отделении социальной помощи на дому в сельской местности социальными работниками обслуживается 91 человек пожилого возраста. Если это количество пожилых людей разбить по возрастным категориям, то получим следующую картину:

в возрасте от 60-69 лет на обслуживании состоит 4 человека,

в возрасте от 70-74 лет на обслуживании состоит 10 человек,

в возрасте от 75-79 лет на обслуживании состоит 49 человек,

в возрасте от 80-84 лет на обслуживании состоит 28 человек.

Зная состояние здоровья и психологические данные возрастных категорий обслуживаемых граждан, социальный работник может адекватно разрешать проблемы своих клиентов.

**При** работе с пожилыми людьми социальные работники применяют широкий спектр социально - психологических методов: беседа, дискуссия, личностно ориентированная психотерапия. Также и места работы с пожилыми людьми разнообразны- это работа на дому и в центре социального обслуживания. Важно только, чтобы включение в любую психотерапевтическую работу пожилого человека было проведено не просто с его согласия, но по его инициативе. Только в этом случае возможен какой-то положительный эффект. Несмотря на то что существуют различные формы психотерапии для пожилых людей, большинству из них недостает теоретического обоснования. Поэтому, приступая к работе с пожилым человеком, необходимо разрабатывать концептуальную основу психотерапевтического воздействия или вмешательства [44, с 370-378].

Как считают многие авторы, если мы не имеем позитивного опыта общения с пожилыми людьми в повседневной жизни, увеличивается риск видеть всех пожилых в одинаковом свете - как инвалидов, беспомощных, имеющих много проблем. Более того, социальные работники и психологи обычно контактируют с пожилыми людьми и их семьями в то время, когда они находятся в сложной, кризисной жизненной ситуации.

Социальным работникам приходится постоянно выслушивать пожилых людей, которые рассказывают им о своей жизни, полной уныния и разочарований. Однако пожилые люди имеют не только горький опыт. О многих позитивных событиях, которые имели место в их жизни, они не вспоминают. События для пожилых людей становятся значимыми только в том случае, если они находят отражение в их поздней жизни. Часто это имеет место в самом начале беседы (контакта) пожилого человека и социального работника, накладывая отпечаток на дальнейшее общение. Социальному работнику больно слышать, что, например, пожилой человек, потерял ребенка 40 лет назад или что женитьба, /замужество/ не удалось, он чувствует отчаяние пожилого человека, его ощущение, что «жизнь прошла зря». Пожилые люди, особенно в нашей стране, имеют еще и «травматическую память» - о войнах, репрессиях.

Конечно мы не можем не сочувствовать пожилым, но следуя этому сочувствию попадаем в ловушки, рассматривая всех пожилых людей как жертв неудачного прошлого, которое угнетает их; все они кажутся беспомощными жертвами прошлых ситуаций. Социальным работникам кажется, что они уже знают (после предыдущего контакта), чего им ожидать

от пожилого человека, чего он хочет, поэтому они с ним уже не консультируются, Т.е. действуют, как они считают, в интересах клиента. Однако такие действия социальных работников вызывают раздражение и тревогу у пожилых людей.

Специалистами было выделено три основных руководящих принципа в работе с пожилыми людьми:

**-** не позволять пожилым людям втягиваться в негативный имидж

старения, например, нужно помогать им увидеть и понять, что источник их проблем лежит в ситуации, но не в них самих;

**-** требовать от пожилых брать ответственность за свою жизнь там, где это возможно;

- стимулировать деятельность пожилых людей, которая поддерживает ощущение интеграции и целостности жизни.

Социальная работа - новая для нашего общества профессия, только недавно внедренная в официальные документы. Основное назначение социального работника - помочь в установлении взаимовыгодного взаимодействия между личностью (в том числе пожилым человеком) и Обществом для улучшения качества жизни конкретных людей [62, с 227].

Однако престиж этой профессии очень низок. Это связано с отсутствием в государственном масштабе должного внимания к социальным проблемам, ограниченными возможностями оказать ощутимую помощь, неопределенностью статуса социального работника и низкой оплатой труда [62,с 229].

По степени сложности и характеру решаемых проблем эта профессия требует основательной подготовки и предъявляет особые, повышенные психологические требования к социальному работнику как к человеку и специалисту в первую очередь в плане организации взаимодействия с другим человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации, имеющие многочисленные проблемы со здоровьем.

В большинстве случаев социально-психологическая поддержка пожилого клиента целиком ложится на плечи социальных работников, которые не всегда могут ее обеспечить. Отсутствие специальной подготовки у людей, повседневно общающихся с пожилыми, зачастую приводит к тому, что они не в состоянии адекватно решать каждодневные психосоциальные проблемы своих подопечных. Неумение снять напряженность ведет к возникновению личных психических трудностей, проблем в семье, при общении и с коллегами и прочими.

Социальные работники как представители зрелого и, нередко, пожилого возраста сами имеют немало профессиональных и личных проблем:

**-**отсутствие психологических знаний о проведении, характере, способах общения людей пожилого возраста;

**-** необходимость адаптации к новой роли - выполнению обязанностей патронажной сестры, получению новых знаний, умений и навыков (например, как поменять постельное белье у лежачего больного);

- проблема общения установления адекватного контакта с

пожилым, часто тревожным, консервативным, испытывающим внутренний дискомфорт человеком, который может иметь тяжелый характер, вследствие чего взаимоотношения между ним и социальным работником могут быть негативными, эмоционально напряженными;

**-** сложность установления контакта с родственниками пожилого человека, возможно, нежелание членов семьи сотрудничать с социальным работником;

**-** проблема проекции своих личных проблем на конкретную ситуацию пожилого человека и его семьи (навязывание решений, советы, оценка происходящего);

**-** проблема свободного времени: ухаживающий за недееспособным

пожилым должен надолго оставаться при нем, одновременно он вынужден выполнять тяжелую работу по дому с высоким уровнем однообразия и монотонности;

**-** сужение круга общения из-за нехватки свободного времени [9, с 39-49].

Эти проблемы социальные работники неосознанно пытаются решить за счет пожилых людей, которых они обслуживают, и тем самым еще более усугубляют ситуацию, а нередко и свое психическое состояние. Поэтому самим социальным работникам необходим определенный уровень социально-психологической компетентности [17, с 65 ].

Опыт работы и обучения социальных работников в сфере обслуживания пожилых людей давно показал, что в эту область, работать идут те люди, которые в силу обстоятельств почувствовали призвание помогать другим. Те же, кто пришел под влиянием каких-либо случайных обстоятельств, например в связи с безработицей, чтобы иметь свободный график работы и прочие, обычно долго не задерживаются и при первой же возможности уходят. Таким образом, в социальной сфере работают в основном неравнодушные к чужой беде люди. Но когда переживания, связанные с сочувствием к пожилым, становятся личной проблемой - это уже сигнал тревоги и признак профессиональной некомпетентности.

Социальные работники должны обладать определенными психологическими качествами для успешного выполнения работы. Эти качества практически не учитываются при подборе персонала в центры социального обслуживания.

К важнейшим качествам профессиональной пригодности социального работника относятся: наличие положительной мотивации к труду, доброжелательное отношение к людям, коммуникативные способности, эмпатия, нервно-психическая и эмоциональная устойчивость, терпение. При этом нужно учитывать, что многие профессионально важные качества успешно развиваются по мере овладения профессией, на занятиях и курсах или компенсируются стилем деятельности. Например, качества, входящие в группу «Отношение к людям», можно разделить на развиваемые и плохо развиваемые, на компенсируемые и не компенсируемые другими свойствами. Отношение к людям проявляется комплексом различных психологических характеристик, среди которых есть как доброжелательные, так и недоброжелательные. По мнению некоторых авторов, нецелесообразно заниматься социальной работой людям с сильно выраженным недоверием и недоброжелательностью к окружающим, а также испытывающим чувства враждебности и агрессивности.

Эмпатия крайне необходима социальным работникам; без способности «вчувствоваться» в другого человека, без сопереживания нельзя понять своих подопечных, а значит, невозможно отстаивать их интересы. Обнаружено, что эмпатия плохо поддается самоконтролю и самовоспитанию, поэтому люди, не имеющие выраженной эмпатии, практически не пригодны к социальной работе.

И так, при Отделении срочного социального облуживания государственного областного учреждения социального обслуживания населения «Центра социального обслуживания населения» города Сухой Лог осуществляют практическую деятельность по социальному обслуживанию одиноких пожилых граждан и инвалидов:

Отделение социального обслуживания на дому;

Отделение социальной службы по оказанию социальных услуг на дому бригадной формой обслуживания;

Отделение срочного социального обслуживания при центре социального обслуживания;

Отдел социально-бытового обслуживания на дому в сельской местности.

В результате можно сделать вывод, что деятельность всех отделений и отделов «Центра социального обслуживания населения» направлена на осуществление мероприятий по реализации ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» № 122 от 22.08.1995г. (с изменениями и дополнениями), с целью оказания социально-медицинского, социально-бытового, социально-психологического обслуживания граждан пожилого возраста , этим самым оказывая реальную помощь людям в трудной жизненной ситуации.

**2.2 Оценка эффективности деятельности Центра социального обслуживания населения города Сухой Лог, по социальному обслуживанию одиноких пожилых граждан**

В Сухоложском районе социальная защита малоимущих слоев населения, в том числе и одиноких пожилых людей осуществляется Центром социального обслуживания населения. Центр социального обслуживания населения обеспечивает в пределах своей компетенции проведение единой государственной политики социальной защиты престарелых одиноких граждан. Основными формами социального обслуживания одиноких пожилых граждан являются.

1. Отделение социального обслуживании на дому.

2.Отделение социальной службы по оказанию социальных услуг на дому бригадной формой.

3.Отеделение срочного социального обслуживания.

4.Отдел социально-бытового обслуживания на дому в сельской местности.

К основным видам деятельности центра можно отнести:

-выявление и дифференцированный учет пожилых людей, нуждающихся в социальной помощи ., определение ее необходимых видов,

-оказание гражданам необходимой помощи, попавшим в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающихся в социальной поддержке, срочном социальном обслуживании,

-создание банка данных, включающего информацию об условиях проживания пожилых людей и услугах, в которых они нуждаются,

-предоставление культурно-бытовых, юридических, медицинских и психологических услуг, организация питания и трудовой деятельности (для желающих) пожилых людей,

-социальный патронаж одиноких пожилых людей,

-привлечение государственных и негосударственных структур к организации гуманитарной и срочной социальной помощи.

Из проведенного исследования можно сделать вывод, что социальное обслуживание одиноких пожилых граждан осуществляется большим перечнем социальных услуг. Социальные услуги можно подразделить на:

Срочные, краткосрочные и долгосрочные.

Срочные социальные услуги предоставляются Отделением срочного социального обслуживания, гражданам остро нуждающимся в неотложной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности. В нашем центре в 2006 году в отделение срочного социального обслуживания обратилось 215 человек, это граждане пожилого возраста. Из числа обратившихся почти все получили ту или иную помощь. Обратившимся малоимущим пожилым выдавались продовольственные наборы, вещевая помощь, пользовались спросом предметы пункта проката. В отделении срочного социального обслуживания имеется книга жалоб и предложений, из которой можно сделать вывод, что отделение получает только добрые отзывы и пожелания, граждане выражают свою благодарность администрации службы. Недовольств никто не проявлял.

Так что Отделение срочного социального обслуживания на сегодняшний день является одним из незаменимых видов помощи в структуре Центра социального обслуживания.

Краткосрочные услуги предоставлялись отделением социальной службы по оказанию социальных услуг на дому бригадной формой. Силами бригады произведено обслуживание по 150 заявлениям от одиноких пожилых граждан.

Эта форма социального обслуживания пользуется спросом у клиентов проживающих в основном в домах частного сектора. Силами бригады производились услуги разовые, по очистке снега, побелке в доме, производился ремонт жилья и .др. услуги.

По итогам исследования можно сделать вывод, что социальное обслуживание одиноких пожилых граждан на дому можно поставить на первое место. Эта форма социального обслуживания осуществляет предоставление социальных услуг, которые носят долгосрочный характер от 6 месяцев и более. В наше время это один из видов социального обслуживания, главная цель которого продлить пребывание людей пожилого возраста в привычной для них среде обитания, поддержать их личностный и социальный статус, защитить их права и законные интересы. В 2006 году отделением социального обслуживания на дому обслуживалось 240 человек из них 91 человек обслуживался из сельской местности. По результатам проведенного опроса и анкетирования среди обслуживаемых пожилых граждан на дому получились неплохие результаты.

Пожилые люди высказывая свое мнение о качестве предоставления услуг в основном выражают благодарность в адрес службы социального обслуживания.

Главным показателем эффективности работы является количество обслуживаемых пожилых граждан и качество предоставленных услуг.

Оценка эффективности работы по социальному обслуживанию пожилых граждан в нашем случае проводилась с помощью опроса пожилых граждан с посещением их на дому, а также анализом отчетности предоставляемой социальными работниками в центр социального обслуживания населения и анкетированием.

Целью исследования эффективности работы службы по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста, является выявление отношения пожилого человека к социальной службе и социальному работнику, оказывающему всяческую помощь своему подопечному.

Для достижения поставленной цели по специально разработанной анкете был произведен опрос клиентов пожилого возраста по группам А,Б, и В (приложение 1). Выявление иерархии потребностей данных групп пожилых граждан, необходимо для конкретизации социального обслуживания и уяснения их социальных нужд. Удовлетворение первоочередных потребностей пожилых граждан должно быть приоритетным направлением социальных служб.

Как правило, у лиц пожилого возраста на первом месте семья, дети, на третьем- стабильная, спокойная старость (приложение 1, таблица 1).

При исследовании выявлено, что из клиентов группы А, число клиентов которых беспокоят проблемы старости составляет (83,7%), проблемы здоровья (77,1%), семейные проблемы в предмет их беспокойства не входят.

В группе Б, потребности семьи составляют ( 63,,1%), проблемы здоровья составляют (77,4%) и проблемы стабильности жизни составляют (77,5%).

В группе В, семейные проблемы первостепенны и составляют (78,6%), а проблемы здоровья составляют (72,44%). Таким образом, наблюдается два типа первоочередных потребностей в основном это потребности здоровья и стабильной старости, немаловажную роль играют и семенные потребности пожилых граждан.

Из вышеперечисленных данных исследования следует : что

с целью удовлетворения потребностей пожилых граждан социальные работники стараются налаживать их социальные связи через организации выполняющие досуговые мероприятия с пожилыми людьми и способствовуют в повышении качества предоставляемых медицинских услуг. Кроме того для повышения эффективности социального обслуживания данных клиентов требуется организация социально-психологической помощи.

Для анализа нуждаемости пожилых граждан в оказании им дополнительных услуг, а также для оценки эффективности предоставления социального обслуживания специалистами службы социального обслуживания была разработана анкета (Приложение 2) и согласно анкете проведен опрос пожилых граждан по определенным вопросам.

В результате опроса можно сделать следующий вывод об отношении пожилых людей к службе социального обслуживания, наиболее выраженными являются следующие моменты:

1. Активное неприятие социальной помощи в повседневной жизни, недоверие к социальным работникам, нежелание быть зависимым от чужих, посторонних людей.

2.Явные рентные установки, стремление и настойчивость в получении как можно большего количества услуг со стороны социальных работников, возложение на последних выполнения всех бытовых обязанностей.

3. Недовольство и неудовлетворенность своими жизненными условиями переносится на социальных работников, с которыми они непосредственно общаются.

4. Социальный работник воспринимается как объект, который несет ответственность за их физическое здоровье, моральное и материальное состояние.

Таким образом проведенное исследование позволяет определить особенности взаимодействия обслуживаемого пожилого человека с закрепленным за ним социальным работником. После выборочного опроса обслуживаемых пожилых граждан и проведенного анализа, следует, что большинство обслуживаемых пожилых граждан довольны в предоставляемых им социальных услугах.

Пожилые люди, несмотря на психологические особенности их возраста, с пониманием и благодарностью относятся к социальной службе, несмотря на то, что их основные проблемы –одиночество, низкое качество предоставляемого медицинского обслуживания, плохое материальное положение..

В то же время, отношения только одной стороны- пожилых клиентов и деятельности специалистов социальных служб было бы недостаточно для того, чтобы адекватно оценить эффективность работы центра социального обслуживания населения города Сухой Лог.

Поэтому по специально разработанной анкете произведено письменное анкетирование специалистов по социальной работе с целью определения их мотивации деятельности и отношения к собственной профессии (Приложение № 3) . Анкетирование представлено 10 работниками по социальному обслуживанию пожилых граждан.

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.

Анкетирование социальных работников занятых обслуживанием пожилых граждан дает информацию о социальных работниках, как о качественных сотрудниках. Результаты анкетирования позволяют составить анализ работы по обслуживанию пожилых граждан в целом, дает представление о самооценке социальных работников. По результатам проведенного анализа можно сделать вывод об успешности поставленной работы с кадрами. Что является наиболее важным критерием для развития службы по оказанию социальных услуг пожилым одиноким гражданам проживающим как в городе, так и в сельской местности. Тем не менее, установлено недовольство низкой оплаты труда, отсутствием транспортных средств при службе по обслуживанию граждан пожилого возраста, в сельской местности да и в городе, психологические проблемы, связанные с нереализованными потребностями психоэмоциональной нагрузки.

Таким образом, необходимо учитывать и состояние здоровья самих специалистов по оказанию социального обслуживания пожилых граждан . Проводить с ними беседы о риске профессиональных заболеваний , проводить консультации, аутотренинги ( медитацию), как защитить от стрессовой ситуации, как избегать и правильно вести себя при конфликтных ситуациях с обслуживаемыми клиентами.

Прежде всего при работе с пожилыми людьми социальный работник должен соблюдать этический кодекс, принципы поведения и деятельности.

Специалисту по социальному обслуживанию пожилых людей должны быть присущи следующие личностные качества:

-интеллектуальные ( прогностичность, рассудительность, пластичность, сообразительность, дальновидность);

-волевые (принципиальность, решительность, настойчивость, требовательность(;

-организаторские (дисциплинированность, исполнительность, ответственность, гражданственность, самостоятельность, уверенность в себе, работоспособность);

-моральные (справедливость, вежливость, деликатность, доброжелательность, уравновешенность, уважение к людям, оптимистичность);

-коммуникативные (общительность, коммуникабельность, совместимость, сопричастность, эмпатичность, умение слушать, умение убеждать).

И так, оценка эффективности работы по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста производится по двум направлениям, с точки зрения пожилых –клиентов служб и с точки зрения специалистов по социальному обслуживанию клиентов. На основании результатов проведенного исследования можно сделать вывод, что социальной работе с одинокими пожилыми людьми можно дать положительную оценку, служба социального обслуживания востребована пожилыми людьми и работает эффективно по удовлетворению социальных услуг одиноких пожилых людей.

Но наряду с положительными оценками работы службы социального обслуживания имеется и ряд недостатков.

Современная социально-демографическая ситуация как в Свердловской области , так и в городе Сухой Лог характеризуется постоянным возрастанием численности граждан, нуждающихся в социальной поддержке –одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста. Спектр социальных услуг, востребованных населением Свердловской области постоянно расширяется.

Существующая в настоящее время система учреждений социального обслуживания населения не может удовлетворить возрастающий спрос на социальные услуги.

Одной из причин сложившейся ситуации является то, что в большинстве случаев благодаря заявительному принципу оказания помощи в поле зрения социальных служб попадают только те граждане, которые воспринимают свою ситуацию как трудную и готовы эту помощь принять. При этом граждане, нуждающиеся в поддержке, но по каким-либо причинам не обратившиеся в соответствующие учреждения, на получение социальной помощи рассчитывать не могут. Можно сделать вывод, что деятельность службы социального обслуживания населения направлена на решение уже имеющихся у граждан социальных проблем, при этом вопросы профилактической направленности разрабатываются недостаточно. В то же время предупреждение возникновения трудных жизненных ситуаций требует гораздо меньших затрат и более эффективно, чем их преодоление.

Невысокий уровень заработной платы сотрудников учреждений социального обслуживания населения является причиной формирования у значительной части работников негативного отношений к труду, вознаграждение за который не может удовлетворить насущные потребности. У руководства учреждения отсутствуют возможности повышения заинтересованности сотрудников в результатах своего труда.

**2.3 Рекомендации администрации центра социального обслуживания населения**

Практическая значимость исследования состоит в том, что результаты, основные выводы и обобщения способствуют более глубокому пониманию социальных проблем пожилых людей, установлению контактов между социальным работником и клиентом для выполнения совместной работы.

Изучение поставленных в исследовании проблем, выводы к которым подвели его результаты, дают основания сформулировать следующие рекомендации по усовершенствованию эффективности деятельности центра по социальному обслуживанию одиноких пожилых людей.

Так как наиболее востребованным направлением социальной поддержки пожилых людей, хотя бы частично сохраняющих активность и мобильность, относится предоставление социальных услуг в полустационарной форме, желательно организовать работу Отделения дневного пребывания. Отделения дневного пребывания-это лицо, визитная карточка любого центра социального обслуживания. В Отделении дневного пребывании организовать социальное обслуживание с предоставлением медицинского и культурного обслуживания пожилых людей, организацию их питания и отдыха.

В Отделении тщательно продумать оформление, интерьер создающий домашний уют, который будет способствовать улучшению настроения.

При центре дневного отделения открыть медицинский кабинет, в котором медицинская сестра может измерить артериальное давление, рассказать о различных медицинских препаратах, применяемых при конкретных обстоятельствах. Можно также открыть зал лечебной физкультуры с тренажерами, способствующими восстановлению утраченного здоровья. Можно открыть фитобар, с волшебным целительным чаем из различных лекарственных трав, который значительно улучшит самочувствие и придаст силы и бодрости до конца дня. Для привлечения граждан пожилого возраста к посильной трудовой деятельности организовать работу кружков по интересам.

В центре дневного пребывания можно проводить конкурсы с вручением призов (на лучший танец, лучшее исполнение песни, стихов).

С целью расширения социальных услуг для пожилых и нетрудоспособных граждан организовать парикмахерскую, которая позволит малоимущим пожилым гражданам получить необходимые парикмахерские услуги.

Для любителей чтения в центре открыть библиотеку.

Одинокие пожилые люди с большим удовольствием могли бы посещать этот центр дневного пребывания, для общения, получения бесплатного обеда и различных социокультурных услуг.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключении можно сделать вывод, что конкретные задачи, поставленные в дипломной работе были рассмотрены и проанализированы:

1) были выявлены основные социальные проблемы пожилых людей

2) выявлены основные формы социального обслуживания пожилых людей

3) проанализирована деятельность центров социального обслуживания

4) изучена нормативно-правовая база по разрешению социальных проблем пожилых граждан.

5) исследована работа центра социального обслуживания населения города Сухой Лог.

6) проведен анализ эффективности деятельности центра социального обслуживания города Сухой Лог.

Изучив правовые нормативные документы можно сделать вывод о целенаправленной политике государства. Российским правительством предпринимаются конкретные меры для улучшения жизни пожилых как на общегосударственном, так и на отдельно региональном уровне.

Конституция РФ как основной закон государства и нормативно правовые акты конкретизирующие и наполняющие реальным содержанием социальные права, свободы и обязанности личности, составляют и образуют то правовое пространство, в котором функционирует социальный механизм защиты интересов пожилых граждан.

Действие и действенность этого механизма непосредственно связаны с деятельностью социальных работников и в значительной мере зависят от их добросовестности, профессианализма, компетентности и других качеств. Не редко равнодушное отношение должностных лиц к своим обязанностям, недостаточная юридическая компетентность приводят к тому, что правовые нормы защиты личности ее интересов срабатывают не в полной мере. Только юридически компетентный социальный работник может надежно защищать права и законные интересы пожилых граждан

Социальное обслуживание пожилых граждан в настоящее время стало неотъемлемой частью государственной системы социальной защиты населения. Социальное обслуживание как объект системного обоснования и комплексного развития не может рассматриваться вне международного опыта и национальных традиций.

Система социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Российской Федерации представляет собой многокомпонентную структуру, предоставляющую социальные услуги пожилым людям. В основном выделяют такие формы социального обслуживания как стационарное, полустационарное, нестационароное социальное обслуживание и срочная социальная помощь.

Виды социальных услуг престарелым людям предоставлены открытым перечнем, который может изменяться в зависимости от жизненной ситуации.

При исследовании работы Центра социального обслуживания населения на примере города Сухой Лог можно сделать вывод, что работа учреждения направлена на поддержание уровня жизни пожилых граждан.

В связи с широкими и разнообразными функциями социальных работников в обслуживании пожилых людей, возникает потребность в этих специалистах с различным уровнем образования. Для той категории инвалидов и пожилых людей –которые находятся в населении, диапазон деятельности социальных работников охватывает большой круг задач, начиная от оказания социально-бытового обслуживания и кончая психологической коррекцией и морально-психологической поддержкой.

В нашей стране, как и во всем мире, в последнее десятилетие наблюдается значительное увеличение численности пожилых людей и инвалидов. Удельный вес пенсионеров в структуре населения России составляет 23%. Тенденция к росту численности престарелых и инвалидов требует коренного изменения социальной политики в отношении этой, наиболее социально- незащищенной категории общества.

Проблемы их социальной защищенности становятся особенно актуальными в современных условиях. Поэтому деятельность социальных служб по обслуживанию пожилых людей необходимо совершенствовать, повышать уровень социальных работников, участвующих в преодолении социальных проблем пожилых людей.

Подводя итог вышесказанному, происходящий в нашей стране процесс кардинального изменения, как в политической, так и в экономической области требует создания принципиально новой системы социального обслуживания и обеспечения социальной реабилитации, социального попечительства и помощи пожилым людям, которые требуют наибольшего, внимательного отношения и заботы со стороны тех, кто выбрал профессию социального работника.

###

### Список использованной литературы

1. **Альперович В.Д.** Социальная геронтология / В.Д.Альперович. – Д .: Феникс, 1997. – 557 с.
2. **Альперович В.Д**. Геронтология. Старость. Социокультурный портрет / В.Д.Альперович. – М. : Приор, 1999. – 272 с.
3. **Альперович В.Д.** Проблемы старости: социальный и личностный аспект / В.Д.Альперович. – Д. : Феникс, 1998. -66 с.
4. **Александрова Т.А**. Годы и заботы / Т.А.Александрова. – М. : Пилитиздат, 1990. – 206 с.
5. **Александрова М.Д.** Проблемы социальной и психической геронтологии / М.Д.Александрова, - : Ленингр. Ун-т. 1974. – 342 с.
6. **Алешин Г**. Шаг из одиночества (Проблемы социальной помощи престарелым в России) / Г.Алешин. - : Соц.обесп., 1998. – 21 с.
7. **Артюхов А.Т.** Образ жизни пенсионеров по возрасту и состоянию здоровья / А.Т.Артюхов. – М. : , 2005. – 125 с.
8. **.** **Гехт И.А.** О совершенствовании медико-социальной помощи престарелым лицам / И.А.Гехт. - : И. Здоровье., 1992. – 141 с.
9. **Доронина И.**В. Психология зрелого возраста / И.В.Доронина. - : СИБАГС, 1999. -67 с.
10. **Дмитриев А.**В. Социальные проблемы людей пожилого возраста / А.В. Дмитриеа. – СПб. : Пресс, 1990. – 198 с.
11. **Карасевская Т.**В. Человек стареющий / Т.В.Карасевская. – СПб. : Знание, 1989. -31 с.
12. **Краснова О.**В. Социальная психология старости / О.В. Краснова. – М. : Академия, 2002. -288 с.

**13. Медведева Г.**П. Введение В социальную геронтологию / Г.П. Медведева. – М. : МОДЭК, 2000. 96 с.

**14. Максимова С.**Г. Социально-психологические особенности лиц позднего возраста / С.Г. Максимова. – М. : Барнаул, 1998. – 99 с.

15. **Котельникова Г.П.** Медицинские и социальные проблемы в геронтологии / Г.П. Котельникова. – М. : Самара, 1996. – 286 с.

**16. Обозов В.Л.** Возрастная писхология / В.Л. Обозов. –СПБ. : СаВеда, 2000. -135 с.

**17. Павленюк П.**Д. Основы социальной работы / П.Д.Павленюк. – М. : Инфра, 1997. – 368 с.

**18. Павленюк П.**Д Теория, история и методика социальной работы / П.Д.Павленюк. –М. : Инфра, 2006. – 556 с.

**19. Писарева А.**В. Благосостояние пожилого населения в современной России / А.В. Писарева. – М. : ЦСП, 2001. – 142 с.

**20. Писарева А.В.** Пожилые люди, в социальной структуре современной России / А.В. Писарева. – М. : Российская академия наук, 2000. – 30 .

21. **Курбатов В.И.** Социальная работа / В.И. Курбатов. – Д. : Феникс, 1999. – 576 с.

22. **Кемплер И.** Легко ли стареть / И. Кемплер. – М. : Прогресс, 1996. – 207 с.

23. **Степанова Е.И.** Психология взрослых / Е.И. Степанова. –СПб, : Алетейя, 2000. – 287 с.

24. **Сачук Н. Н.** Структура и факторы социально-культурной активности пенсионеров в процессе социальной адаптации / Н.С. Сачук. – И. : Вестник, -1996. – 27 с.

25. **Черносвистов Е.В.** Социальная медицина / Е.В. Черносвитов. – М. : Владос, 2000. – 304 с.

26. **Чеботарев Д.Ф.** Геронтология и гериатрия / Д.Ф.Чеботарев. – М. : Владос, 1993. – 225 с.

27. **Шестаков В.Ю.** Проблемы престарелых и организация гериатричесакой службы за рубежом / В. Ю. Шестаков. – М. : Наука, 1984. -145 с.

28. **Бахметова Б.Ш.** Современные проблемы старения населения в России и Европейских странах / Б.Ш. Бахметова, Л.В. Иванова. – Д : Феникс, 2000.– 54 с.

29. **Дыскин А.А.** Социально-бытовая и трудовая реабилитация инвалидов и пожилых людей / А.А. Дыскин, Э.И.Танюхина. – М. : Логос, 1996. -224 с.

30. **Дыскин А.А.** Пожилой человек в семье и рбществе / А.А. Дыскин, М.Я. Сонин. – М. : Логос, 1984. -150с.

31. **Гусева И.С.** основные вопросы медицинской демографии: Прогресс старения населения, как медико- социальная проблема / И.С. Гусева, М.В.Потехина. – М. : Здравоохранение, 1990. – 35 с.

32. **ДеменьтьеваН.Ф.** Формы и методы медико-социальнойт реабилитации нетрудоспособных граждан / Н.Ф. Деменьтьева, Э.Ф. Устинова, - М. : ЦИЭТИН, 1999. – 136 с.

33. **Сухобская Г.С.** Пожилой человек в современном мире / Г.С. Сухобская, Н.М. Божко. – СПб. : Тускарова, 1999. – 146 с.

34. **Страннокова К.А.** Психологическая помощь и поддержка в социальном клубе пожилых людей / К.А. Странникова, М.М. тульчинский. – М. : Фолиум, 1996. – 154 с.

35. **Демографические и социально-экономические аспекты старения населения /** науч. ред. Моисеенко В.В. –М. : Диалог МГУ, 1999. – 123 с.

36. **Психология человека от рождения до смерти /** под общ. ред. –М.: Олма-Пресс, 2002. – 652 с.

37. Т**ехнологии социальной работы /** под общ.ред. Е.И.Холостовой. –М. : ИНФРА-М, 2004. -400с.

38. **Социальная политика /** под общ. ред. Н.А.Волгина. –М : ЭКЗАМЕН, 2003. – 734 с.

39. **Технология социальной работы /** под ред. И.Г. Зайнышева. –М. : ВЛАДОС, 2002. – 240с.

40. **Бутуева З.А.** Роль ценностных ориентиров в социализации пожилых и старых людей : учебное пособие. – М. : Наука, 1999. – 24 с.

41. **Васильчиков В.М.** Организация медико-социальной помощи гражданам пожилого возраста : учебное пособие. – М. : Наука, 1999. – 92 с.

42. **Гудков Н.В.** Социализация пожилых людей в условиях перехода к рыночным отношениям : метод. рекоменации. – М. : Наука, 1999. -28 с.

43. **Краснова О.В.** Адаптация пожилых людей в современной ситуации : учебное пособие . – М. : Знание, 1996. -16 с.

44. **Макарычева Д.С.** Геронтологические аспекты социальной работы : учебное пособие. –М. : Наука, 2000. -17 с.

45. **Макарычева Д.С.** Дифференциация факторов и условий адаптации лиц пожилого возраста в стационарных учреждениях социального обеспечения : метод рекомендации. –М. : Наука, 1995. -22 с.

46. **Митякина Л.В.** Социальный статус старшего поколения современного российского общества : метод. рекомендации. – М. : Наука, 2000. – 17 с.

47. **Пушкина Н.П.** Социальные и медико-демографические проблемц лиц пожилого возраста : метод.рекомендации. – М. : Наука, 2001. -24 с.

48. **Рошак Кароль.** Психологические особенности личности в пожилом возрасте : метод. рекомендации. – М. : Наука, 1990. – 19 с.

49. **Холостова Е.И.** Социальная работа с пожилыми людьми : учебное пособие –М. : Дашков и К, 2007. -345 с.

50. **Холостова Е.И.** Социальная работа: теория и практика : учебное пособие. –М. : Дашков и К, 2002. – 277 с.

51. **Холостова Е.И.** Пожилой человек в обществе : В 2 ч М. : Социально-технологический институт, 1999. -320с.

52. **Холостова Е.И.** Социальная реабилитация : Учебное пособие. –М. : Издательство торговая корпорация «Дашков и К», 2002.-340с.

53. **Фирсов М.В.** Теория социальной работы : учебное пособие. – Ц. : Владос, 2001. -432 с.

54. **Бондаренко И.Н. «**Доступ граждан пожилого возраста к социальным услугам : правовой социально- экономический и нравственный аспекты» / И.Н. Бондаренко // Отечественный журнал социальной работы. -2005. № 3. – С.39-49.

55. **Золотарева Т.Ф.** «Социально-психологическая работа с пожилыми людьми в отделении дневного пребывания центра социального обслуживания»/ Т.Ф.Золотарева // Отечественный журнал социальной работы. -2004. № 4. – С.55-60.

56. **Минигалиева М.Р.** «Проблемы и ресурсы пожилых людей» / М.Р.Минигилиева // Отечественный журнал социальной работы. – 2004. № 3. –С.8-14.

57. **Шмелев Р.В.** «Феномен одиночества человека как социально-психологическое явление» / Р.В. Шмелев // Отечественный журнал социальной работы **. -**2004. № 3. – С.18-21**.**

**58. Шмелева Н.В.** «Этический кодекс социального педагога и социального работника « / Н.В. Шмелева // Отечественный журнал социальной работы. -2000. № 2. –С. 12-15.

59. **Шарин В.С.** «Социальное обслуживание : вектор развития» / В.С. Шарин // Отечественный журнал человек и труд. – 2003. № 5. С. 23-26.

60. Социальная работа с пожилыми. –Институт социальной работы. –М., 1995. -334с.

61. **Толстой Л.О.** О старости СПБ., 4906.-180с.

62. Человек и труд, 1996, № 11. -55с.

63. Возраст мудрости-возраст созидания /Программа развития ООН. –М., 1999. -75с.

**Приложение 1**

Таблица 1.

Иерархия потребностей в группах по уровню семейных связей

( % от численности групп)

№ Нематериальные группы по уровню семейных связей

п/п потребности А Б В

1. Здоровье 77,1 77,4 72,4

2. Счастливый брак 19,6 63,1 78,6

3. Стабильность,

спокойная старость 83,7 70,5 59,2

4. Уважение 26,1 18,0 15,3

Таблица 2.

**Определение социальных связей пожилых граждан с окружающими людьми ( % опрошенных)**

№ Социальные группы Группы по уровню семейных связей

п/п А Б В

1. Семья. Родственники 16,1 46,5 65,3

2. Люди того же возраста 18,2 17,5 14,3

3. Соседи 21,7 19,4 10,2

4. Друзья 14,7 13,4 7,1

5. Никто 20,3 7,4 3,1

**Приложение 2**

**Анкета для клиентов пожилого возраста**

1. Как часто навещает Вас социальный работник?

1.1. Достаточно часто, два, три раза в неделю.

1.2.Редко, один раз в 10 дней.

1.3. Не посещает.

2. Как часто Вы просите оказать услугу из дополнительного перечня предлагаемых услуг?

2.1. Постоянно.

2.2. Два, три раза в месяц.

2.3 Никогда.

3. Устраивает ли Вас ваш социальный работник?

3.1. Устраивает.

3.2. Не полностью.

3.3 Не устраивает.

4. Легко ли Вам с ним общаться?

4.1. Да

4.2 Нет

4.3. Не очень

5. Часто ли вам приходится откладывать вашу просьбу по желанию соц.работника?

6. Помогает ли ваш социальный работник ответить на интересующие Вас вопросы, в сфере социального обслуживания?

6.1 Да.

6.2. Не всегда.

6.3. Не всегда.

7. Как часто социальный работник откладывает к Вам визит по сложившимся обстоятельствам?

7.1 Да, часто.

7.2.Нет.

7.3 Иногда.

8. как часто в неделю социальный работник заменяет визит к Вам разговором по телефону?

8.1 Редко.

8.2. Всегда.

8.3. Никогда.

9.Хотелось бы Вам чтобы Вас навещал социальный работник как можно чаще?

9.1. Да.

9.2. Нет.

10.Ваши предложения в адрес социального работника.

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

**Приложение 3**

**Анкета для социального работника**

1.Ваш домашний адрес.

2.Ваш пол: муж. жен (подчеркнуть).

3.Ваш возраст.

4,Ваше образование.

5.Ваша основная профессия.

6.Необходимо ли Вам для более успешного выполнения Ваших обязанностей дополнительное образование? Да. Нет (нужное подчеркнуть)

7. Нравится ли вам ваша работа

нравится

скорее нравится, чем не нравится

не могу сказать

скорее не нравится

не нравится.

8. Бывают ли ситуации, в которых Вы испытываете особенно глубокую удовлетворенность своим трудом?

очень мало или почти нет

достаточно мало

не мало но и не много

9.Бывают ли у Вас трудности и неприятности на работе?

достаточно часто

нечасто, но и не редко

достаточно редко

очень редко

10. Связаны ли эти неприятности и трудности с тем, что Ваша работа:

тяжелая физически

тяжела психологически

низкооплачиваемая

плохие условия труда

плохие отношения в коллективе

трудности общения с пожилыми

и другие

11. Сколько пожилых граждан Вы обслуживаете?

из них на постельном режиме\_\_\_\_

12.Сколько пожилых граждан Вы обслуживаете за день?

13. Из обслуживаемых граждан сколько человек Вы посещаете:

2 раза в неделю

3-4 раза в неделю

ежедневно.

14.Как много времени Вы бываете у обслуживаемых вами граждан?

5-10мин.

15-30 мин.

Пока не сделаете все что нужно.

15.Пользуетесь ли Вы служебным автотранспортом?

Да

Нет

Иногда

16. Бывают ли случаи, когда Вы настолько увлеклись работой, что не замечаете как проходит время?

Очень редко или совсем нет

Достаточно редко

Не редко, но и не часто

Достаточно часто

Очень часто

17.Как часто Вы задумываетесь над социальной полезностью Вашего труда, его значимостью для других?

Очень редко или совсем нет

Достаточно редко

Не редко, но и не часто

Достаточно часто

Очень часто

18.Хотели бы Вы сменить свою работу?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

19. Что помогает Вам в Вашей работе?

Профессиональные знания

Личные качества

Сознание значимости выполняемого дела

Чувство сострадания милосердия

20. Что мешает Вам в Вашей работе?

Плохая организация труда

Недостаточная квалификация

Мало знаний о пожилых людях

Плохие условия труда

Сложность в общении с пожилыми людьми

21.Как Вы оцениваете эффективность своей работы?

Высокая

Хорошая

Удовлетворительная

Низкая

Очень низкая.