

## Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на 89 листах, 18 таблиц, 9 рисунков, 27 источников литературы.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что около 23% населения страны – пожилые и старые люди, наметившаяся тенденция увеличения роста числа людей пожилого возраста и долгожителей сохраняется, становится ясно, что работа социальной службы с этой категорией граждан имеет общегосударственное значение. В период жизни человека после зрелости происходит постепенное ослабление деятельности организма. В связи с данными обстоятельствами пожилые люди как особая социальная группа нуждаются в повышенном внимании общества и государства и представляют собой специфический объект социальной работы.

Целью выпускной квалификационной работы является оптимизация структуры Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги.

Для достижения цели выпускной квалификационной работы определены следующие задачи:

- изучить теоретические основы социального обслуживания инвалидов и лиц пожилого возраста;
- дать общую характеристику деятельности МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги»;
- проанализировать состояние направлений социальной работы с лицами пожилого возраста и инвалидам на примере МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги»;
- разработать предложения по оптимизации структуры Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Юрги.

## Введение

Социальная политика является составной частью общей стратегии государства, относящейся к социальной сфере: целенаправленная деятельность по реализации решений, касающихся человека, его положения в обществе; по предоставлению ему социальных гарантий с учетом особенностей различных групп населения страны проводимая правительством, всеми ветвями и органами власти, опирающаяся на широкую общественную поддержку, социальная политика предназначена аккумулировать и отражать обстановку в стране и ситуацию в обществе. Приближается к критическому рубежу старение населения России, следовательно, вовлекая государство в разрешение вопросов перераспределения ресурсов в пользу пожилых людей и инвалидов, как важнейшей группы населения. В последнее время государством и обществом особое внимание уделяется нуждам и запросам граждан пожилого возраста. Актуальность проблемы определяется наличием значительного количества лиц, имеющих признаки ограничения жизнедеятельности.

Темп жизни, занятость, отвлекают нас от людей старшего возраста, порой даже от своих родителей, «внезапно» постаревших, которые нуждаются в нашей помощи. Объективных причин и оправданий множество: работа, школа, дом. А наши старики после прекращения активной трудовой деятельности испытывают дефицит общения, чувство ненужности, глубокого одиночества и безысходности. С каждым годом увеличивается число болезней, связанных с возрастом, ограничивается передвижение. Для многих людей старшего возраста даже визит в медицинское учреждение становится проблемой. В настоящее время в социальной сфере все больше и больше внимания уделяется людям пожилого возраста и инвалидам. Поэтому перед обществом становится задача – обеспечить достойную жизнь людям преклонного возраста.

Нужно отметить, что многие осложнения у пожилых людей связаны с проблемами ухода. Поэтому важность ухода за гражданами пожилого возраста сегодня является основной задачей.

Тема дипломной работы: Оптимизация структуры Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Юрги.

Объектом исследования в данной работе выступает МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрга»

Социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов в г. Юрге, как самостоятельное подразделение, возникло в 1988 году, когда при управлении социальной защиты населения города был открыт отдел социальной помощи «Забота», в составе которого было 10 человек. Распоряжением Главы города от 27.02.1998 г. № 138-р было создано муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Юрги» предоставляет социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим на территории города Юрги, признанными нуждающимися в социальном обслуживании в связи с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

Учредителем является Администрация Юргинского городского округа. Подведомственно Управлению социальной защиты населения Администрации г. Юрги. Центр является некоммерческой организацией, созданной для осуществления социальных и иных функций некоммерческого характера и является объектом муниципальной формы собственности.

Основными задачами деятельности Центра являются:

- выявление и учет граждан, нуждающихся в социальном обслуживании;

- определение конкретных форм помощи нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию;
- оказание необходимых социальных услуг, а также осуществление социального патронажа нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке;
- внедрение в практику новых и более эффективных форм социального обслуживания населения;
- привлечение различных общественных организаций и объединений к решению вопросов социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

#### Формы социального обслуживания

Центр предоставляет социальные услуги в следующих формах:

1. Социальное обслуживание на дому.
2. Полустационарное социальное обслуживание дневного пребывания .
3. Срочное социальное обслуживание.

Для того чтобы разрешить первоочередные задачи обслуживания старых людей, необходимо формировать объем и виды новейших социальных услуг населению, обеспечивать в жизнь проведение как государственную и региональную, так муниципальную социальную политику, на местах с учетом своих особенностей разрабатывать социальные программы, сосредоточенные на совершенствовании качества жизни.

Целью работы является оптимизация структуры Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги. В соответствии с целью исследования были установлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы социального обслуживания инвалидов и лиц пожилого возраст;
- дать общую характеристику деятельности МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги»;

– проанализировать состояние направлений социальной работы с лицами пожилого возраста и инвалидам на примере МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги»;

– разработать предложения по оптимизации структуры МБУ Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Работа представлена введением, пятью разделами и заключением, приведен список использованных источников.

Во введении раскрывается актуальность и значимость выбранной темы, цели и задачи написания выпускной квалификационной работы, ее структура, источники информации, использованные при проведении анализа.

В первой главе рассматриваются основные положения социального обслуживания инвалидов и лиц пожилого возраста, их права, формы социального обслуживания.

Во втором разделе описан объект и методы исследования.

В третьей главе описательный и сравнительный анализ социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами.

В четвертой главе предложены мероприятия, направленные на совершенствование социальной работы с лицами пожилого возраста и инвалидами.

В заключении описываются основные результаты и выводы по исследованию, даны рекомендации по работе.

В ходе исследования были использованы следующие методы: изучение литературы, документов, и результатов деятельности центра.

Базой исследования стали пожилые люди и инвалиды, посещающие МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги». Теоретическую базу выпускной квалификационной работы составили труды таких авторов как Холостова Е.И., Ерусланова Р.И., Ипатова П.Л., Зайнышева И.Г., Русаковой И.Ю., Рощиной Ж., Щербина В.В.

## 2 Объект и методы исследования

Объектом исследования в данной работе выступает МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги».

В выпускной квалификационной работе представлен проект по оптимизации структуры Центра социального обслуживания г. Юрга.

Написание выпускной квалификационной работы предполагает использование различных методов. В данном случае используется метод сравнительно-сопоставительного анализа, теоретического анализа.

Сравнение – важнейший метод, который позволяет оценить ход и результаты деятельности организации. Таким образом, фактические результаты деятельности в организации сравниваются с аналогичными показателями за тот же период. При использовании данного метода большое внимание уделяется сравнению с запланированными показателями, степень выполнения плана, а также причины отклонений.

Теоретический анализ необходим для выделения и рассмотрения отдельных сторон, свойств явлений, признаков, особенностей. Группировка и систематизация отдельных фактов позволяют выявлять общее и особенное, устанавливать общий принцип. В результате исследователь вникает в сущность исследуемых явлений.

### 3 Расчеты и аналитика

#### 3.1 Общая характеристика МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги»

Как известно, социальная политика регулирует отношения власти с народом. В ее основе лежит ответственность власти за благосостояние населения, за исполнение государственных законов и мер социальной защиты. Приоритетным направлением в сфере социального обслуживания является совершенствование ухода за пожилыми людьми, нуждающимися в социальных услугах оказываемых на дому.

МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги» был выделен из состава Управления социальной защиты населения г. Юрги в 1998 году как объект социальной сферы.

Учредителем является Администрация Юргинского городского округа. Подведомственно Управлению социальной защиты населения Администрации г. Юрги. Центр является некоммерческой организацией, созданной для реализации социальных и прочих функций некоммерческого характера, а также является объектом муниципальной формы собственности.

Основные задачи центра - выявление и учет в городе граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, установление определенных форм помощи, оказание социально-бытовых, медицинских форм, постоянного, временного или разового характера.

Обслуживание клиентов выполняется в нестационарных условиях в рамках реализации муниципального задания.

Центр оказывает следующие важнейшие социальные услуги:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- социально-психологические, целью адаптации в сфере обитания;

- социально-экономические, предусматривающие поддержание и усовершенствование жизненного уровня;

- социально-реабилитационные и иные социальные услуги, оказываемые без снабжения проживанием.

Социальные услуги, входящие в перечень гарантированных государством социальных услуг, оказываются клиентам центра бесплатно, а так же на условиях частичной или полной оплаты. Центр имеет право оказывать дополнительные платные социальные услуги.

Социальное обслуживание выполняется структурными подразделениями Центра в соответствии с национальными и государственными стандартами социального обслуживания, утвержденными законами и другими нормативными правовыми актами.

Штатная численность «Центра пожилого возраста и инвалидов города Юрги» составляет за 2015 год 165 сотрудников, из них, 11 заведующих отделениями, 13 специалистов по социальной работе, 98 социальных работников, занятых социальным обслуживанием на дому, и 6 медицинских сестер. За 2014 год на дому было обслужено 1 096 клиентов. Всего всеми отделениями МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Юрги», за исключением отделения срочного социального обслуживания, за год обслуживается более 2 500 человек и оказывается более 400 000 различных социальных услуг.

Рассмотрим состав структурных подразделений на рисунке 1

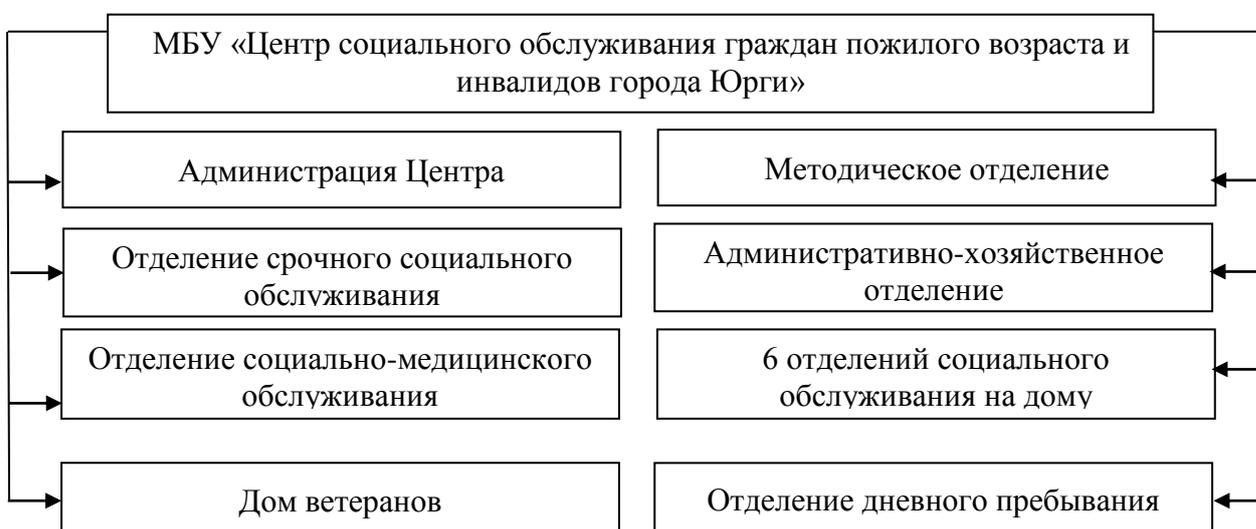


Рисунок 1 – Структура МБУ «Центра социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов г. Юрги

В учреждении по согласованию с учредителем могут открываться новые структурные подразделения, деятельность которых отвечает его направлениям деятельности.

Таблица 1 - Кадровый состав Центра

Наименование отделения	Численность, чел.		Отклонение
	2014 год	2015 год	
Администрация Центра	13	13	-
Административно-хозяйственный отдел	12	11	-1
Отделение срочного социального обслуживания	8	8	-
Отделения социального обслуживания на дому	115	98	-17
Социально-медицинское отделение	16	16	-
Отделение дневного пребывания	4	4	-
Методическое отделение	7	7	-
Дом ветеранов	8	8	-
всего	183	165	

Из таблицы видно, что в течение 2015 года из Центра уволилось по сокращению штата 18 человек.

Представим кадровый состав центра за 2015 год на рисунке 2.



Рисунок 2 – Кадровый состав Центра

На конец 2015 года в Центре работают 165 человек, штат укомплектован полностью на 100 %.

Основную долю работающих составляют:

- женщины – 151 человек (91,5 % от числа всех работающих);
- мужчин - 14 человек (заведующий административно-хозяйственным отделом, заведующий Домом ветеранов, заведующий хозяйственной частью, плотник, электрик, водители, вахтеры).

Из таблицы 2 видно, что стаж работы большинства работников составляет свыше 5 лет или 68,5% от общего числа работающих. 13,9% работники со стажем от 1 до 3 лет.

Таблица 2 – Стаж работы сотрудников Центра

Стаж	Кол-во работников	%
5 лет и более	113 человек	68,5%
от 3 до 5 лет	12 человек	7,3%
от 1 до 3 лет	23 человека	13,9%
меньше года	17 человек	10,3%
ВСЕГО	165 чел.	100 %

Рассмотрим образовательный уровень МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги» в таблице 3.

Таблица 3 - Образовательный уровень сотрудников Центра

Образование	Данные	
	чел.	%
Высшее	34	20,6
Среднее специальное	61	37
Начальное профессиональное	29	17,6
Среднее	41	24,8
Итого	165	100

Как видно из данной таблицы основная масса работников имеет:

- среднее профессиональное образование – 37 % от числа всех работающих;
- высшее образование – 20,6 % работников;
- начальное профессиональное образование – 17,6 % работников;
- полное среднее - 24,8 %.

Работники Центра постоянно повышают свой образовательный уровень, обучаясь заочно в высших учебных заведениях (8 человек).

Средняя заработная плата работников Центра за 2015 год составляет 12812 рублей в месяц.

Все вновь принимаемые социальные работники проходят 3-х месячный испытательный срок, их знакомят с нормативными документами и Федеральными законами. Силами медицинских сестер отделения социально-медицинского обслуживания в Центре проводится учеба для вновь принятых социальных работников по разделу «Доврачебная помощь пожилым людям и инвалидам» по 12-часовой программе.

В настоящее время первичным и обязательным условием при выявлении потребности клиента в социальной или социально-медицинской помощи является индивидуальная оценка нуждаемости. Оценка нуждаемости проводится комиссией, в которую входят: начальник УСЗН г. Юрги – председатель комиссии, заместитель директора МУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги», заведующая методическим отделением, заместитель председателя Совета ветеранов, заведующая терапевтическим отделением поликлиники № 1, специалисты по социальной работе Центра, психолог, лечащий врач.

Значительное внимание уделяется качеству оказания социальных услуг. Оценка качества оказываемых социальных услуг в Центре осуществляется на основании Руководства по качеству, утвержденного приказом начальника управления социальной защиты населения. Разработано руководство по качеству согласно национальных стандартов.

Управлением социальной защиты населения в реализации распоряжения Администрации Кемеровской области подготовлен приказ «Об утверждении порядка и условий предоставления социальных услуг, предоставляемых Центром». Создана комиссия по внутреннему контролю качества. Разработаны опросные листы для проведения опроса клиентов по результативности обслуживания.

В центре проводятся внутренние и перекрестные проверки качества. Проверки качества социальных услуг проводят для того чтобы регулярно оценивать их эффективность и соответствие введенным требованиям,

получения информации, нужной для обеспечения эффективного функционирования системы качества и принятия грамотных управленческих решений.

Вопросы контроля отражаются в плане контроля учреждения и отделения на год и каждый квартал. Контрольные мероприятия реализуются на различных уровнях – самоконтроль, взаимоконтроль, контроль заведующей отделением.

### 3.2 Состояние структуры социальной защиты населения г. Юрге

#### 3.2.1 Социальное обслуживание на дому

Проблемы людей пожилого возраста и инвалидов имеют исключительно важную теоретическую и практическую значимость. На замену обезличенной помощи приходит адресная поддержка в виде индивидуальной оценки нуждаемости в оказании услуг. Основной целью работы отделений является разработка и внедрения комплекса мер, направленных на продление жизненной активности граждан которые частично утратили способность к самообслуживанию и нуждающихся в посторонней помощи в привычной для них обстановке.

Предоставление социальных услуг, осуществляют 6 отделений социального обслуживания на дому, которые являются структурными подразделениями Центра.

Социальными работниками проводится совместная работа с участковыми врачами, медицинскими сестрами по выявлению нуждающихся в обслуживании на дому клиентов, а также по улучшению состояния здоровья и реабилитации, находящихся на обслуживании клиентов.

Принятие на социальное обслуживание производят на основе письменного заявления клиента о нуждаемости в социальных услугах и медицинской справки от лечащего врача. Первичное обследование

осуществляют специалисты отделения срочного социального обслуживания и собирают пакет документов клиента для комиссионной оценки нуждаемости в социальном уходе. На основании пакета документов клиент письменно заверяет свое согласие на проведение обследования и передачу информации персонального характера в комиссию по оценке нуждаемости.

В процессе проведения оценки нуждаемости в социальных услугах заполняется акт оценки нуждаемости в социальных услугах. Акт подписывается членами комиссии и клиентом. Разрабатывается план мероприятий по уходу на дому, выясняются проблемы социальной деятельности клиента и их самооценка. Согласовывается перечень услуг. Приказом директора Центра клиент принимается на надомное обслуживание, назначают социального работника. С клиентом заключается договор о социальном обслуживании на дому.

Главной задачей отделений социального обслуживания является организация качественного обслуживания, индивидуальный подход к каждому клиенту.

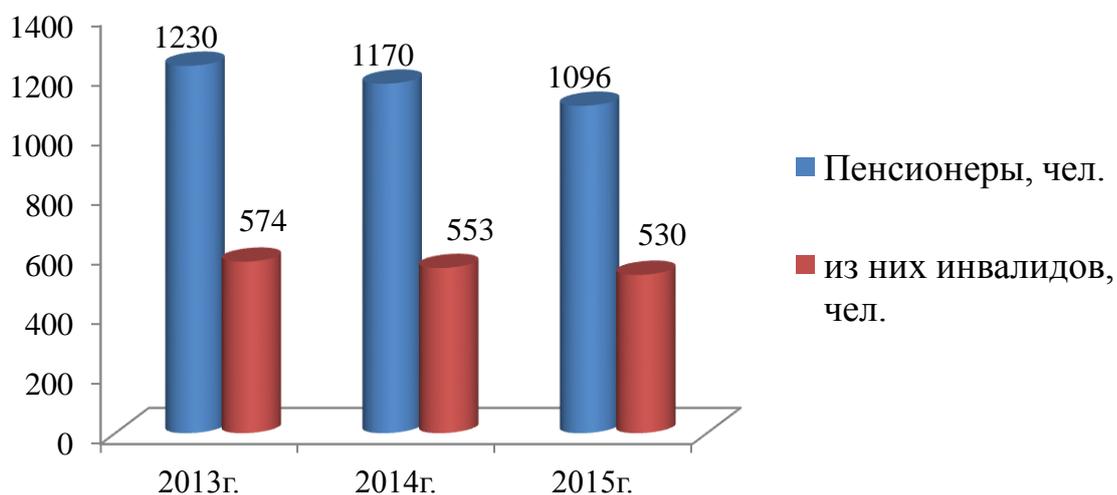


Рисунок 3 – Количество обслуженных пенсионеров

За 2013 год социальными работниками было обслужено всего 1230 пенсионеров, из них 574 инвалидов, из них:

– инвалидов I группы – 65 человека (5,2 % от числа обслуживаемых);

– инвалидов II группы – 344 человека (27,9 %);

– инвалидов III группы – 165 человек (13,4 %).

По сравнению с 2015 годом (1096 чел.) на 134 человека обслужено больше и по сравнению с 2014 годом (1170 чел.) на 74 человека больше.

Количество посещений социальными работниками составило 57856, в среднем 52 посещения в год на одного обслуживаемого. Оказано 303017 услуг 107 видов.

Состав обслуживаемых пенсионеров разнообразен как по возрасту, так и по социальному статусу, широте льготных категорий.

Подтверждается факт, что продолжительность жизни женщин больше, чем у мужчин, тем, что устойчивое соотношение количества мужчин и женщин в числе обслуживаемых:

- женщин - 921 чел. (65,7% от числа всех обслуженных);

- мужчин - 309 чел. (9,9%).

Проанализируем причины снятия клиентов с обслуживания.

Таблица 4 - Сравнительный анализ причин снятия клиентов с обслуживания за 2013-2015 гг., чел.

Причины снятия	2013 год		2014 год		2015 год		Сравнение	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2014/ 2013	2015/ 2014
В связи со смертью	121	44,5	111	44,8	97	36,5	-10	-14
Смена места жительства	25	9,2	18	7,3	41	15,4	-7	+23
Переезд в семью	40	14,7	30	12,1	43	16,2	-10	+13
В связи с улучшением здоровья	3	1,1	4	1,6	2	0,7	+1	-2
По собственному желанию	72	26,5	71	28,6	80	30,1	-1	+9
В связи с оформлением компенсации по уходу за нетрудоспособными гражданами	11	4,0	11	5,6	0	0	0	-11
<b>ВСЕГО:</b>	<b>272</b>	<b>100</b>	<b>245</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	<b>-27</b>	<b>+18</b>

Из таблицы видно, что за 2013 год было снято с обслуживания по различным причинам 272 человека, за 2014 год снято 245 человек, а за 2015

год 263 человека (21,3 % от числа всех обслуженных), из них 171 инвалид (15,6% от числа снятых). Это на 18 человек больше, чем в 2015 году. Из снятых 58 мужчины и 205 женщин.

Социальными работниками обслуживаются 269 клиентов, которые не выходят за пределы своего жилья. А 18 клиентов неспособны к самообслуживанию, т.е. полностью зависят от других лиц, находятся на постоянном постельном режиме. На обслуживании находятся 17 инвалидов-колясочников.

Социальные работники в течение года проводят работу по сбору пакета документов на оформление и переоформление группы инвалидности, такие услуги были оказаны 11 клиентам, обслуживаемым на дому.

Проанализируем социально-возрастные критерии клиентов, обслуживаемых в отделениях социального обслуживания на дому.

Таблица 5 - Анализ социально-возрастных критериев клиентов, обслуживаемых в отделениях социального обслуживания на дому

Наименование показателя	На конец 2015 года	Количество принятых, чел.	Количество снятых, чел.
Мужчины – всего, чел.	109	41	58
в том числе, возрасте, лет:			
18 – 59	8	3	5
60 – 74	22	7	10
75 - 79	32	18	9
80 - 89	40	10	32
90 и старше	7	3	2
Женщины – всего, чел.	721	133	208
в том числе в возрасте, лет:			
18 – 54	12	1	1
55 – 59	15	2	2
60 – 74	132	38	39
75 – 79	192	38	49
80 – 89	322	50	105
90 и старше	48	4	12
Численность обслуживаемых клиентов всего, чел.	830	174	266

Из таблицы видно, что основную массу обслуживаемых клиентов составляют люди в возрасте от 80 до 89 лет – 43,6% (362 человека), в возрасте от 75 до 79 лет - 27 % (224 человека), в возрасте от 60 до 74 лет –

18,6 % (154 человек). Старше 90 лет в отделениях обслуживается 55 человек (6,6 % от числа обслуживаемых клиентов).

За 2015 год принято на обслуживание 174 пенсионера, из них 121 инвалид (69,5 % от числа принятых). В том числе, принят 41 мужчина (23,6 % от числа принятых клиентов) и 133 женщины (76,4 % от числа принятых).

Проведем сравнительный анализ по категориям обслуживания клиентов, представленный в таблице 6.

Проанализировав таблицу можно сделать вывод, что на протяжении рассматриваемого периода происходит уменьшение количества обслуживаемых участников льготной категории. В 2013 году с 539 чел. до 469 чел., в 2014 году с 469 чел. до 395 чел. Главной причиной является в связи со смертью.

Таблица 6 - Сравнительный анализ по категориям обслуживаемых клиентов

Категория клиентов	2013 год		2014 год		2015 год		Сравнение	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2014/ 2013	2015/ 2014
Участники ВОВ	45	4,6	30	3,3	20	2,4	-15	-10
Вдовы участников ВОВ	129	13,2	117	12,7	108	13,0	-12	-9
Труженики тыла	365	37,5	322	34,9	267	32,2	-43	-55
Всего	539	55,3	469	50,9	395	47,6	-70	-74

Так же сравнительный анализ показывает, что уменьшилось количество обслуживаемых участников ВОВ на 10 чел., вдовы участников ВОВ на 9 чел., тружеников тыла на 55чел. по сравнению с 2013 годом.

Клиенты, принятые на обслуживание, получают весь перечень гарантированных и дополнительных услуг. Все 1096 клиентов получали услуги по гарантированному перечню. По дополнительному перечню услуги получили 736 человек. В зависимости от размера пенсии клиенты обслуживались на условиях:

- бесплатно – 0 чел. (от числа всех обслуженных клиентов);
- частичной оплаты – 19 человек (1,7 %);
- полной оплаты – 1077 человека (98,3 %).

За 2015 год социальными работниками было предоставлено 303017 социальных услуг, в том числе:

- по гарантированному перечню – 260319 услуг (85,9%);
- по дополнительному перечню – 42698 услуг (14,1 %).

По сравнению с 2014 годом количество оказанных услуг уменьшилось на 2,5 % - 7695 услуг (в 2014 году – 310712 социальных услуг).

Доход от оказанных платных услуг за год составляет 613491 рубль, в том числе:

- по гарантированному перечню – 461213 рублей (75,2 % от суммы всего дохода), из них, доход от платных услуг, оказанных клиентам, обслуживаемымся:

- на условиях частичной оплаты - 4408 рублей;
- на условиях полной оплаты – 456805 рублей.
- сумма дохода по дополнительному перечню – 152278 рублей (24,8 % от суммы всего дохода).



Рисунок 4 – Социальные услуги и доход от оказанных платных услуг за 2015 год

Таблица 7 - Анализ наиболее востребованных услуг

Показатели	Количество услуг
по организации питания	78691
по организации быта	107774
по организации досуга	30578

социально-медицинские и санитарно-гигиенические	41401
содействие в получении образования	0
содействие в трудоустройстве	0
правовые услуги	1875
Итого гарантированных услуг	260319

На первом месте по наиболее востребованным услугам принадлежит услугам по организации быта – 107774 услуг, на втором месте услуги по организации питания – 78691 услуг, на третьем месте социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги – 41401 услуг.

Далее проанализируем показатели работы отделений социального обслуживания на дому за 2013-2015 гг.

Таблица 8 - Показатели работы отделений социального обслуживания на дому за 2013-2015 гг.

Наименование показателей	2013 год		2014 год		2015 год		Сравнение	
	чел.	услуги доход	чел.	услуги доход	чел.	услуги, доход	2014/ 2013	2015/ 2014
Обслужено клиентов, всего	1230		1170		1096		-60	-74
Численность обслуженных клиентов на конец года	975		922		830		-53	-92
в т.ч. инвалидов	602		586		530		-16	-56
Проживают в городском секторе	835		822		796		-13	-26
в городском секторе без коммун. благоустройства	41		40		34		-1	-6
Обслужено на условиях: бесплатно	1		1		0		0	-1
частичной оплаты	29		27		19		-2	-8
полной оплаты	1200		1142		1077		-58	-65
Оказано социальных услуг, всего, ед.		320615		310712		303017	-9903	-7695
в т.ч. по гарантированному перечню, ед.		275013		267878		260319	-7135	-7559
в т.ч. по дополнительному перечню, ед.		45602		42834		42698	-2768	-136
Доход от платных услуг, всего, рублей		445632		447228		613491	+1596	+166263
в т.ч. по гарантированному перечню, рублей		343111		335016		461213	-8095	+126197
в т.ч. по дополнительному перечню, рублей		102521		112212		152278	+9691	+40066
Принято на обслуживание	212		192		174		-20	-18
Снято с обслуживания	272		248		266		-24	+18

Из данной таблицы видно, что в течение рассматриваемого периода происходит уменьшение количество обслуженных клиентов в 2014 году 60 человек, в 2015 году по сравнению 2014 годом на 74 человека. Число обслуживаемых инвалидов уменьшилось в 2014 году на 16 человек, а в 2015 году на 56 человек. Соответственно, снижается на протяжении рассматриваемого периода количество оказываемых услуг. Но в то же время происходит увеличение дохода от оказания платных услуг. В 2014 году по сравнению с 2013 годом доход вырос с 445632 руб. до 447228 руб., в 2015 году по сравнению с 2014 годом с 447228 руб. до 613491 руб. (на 37,2%).

Из средств городского бюджета, по программе «Социальная защита населения» 5 человек в 2015 году, обслуживаемых на дому, на основании заявлений о нуждаемости в материальной помощи и актов обследования жилищно-бытовых условий, получили денежную помощь на сумму 10 тыс. рублей на различные нужды (на лечение и лекарства, на питание).

В октябре нуждающимся пенсионерам и инвалидам была оказана бесплатно помощь наборами овощной продукции по 85 кг. Стоимость одного набора 900 рублей. Наборы были доставлены каждому клиенту на дом бесплатно. Помощь в разгрузке и доставке овощных наборов оказал Молодежный центр города. Овощные наборы получили 46 человек, обслуживаемых на дому, на сумму 41,4 тыс. рублей.

Так же в Центре выдаются средства реабилитации клиентам, обслуживаемым на дому социальными работниками бесплатно в прокат на основании медицинской справки и личного заявления клиента. Выдача средств оформляется актом приема – передачи. За 2015 год средства реабилитации получили 33 человека. Сотрудники Центра стремятся охватить вниманием как можно большее число граждан, нуждающихся в социальной помощи.

3.2.2 Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания

Для обслуживания и оказания до врачебной помощи в надомных условиях клиентам, утратившим способность к самообслуживанию и страдающим тяжелыми хроническими заболеваниями, в 1998 году было создано специализированное отделение социально-медицинского обслуживания. По штатному расписанию в отделении числятся 18 человек, в том числе, 1 заведующая отделением, 6 медицинских сестер и 11 социальных работников.

Специалистами отделения выполняются следующие задачи:

- оказание социально-бытовой и доврачебной медицинской помощи и квалифицированного ухода на дому клиентам;
- наблюдение за состоянием здоровья обслуживаемых граждан и проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений любых видов хронических заболеваний;
- проведение обучения родственников навыкам ухода за тяжелобольными клиентами;
- оказание психологической поддержки гражданам, обслуживаемым на дому и членам их семей.

На протяжении 2015 года в социально-медицинском отделении было обслужено всего 85 человек, в том числе 63 инвалида (74 % от числа всех обслуженных клиентов). Численность обслуженных клиентов в 2014 году уменьшилась по сравнению с 2013 годом на 19 человек (104 чел.). Количество посещений социальными работниками и медсестрами составляет 11461, в среднем 160 посещений в год на одного обслуживаемого. Оказано 59199 услуг, 107 видов.

Социальные работники и медицинские сестры посещают клиентов 2-3 раза в неделю, а нуждающихся тяжелобольных - ежедневно (делают инъекции, перевязки, готовят обед и кормят ослабленных больных).

Проанализируем социально-возрастные критерии клиентов, специализированного социально-медицинского отделения.

Таблица 9 - Анализ социально-возрастных критериев клиентов специализированного социально-медицинского отделения

Наименование показателя	На конец 2015 года	Количество принятых, чел.	Количество снятых, чел.
Мужчины – всего, чел.	19	3	5
в том числе, возрасте, лет:			
18 – 59	3	1	2
60 – 74	5	0	0
75 - 79	2	1	0
80 - 89	8	0	2
90 и старше	1	1	1
Женщины – всего, чел.	44	15	17
в том числе в возрасте, лет:			
18 – 54	2	0	0
55 – 59	2	0	0
60 – 74	6	1	1
75 – 79	12	4	6
80 – 89	20	9	9
90 и старше	2	1	1
Численность обслуживаемых клиентов всего, чел.	63	18	22

На конец 2015 года в социально-медицинском отделении обслуживаются 63 пенсионера, в том числе, 51 инвалид (81 % от числа обслуживаемых клиентов), из них:

- инвалидов I группы – 28 чел. (44,4 % от числа обслуживаемых);
- инвалидов II группы – 23 чел. (36,6 %).

Из данной таблицы видно, что количество женщин в отделении составляет 69,8 % от числа всех обслуживаемых клиентов. Основную массу обслуживаемых клиентов составляют люди в возрасте от 80 до 89 лет – 44 % (28 человек), в возрасте от 75 до 79 лет - 22 % (14 человек), в возрасте от 60 до 74 лет – 17 % (11 человек).

За 2014 год социальными работниками и медицинскими сестрами было выявлено и принято на обслуживание 18 пенсионеров (21,2 % от числа всех обслуженных), из них, 13 инвалидов (72,2 % от числа принятых на учет).

За отчетный период снято с учета 22 человека (25,9 % от числа всех обслуженных), из них, 12 инвалидов (54,5 % от числа снятых). Клиенты сняты по причинам:

- смерти – 16 человек (72,7 % от числа снятых; 18,8 % от числа всех обслуженных);
- смены места жительства – 1 чел. (1,1 % от числа снятых);
- переезд в семью – 2 человека (9 % от числа снятых);
- перевод в отделение социального обслуживания на дому – 1 чел. (1,1 % от числа снятых).

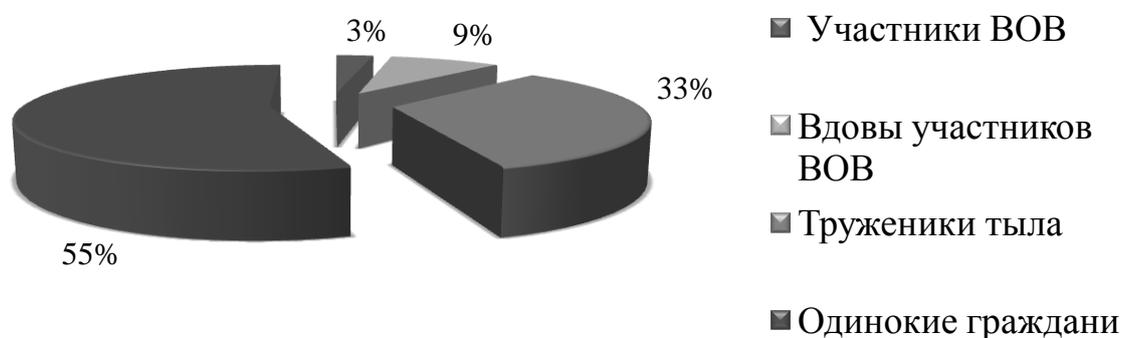


Рисунок 5 - Состав обслуживаемых пенсионеров в социально-медицинском отделении

В социально-медицинском отделении на конец 2015 года обслуживаются:

- Участники ВОВ – 2 чел. (3 % от числа обслуживаемых);
- Вдовы участников ВОВ – 6 чел. (9% от числа обслуживаемых);
- Труженики тыла - 20 чел. (33 % от числа обслуживаемых);
- Одиноких граждан – 35 чел. (22 % от числа обслуживаемых).

На обслуживании в социально-медицинском отделении находятся 34 тяжелобольных клиента, утративших способность к передвижению, 27 клиентов, которые не в состоянии выходить из своего жилья.

Все 85 обслуженных клиента в течение 2015 года получили социальные и медицинские услуги по гарантированному перечню, 85 человек

получили услуги по дополнительному перечню, по сравнению с 2014 годом на 30 человек больше.

В соответствии с постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области № 211 от 30.05.2013г. социальные услуги по гарантированному перечню предоставляются бесплатно, на условиях частичной оплаты и на условиях полной оплаты.

На протяжении 2015 года было обслужено 85 пенсионеров, соответственно на условиях:

- бесплатно – 0 чел.;
- частичной оплаты – 1 чел. (2 % от числа всех обслуженных);
- полной оплаты – 84 чел. (98 %).

На протяжении 2015 года было предоставлено всего 59199 социальных и медицинских услуг, в том числе:

- а) по гарантированному перечню – 41830 услуг (70,6 % от числа всех оказанных услуг), из них:
  - медицинских – 19196 услуг (32,4 % от числа всех оказанных услуг);
  - санитарно-гигиенических – 8167 услуг (13,8 % от числа всех оказанных услуг);
  - социально-медицинских – 14467 услуг (24,4 % от числа всех оказанных услуг).
- б) по дополнительному перечню – 17369 услуг (29,4 % от числа всех оказанных услуг).

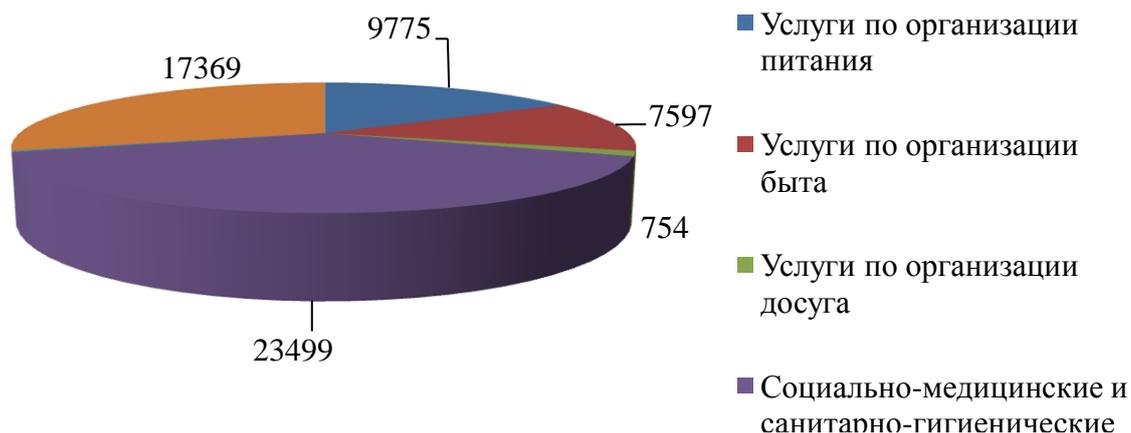


Рисунок 6 - Услуги, оказанные в отделении социально-медицинского обслуживания в течение 2015 год

Далее проанализируем показатели работы специализированного отделения социально-медицинского обслуживания за 2013-2015г.г.

Таблица 10 - Показатели работы специализированного отделения социально-медицинского обслуживания за 2013-2015г.г.

Наименование показателей	2013 год		2014 год		2015 год		Сравнение	
	чел.	услуги доход	чел.	услуги доход	чел.	услуги, доход	2014/ 2013	2015/ 2014
Обслужено клиентов, всего	125		104		85		-21	-19
Численность обслуженных клиентов на конец года	80		67		63		-13	-4
Проживают в городском секторе	80		67		63		-13	-4
в городском секторе без коммун. благоустройства	0		0		0		0	0
Обслужено на условиях: бесплатно	0		0		0		0	0
частичной оплаты	3		2		1		-1	-1
полной оплаты	122		102		84		-20	-18
Оказано социальных услуг, всего, ед.		63587		61952		59199	-1635	-2753
в т.ч. по гарантированному перечню, из них		50325		47130		41830	-3195	-5300
медицинских		23025		21538		19196	-1487	-2342
санитарно-гигиенических		8065		7985		8167	-80	+182
санитарно-медицинских		19235		17607		14467	-1628	-3140
в т.ч. по дополнительному перечню, ед.		13262		14822		17369	+1560	+2547
Доход от платных услуг, всего, рублей		78096		81135		118017	+3039	+36882

Наименование показателей	2013 год		2014 год		2015 год		Сравнение	
	чел.	услуги доход	чел.	услуги доход	чел.	услуги, доход	2014/ 2013	2015/ 2014
в т.ч. по гарантированному перечню, рублей		40587		47592		60993	+7005	+13401
в т.ч. по дополнительному перечню, рублей		37509		33543		57024	-3966	+23481
Принято на обслуживание	26		32		18		-20	-18
Снято с обслуживания	31		37		22		-24	+18

Из таблицы можно сделать вывод, что число обслуженных за 2014 год на 21 человека меньше, чем в 2013 году, а в 2015 году на 19 человек меньше, чем в 2014 году. Соответственно, происходит снижение в течение рассматриваемого периода количества оказанных услуг по гарантированному перечню, в 2015 году по сравнению с 2014 годом на 5300 услуг, а количество дополнительных услуг наоборот увеличилось на 2547 услуг, соответственно доход за дополнительные услуги увеличился на 23,4 тыс. рублей.

В октябре 2015 года 7 клиентов, обслуживающих в отделении социально-медицинского обслуживания получили бесплатно овощные наборы по 85 кг, стоимость одного набора 900 рублей на общую сумму 6,3 тыс. руб. Управлением социальной защиты населения города и Молодежным центром была организована бесплатная доставка наборов на дом клиентам.

Постоянно сотрудниками специализированного отделения социально-медицинского обслуживания проводится санитарно-просветительская работа среди клиентов и членов их семей. Родственникам разъясняются особенности физических недугов и возможные изменения психики больного, связанные с перенесенным заболеванием. Родственники приобретают навыки по уходу за больным, проходят обучение доступным в домашних условиях приемам восстановления у больного утраченных функций.

В целях осуществления контроля за исполнением обязанностей социальными работниками и медицинскими сестрами, заведующей отделением социально-медицинского обслуживания на дому регулярно проводятся проверки качества обслуживания и оказания социальных и

медицинских услуг, ведение документации, заполнения тетрадей на дому у клиентов. За отчетный год заведующей отделением проведено 85 проверок качества обслуживания клиентов и 10 перекрестных проверок в других отделениях.

В отделении регулярно проводится работа по улучшению и увеличению профессионального уровня специалистов отделения:

- еженедельно проводятся планёрки, обсуждаются итоги работы социальных работников и медицинских сестер;
- ежемесячно сдаются отчеты о проделанной работе и подводятся итоги по количеству оказанных услуг;
- с новыми работниками отделения проводится работа по ознакомлению и изучению законодательных документов о социальном обслуживании.

Несмотря на тяжелые условия труда, нет текучести кадров и свободных вакансий в отделении.

### 3.2.3 Отделение срочного социального обслуживания

Цель деятельности отделения – оказание безотлагательных мер людям пожилого возраста, инвалидам и малоимущим гражданам, направленных на временное поддержание жизнедеятельности остро нуждающихся в социальной поддержке граждан, с помощью предоставления им разнообразных видов помощи.

Отделение срочного социального обслуживания является структурным подразделением Центра социального обслуживания г. Юрги».

Основные направления в работе отделения:

- осуществление первичного приема остро нуждающихся граждан в социальной защите и немедленной помощи разового характера;
- обеспечение горячим питанием, овощными наборами;

- предоставление помощи одеждой, обувью и иными предметами первой необходимости;
- помощь в приобретении временного жилья (социальная квартира с временной пропиской);
- оформление в дома-интернаты;
- предоставление необходимой консультации и направление граждан в соответственные службы для решения их вопросов;
- выявление потребностей в топливе граждан, проживающих в частном секторе;
- проводится работа по оформлению документов гражданам БОМЖ, попавших в больницы города и транспортировке их в благотворительные центры для бездомных и в дома-интернаты;
- предоставление необходимой помощи в информации для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- предоставляется помощь сурдопереводчика в обществе глухих, осуществляется перевод устной речи посредством жестового языка для глухих.

В штате отделения состоят 8 специалистов:

- заведующая отделением;
- 2 специалиста по социальной работе ведущие прием населения;
- 4 специалиста по социальной работе, проводящие первичное обследование для приема на социальное обслуживание;
- специалист по социальной работе (сурдопереводчик - руководитель местного отделения Всероссийского общества глухих г. Юрги)

Проанализируем данные по категориям обратившихся граждан

Таблица 11 - Данные по категориям, обратившихся граждан

Категория клиентов	2013 год		2014 год		2015 год		Сравнение	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	2014/ 2013	2015/ 2013
Обратилось за помощью всего	5062	100,0	4649	100,0	3393	100,0	-413	-1256

в т.ч., пенсионеров	1952	38,6	1888	40,0	1900	56,0	-64	+12
в т.ч. инвалидов	2452	48,4	2169	47,0	1024	30,2	-283	-1145
в т.ч. прочих	658	13	592	13,0	469	13,8	-66	-123

Из таблицы 11 видно, что в течение 2015 года в отделение срочного социального обслуживания обратилось 3393 человека, что на 1256 человека меньше, чем в 2014 году и на 1669 человек меньше, чем в 2013 году. Специалистами отделения было предоставлено 9231 услуга.

Представим на графике данные по категориям, обратившихся граждан за 2013-2015 гг.

Из числа прочих обратились граждан без определенного места жительства - 14 человек, граждан, освободившихся из мест лишения свободы – 23 человека. По экстремальным ситуациям обратилось – 29 человек.



Рисунок 7 – Количество обратившихся граждан

На учете в отделении срочного социального обслуживания состоят 7471 человек:

- пенсионеров - 6731 человека;
- из них, инвалидов - 3745 человек;
- прочих - 740 человек.

Основными причинами обращений граждан за получением материальной помощи является:

- на продукты питания;
- квартплата (задолженность);
- на топливо;
- на одежду и обувь;
- на лекарства и лечение;
- на ремонт жилья;
- на приобретение и ремонт бытовой техники;
- на установку электрического счетчика;
- на похороны;
- на погашение кредита;
- и другое.

За отчетный период социальную помощь получили 1121 человек на сумму 1186272 рубля, в том числе:

- в денежном выражении 197 чел. на сумму 647232 рублей;
- продукты питания – 162 чел. на сумму 145800 рублей;
- одежда, обувь – 2 чел. на сумму 3000 рублей;
- услуги – 809 чел. на сумму 132528 рублей;
- топливо - 48 чел. на сумму 157712 рублей;
- ремонт жилья – 15 чел. на сумму 100000 рублей;

Из них было выделено:

- 642800 рублей из областного бюджета;
- 273884 рубля из городского бюджета;
- 132528 рублей доходы Центра по результатам хозяйственной

деятельности;

- 129360 рублей – помощь топливом;
- 7700 рублей - благотворительные поступления.

Приоритетными направлениями деятельности отделения срочного социального обслуживания являются:

- улучшение системы учета и оценки эффективности оказания срочной социальной помощи;
- совершенствование эстетической и этической сторон обслуживания клиентов;
- образование социального портрета клиента для социологической оценки и исследования оснований нуждаемости;
- увеличение образовательного и профессионального уровня сотрудников отделения.

Цель работы – оказание безотлагательных мер гражданам пожилого возраста и инвалидам, направленных на временное поддержание жизнедеятельности остро нуждающихся в социальной поддержке с помощью предоставления им разнообразных видов помощи.

Постановлением от 23.11.2011 № 2070 утверждено положение о порядке предоставления дополнительной услуги «Социальное такси»

«Социальное такси» - это сейчас самый популярный вид транспорта среди многих пенсионеров и инвалидов. Воспользоваться услугой Социального такси имеют право граждане с ограничениями к передвижению (при необходимости с сопровождающим лицом). Социальное такси исполняет индивидуальные и групповые заявки. Количество мест – 8 (их них 2 места для инвалидных кресел).

Заказ на предоставление услуги «Социальное такси» принимается заблаговременно. Принимает заказ, заведующая отделением срочного социального обслуживания, за 2 дня до поездки.

Стоимость 1 км – 9 рублей, ожидание клиента при остановках, 1 минута-1 рубль.

Проведем Сравнительный анализ эффективности работы службы «Социальное такси» за 2013-2015 годы

Далее проанализируем эффективность работы службы «Социальное такси» за 2013-2015 гг.

Таблица 12 - Сравнительный анализ эффективности работы службы «Социальное такси» за 2013-2015 годы

Категория	2013 год		2014 год		2015 год	
	чел.	доход	чел.	доход	чел.	доход
инвалиды	103	18550	41	7500	136	38578
пенсионеры	47	7950	90	17500	7	6113
Всего чел.	150	26500	131	25000	146	44691

Из данной таблицы видно, что количество нуждающихся граждан в такси на протяжении анализируемого периода то уменьшается, то увеличивается. За 2015 год этой услугой воспользовался 146 человек, это на 15 человек больше чем за 2015 год, на сумму 44,6 тыс. руб. в том числе 136 инвалидов - 6,1тыс. руб.

Чаще всего этот вид транспорта заказывается для посещения медицинских, юридических учреждений.

Формирование базы данных о пожилых гражданах и инвалидах, проживающих в зоне обслуживания МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Юрги», осуществляется в отделении срочного социального обслуживания. Для работы используются следующие компьютерные программы:

1 Программа, с помощью которой происходит формирование базы данных, - это программа «Социальная помощь». Она включает в себя блок «Клиенты, стоящие на учете» – автоматизированная система учета пожилых, инвалидов и иных категорий граждан.

С помощью данной программы можно учесть количество обратившихся граждан за определенный период, количество и виды оказанных услуг, можно уточнить информацию о форме обслуживания граждан. Данная программа также содействует более быстрому и точному составлению отчета об оказанных услугах за любой период времени, по любым.

2 Программа «Адресная социальная помощь» - вспомогательная программа при формировании базы данных о пожилых гражданах и

инвалидах, проживающих в зоне обслуживания ЦСО, включает в себя базу данных о жителях муниципального образования, следующих категорий:

- граждане, достигшие пенсионного возраста;
- инвалиды;
- нетрудоспособные граждане;
- малоимущие.

Данная база является общей базой для всех подразделений социальной защиты города Юрги, поэтому периодически обновляется и в зависимости от внесенных изменений используется как достоверный источник, что значительно упрощает работу специалистов. По этой базе можно предварительно узнать информацию о заявителе, обо всех его выплатах (пенсии КО, льготах, субсидии, компенсации ЖКХ и т.д.). При посещении же заявителя уже уточняется дополнительная информация, необходимая для акта обследования.

3 Программа «Пенсионная база» - вспомогательная программа при формировании базы данных о пожилых гражданах и инвалидах, проживающих в зоне обслуживания ЦСО, включает в себя полную информацию о пенсионных выплатах Федерального значения. По ней специалисты отделения срочного социального обслуживания могут достоверно узнать размер пенсии, социальный пакет федерального льготника, какие-либо удержания или надбавки, общий стаж обратившихся граждан, есть ли уход и ФИО ухаживающего. Эта база тоже периодически обновляется (1 раз в месяц), можно отследить все изменения по выплатам пенсий.

4 Программа «Население» - вспомогательная программа при формировании базы данных о пожилых гражданах и инвалидах, проживающих в зоне обслуживания ЦСО, включает в себя информацию о телефонных абонентах города, архив граждан, проживавших когда-либо в городе. С помощью этой программы специалист узнает телефонный номер заявителя и таким образом может договориться с ним о встрече, что

исключает ситуацию отсутствия заявителя дома при посещении его работником для составления объективного акта обследования. В архиве можно узнать информацию о ранее проживавших гражданах для каких-либо расширенных сведений.

### 3.2.4 Отделение дневного пребывания

Для тех, кто не нуждается в посторонней помощи и может посещать Центр социального обслуживания, работает полустационарное отделение дневного пребывания. Важнейшими задачами деятельности отделения дневного пребывания являются:

- комплексное оздоровление клиентов отделения, сохранивших способность к самообслуживанию и активному передвижению;
- организация культурного досуга пенсионеров и инвалидов;
- адаптация пожилых людей к современным условиям жизни;
- оказание социально-психологической помощи пожилым людям, повышение их жизненной активности;
- пропаганда здорового образа жизни.



Рисунок 8 – Виды услуг отделения дневного пребывания

В отделении постоянно проводят культурно-массовые мероприятия для пожилых людей и инвалидов, включающие в себя организацию праздничных мероприятий посвященных общенародным, религиозным праздникам, памятным датам. Проводятся выступления творческих клубов ветеранов, детских музыкальных и танцевальных ансамблей, концертных

коллективов учреждений культуры города. Организуются выставки картин городских художников, изделий прикладного народного творчества, фотовыставки в актовом зале Центра. Проводятся тематические беседы, лекции, культурно-музыкальные встречи. Весело проходят Дни именинника с чаепитием, конкурсами, песнями под баян.

В культурно-досуговой работе активно сотрудничают библиотеки, детская музыкальная школа, творческие коллективы города, клуб ветеранов города, городские музеи, детско-юношеский центр и т.д.

Проводятся встречи с различными специалистами (Пенсионный фонд, городская больница, юристы, садоводческих обществ и др.). Раз в месяц организуются встречи со священниками храмов г. Юрги.

В отделение дневного пребывания закупаются витамины, и ежедневно проводится витаминотерапия, измеряется артериальное давление и температура тела, проводится комплекс физических упражнений, точечный массаж, гимнастика для глаз по методике К. Норбекова.

Каждый год летом работники отделения совместно с отдыхающими выезжают в лес для сбора лекарственных трав. Ежедневно готовят лечебный фиточай.

В штате отделения состоят 4 человека:

- заведующая отделением,
- медицинская сестра,
- инструктор по труду,
- психолог.

За 2015 год состоялось 11 заездов отдыхающих.

Продолжительность одного заезда – 15 рабочих дней. В один заезд обслуживание в отделении рассчитано на 20 человек.

Проанализируем социально-возрастные критерии клиентов, посетивших отделение дневного пребывания в течение 2015 года.

Как следует из приведенной таблицы 13, за период 2015 года отделение дневного пребывания посетило 203 человека. Из числа

отдохнувших 53 человека с группой инвалидности (26,1 % от числа всех отдохнувших), а также 142 женщины (70,0 %) и 61 мужчина (30,0 %).

Таблица 13 - Анализ социально-возрастных критериев клиентов

Наименование показателя	Всего		в том числе			
			мужчин		женщин	
	человек	%	чел.	%	чел.	%
Посетило всего	203	100,0	61	30,0	142	70,0
В том числе, в возрасте:						
до 60 лет	26	13,0	2	1,0	24	12,0
от 60 до 70 лет	57	28,0	14	7,0	43	22,0
от 71 до 80 лет	87	43,0	25	12,5	62	30,0
от 81 до 85 лет	30	15,0	17	8,5	13	6,0
старше 85 лет	3	1,0	3	1,0	0	-

Основную массу отдыхающих составляют женщины от 71 до 80 лет – 62 человека (30,5 % от числа всех отдохнувших) и женщины от 60 до 70 лет – 43 человек (21,2 %).

Желающих посетить отделение дневного пребывания не уменьшается на протяжении всего года.

Доход от гарантированных платных услуг в отделении дневного пребывания за весь период 2015 года составляет 91,0 тыс. рублей.

За период 2015 года было оказано 25530 услуг согласно территориальному перечню гарантированных услуг, оказываемых в отделении дневного пребывания, в том числе: услуг, представленные на рисунке 6.

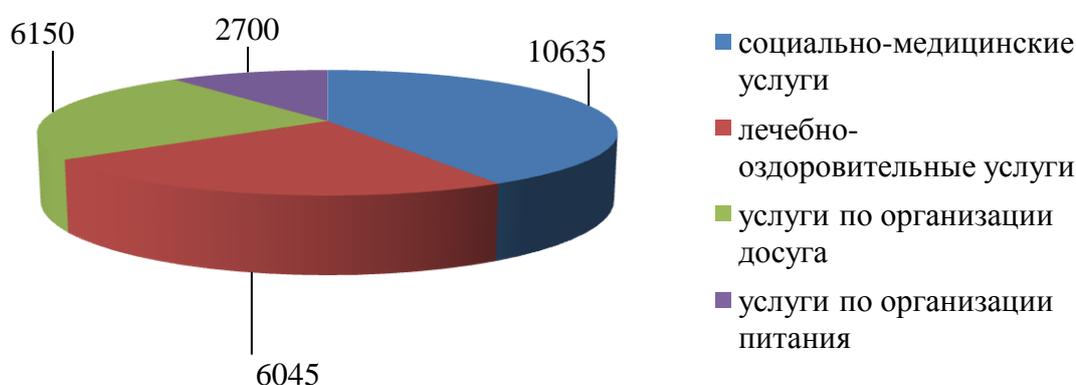


Рисунок 9 – Количество оказанных услуг за 2015 год

Приоритетными направлениями в работе отделения дневного пребывания являются:

- Мероприятия, направленные на обеспечение индивидуального подхода к каждому клиенту;
- Привлечение специалистов самого широкого спектра знаний, общественных организаций, общественных движений для работы с пожилыми людьми;
- Информирование пенсионеров и инвалидов, проживающих в городе, о работе отделения дневного пребывания и предоставляемых услугах;
- Расширение набора предоставляемых услуг;
- Повышение образовательного уровня сотрудников отделения.

3.2.5 Отделение по проведению индивидуальной оценки нуждаемости пожилых людей и инвалидов в социальных услугах

Методическое отделение было организовано в 2009 году. Отделение создано для достижения качественных результатов в области социального обслуживания населения города.

Основные направления в работе:

- осуществляется социальный мониторинг удовлетворенности качеством обслуживания клиентов социальными работниками;
- ведется работа с поликлиниками города в целях выявления граждан, нуждающихся в социальной помощи на дому;
- оформляются акты оценки нуждаемости в социальном обслуживании на дому;
- проводится консультирование граждан, получивших группу инвалидности, по индивидуальным картам реабилитации;
- ежемесячно осуществляется периодическая отчетность по учреждению в установленные сроки;

- осуществляется учет поступающих обращений граждан города, обработка и подготовка ответов после рассмотрения на Координационном совете;

- информирование о деятельности Центра.

В штате отделения 7 человек:

- заведующая отделением

- 6 специалистов по социальной работе.

В МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги» проводится работа в соответствии с методическими указаниями по проведению индивидуальной оценки нуждаемости пожилых людей и инвалидов в социальных услугах. Для установления объемов и видов помощи для клиентов организаторами ухода (заведующими отделений социального обслуживания на дому) определяется степень оценки функциональных возможностей пожилого человека, показателей состояния здоровья, его жилищных условий, социального статуса, что позволяет целенаправленно увеличить помощь наиболее нуждающихся в ней. Устанавливаются четкие границы обслуживания каждого клиента, выявляются наиболее важные проблемы, определяется потребность в конкретных услугах. Основное внимание уделяется услугам неотложного характера.

Заведующая методическим отделением и два специалиста отделения входят в состав комиссии по оценке нуждаемости в социальных услугах. Специалисты проводят комплексное обследование клиентов на дому и заполняют акты оценки нуждаемости в социальных услугах, планы мероприятий по уходу на дому, для принятия граждан на социальное обслуживание. За 2015 год было обследовано 164 человека, из них, принято на социальное обслуживание по приказу 113 человек. Из числа обследованных 44 человека отказались сами в процессе обследования.

Так же эти специалисты вносят дополнительную информацию в Акты оценки нуждаемости (АОН) при изменениях в составе семьи, смене адреса и места жительства, изменении группы инвалидности. В течении 2015 года

внесены изменения в АОН 29 клиентам. Внесены изменения в АОН 18 клиентам, в связи с изменениями оплаты за услуги, т.к. у клиентов дети проживают в городе Юрге.

В течение года специалисты ведут прием граждан, получивших группу инвалидности, проводят консультирование и информирование по работе с индивидуальной картой реабилитации (ИПР), за 2015 год услугу получили 1167 инвалидов города.

Работниками отделения выполняется контроль за созданием нужных условий гарантированного удовлетворения потребностей клиентов, повышением качества и эффективности услуг, предупреждением возможных отклонений от заданных требований к этим услугам. За год специалистами методического отделения было опрошено 327 человек обслуживаемых на дому социальными работниками (30 % от числа всех обслуженных за год), из них, недовольны качеством обслуживания 10 человек, и 10 человек затруднились ответить. По завершению каждой проверки специалистами пишется Акт.

В итоге в течении 2015 года было заполнено 1351 опросный лист, в опросе о качестве оказываемых социальных услуг участвовали все 100 % обслуживаемых на дому клиентов, из них, 97,7 % удовлетворены предоставленными социальными услугами.

Специалисты отделения ведут периодическую отчетность по всем отделениям Центра ежемесячно, подготавливаются квартальные, полугодовые и годовые отчеты в целом по учреждению в Департамент социальной защиты населения и Управление социальной защиты города Юрги.

В течении года специалистами отделения разрабатываются бланки, опросные листы для клиентов, методические рекомендации по ведению и заполнению текущих документов, рекламные буклеты. В связи с изменением в 2015 году тарифов и руководящих документов были разработаны новые Перечни согласованных услуг, Графики посещаемости, для всех клиентов

подготовлены новые перечни услуг с тарифами. Прослеживаются обновления номенклатурных и законодательных документов на стенде Центра, для заведующих всех структурных подразделений.

### 3.2.6 Оценка деятельности дома ветеранов

Дом ветеранов в г. Юрге был открыт 5 февраля 2005 года. Дом ветеранов является структурным подразделением Центра, и составной частью муниципального жилищного фонда г. Юрги. Создан Дом ветеранов был для обеспечения благоприятных условий проживания ветеранам и участникам ВОВ, а так же труженикам тыла.

В штате Дома ветеранов состоят 8 человек:

- заведующий Домом ветеранов;
- медицинская сестра;
- 2 уборщицы;
- 4 вахтёра;

В Доме ветеранов 28 квартир. Всего проживает 33 человека, из которых 18 человек обслуживаются социальными работниками. В доме организована комната для отдыха и психологической разгрузки, библиотека.

В отделениях социального обслуживания на дому социальными работниками обслуживаются 16 человек. Им предоставляются все услуги по гарантированному и дополнительному перечню.

За прошедший год коллективом Дома ветеранов проведена значительная работа по организации комфортных условий для проживания людей пожилого возраста. Регулярно в доме проходят концертные программы силами художественных коллективов нашего города, частые гости, вокальная группа «Сибирские самоцветы», хор ветеранов, ансамбль «Россияночка». К 70 летию Кузбасса в доме ветеранов была организована фотовыставка «Юбилею Кузбасса посвящается».

Частые гости в Доме ветеранов волонтерские отряды школы № 2 (отряд Данко), школы № 15, Юргинского колледжа и ребята Молодежного центра города. Они помогают в уборке квартир и территории вокруг дома.

Ветеранов, проживающих в Доме ветеранов, регулярно приглашают, в рамках военно-патриотического воспитания, на встречи с учащимися школ и детских садов. Благодаря помощи спонсоров в доме имеются видеокамера и цифровой фотоаппарат, поэтому все запоминающиеся события из жизни ветеранов, есть возможность запечатлеть и сохранить.

Заведующий Дома ветеранов периодически освящает важные события в средствах массовой информации.

Возле Дома ветеранов установлены скамейки для отдыха. Совместно с учащимися школы № 3 и персоналом Дома ветеранов весной высажены 40 берез и рябин, разбиты клумбы. По поручению УЖКХ города плотниками установлена просторная беседка.

Не остается без внимания и безопасность жителей дома. Все квартиры в доме оборудованы автономной пожарной сигнализацией. Установлены дымоотсекающие двери в двух подъездах. Все жители дома окружены заботой и вниманием работников социальной защиты и персонала.

#### 4 Результаты проведенного исследования

Граждане пожилого возраста и инвалиды – граждане, относящиеся к социально незащищенным категориям населения, нуждающиеся в специальном внимании и со стороны государства в социальной защите.

Анализируя деятельность МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги» за 2015 год в целом, можно отметить единый характер работы всех подразделений. В учреждении сложилась взаимосвязанная система, позволяющая эффективно решать возникающие социальные проблемы.

В настоящее время стабильно работает МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги», который снимает социальную напряженность среди старшего поколения города, помогает им справиться с житейскими трудностями. Несмотря на недостаточное финансирование Центра, жизнь пенсионеров города насыщена, интересна и многогранна. Сотрудники Центра стремятся охватить вниманием как можно большее число граждан, нуждающихся в социальной помощи.

Социальная защита населения - важнейшее направление государственной политики, которая должна продолжать работу по

улучшению законодательно-нормативной базы, пользуясь при этом научным потенциалом страны и зарубежным опытом.

В общем, сформировавшаяся социальная политика в г. Юрге сосредоточена на совершенствование медицинского, бытового, транспортного обслуживания пожилых граждан, улучшение их жилищных условий, обеспечение социальных услуг и гарантий, организация условий для их творческой и общественной деятельности.

Для реализации данных задач, кроме работы традиционных отделений, в центре запланировано открыть иные формы социального обслуживания. Открытие новых структурных подразделений даст возможность сделать социальное обслуживание наиболее доступным для всякого нуждающегося человека.

В городе остается не решенной проблема с тяжелобольными лежачими пенсионерами и инвалидами, так как в 2005 году в городе было закрыто отделение сестринского ухода (хоспис). Причина закрытия хосписа - отсутствие финансирования Минздрава Кемеровской области.

Хоспис представляет собой специализированное заведение, оказывающее помощь больным людям, вовремя приобрести не только медицинскую помощь, но и социальную поддержку.

Важнейшими назначениями работы данного учреждения являются:

- квалифицированный медицинский уход;
- социальное обслуживание;
- своевременность в оказание врачебных рекомендаций и процедур;
- медицинская реабилитация престарелых и больных;
- динамический присмотр за состоянием престарелых и больных;
- своевременное обследование осложнений или обострений хронических заболеваний.

Таким образом, хоспис обеспечивает:

- экстренную и неотложную помощь;

– своевременный перевод тяжело больных, при ухудшении их состояния подлежащие лечебные учреждения.

Создание отделения социально-бытового обслуживания. Данное отделение может предоставлять такие услуги как:

– услуги по ремонту обуви;

– услуги парикмахера бесплатно и на льготных условиях. Услугами парикмахерской могут воспользоваться не только лица, бывающие в отделение дневного пребывания, но и клиенты которых обслуживают социальные работники.

– услуги прачечной, в которой будут предоставляться услуги по стирке и глажению белья по льготным тарифам;

Расчет тарифов на платные дополнительные услуги по стирке белья

Таблица 15 – Расчет затрат на оплату труда персонала

Должность	Средний должностной оклад в месяц, включая начисления на выплату по оплате труда (руб.)	Месячный фонд рабочего времени	Норма времени на оказание платной услуги (день)	Затраты на оплату труда персонала (руб.) (5)=(2)/(3)x(4)
1	2	3	4	5
Рабочая по стирке белья	8013	20,56	1	389,74

Средней должностной оклад рабочей по стирке белья  $6154 + 30,2\% = 8013$  руб.

Плановый нормативный фонд рабочего времени рабочей по стирке белья составит;  $8 \times 247 - 2 = 1974$  час./ $12 = 164,5$  час. в месяц/ $8$  час.= $20,56$  рабочих дней в месяц.

Стирка белья в месяц = 90 кг.

Стирка белья в день –  $90 \text{ кг.} / 20,56 \text{ дней} = 4,4 \text{ кг.}$

Загрузка стиральной машины до 5 кг.

$389,74 / 4,4 = 88,58$  рублей за 1 кг. белья

Таблица 16 - Расчет затрат на материальные запасы

Наименование материальных запасов	Единица измерения	Расход на 1 кг. белья	Цена за единицу	Всего затрат материальных запасов (5)=(3)x(4)
1	2	3	4	5

Моющее средство	кг.	0,024	86,55	2,08
итого				2,08

Таблица 17 - Расчет суммы начисленной амортизации оборудования

Наименование оборудования	Балансовая стоимость	Годовая норма износа (%)	Годовая норма времени работы оборудования (день)	Время работы оборудования в процессе оказания услуги(день)	Сумма начисленной амортизации (6)=(2)x(3)x(4)/(5)
1	2	3	4	5	6
Стиральная машина «Индезит»	9600	14	247	1	5,44

Сумма амортизации на 1 кг. белья  $5,44 / 4,4 = 1,24$  руб.

Расчет затрат (стирка белья)

Расход воды на 1 стирку = 40л. = 0,040м<sup>3</sup>

Стоимость 1куб.м. воды – 26,08 руб.

Цикл стирки (в среднем) по паспорту – 145 минут

Расходы на воду на 1 кг. белья  $26,08 \times 0,040 = 0,24$  руб.

Расход электроэнергии

$0,19$ квт/час на 1кг. белья  $\times 6,15$  руб.(стоимость 1 квт/час) = 1,17 руб. на стирку  
1 кг. белья

$88,58 + 2,08 + 1,24 + 0,24 + 1,17 = 93,31$  руб.

Таблица 18 - Расчет размера платы за услугу (работу)

№	Наименование статей затрат	Сумма (руб.)
1	Зарплаты на оплату труда основного персонала	88,58
2	Затраты материальных запасов	2,08
3	Сумма начисленной амортизации оборудования, используемого при оказании платной услуги	1,24
4	Накладные затраты, относимые на платную услугу	1,41
5	Итого затрат	93,31
6	Цена за стирку 1 кг. белья	93,31

Открыть зал лечебной физкультуры, где будут проводиться физкультурно-оздоровительные занятия со спортивным инвентарем (коврики, скакалки, мячи, гимнастические палки) и на различных тренажерах, с помощью которых пенсионеры смогут заняться физическими

упражнениями, нужными для восстановления потерянного здоровья в результате вынесенных операций или стрессовых ситуаций.

Так же в центре совместно с лечебно-физкультурным диспансером, оказывать такие медицинские услуги как ЭКГ и УЗИ. После обследования, которых будет даваться консультация и рекомендация врачей, что в большей степени поможет обслуживаемым узнать о состоянии своего здоровья и вернее установить в будущем методы лечения разных заболеваний.

Организовать бригадный метод социального обслуживания на дому с целью оптимизации деятельности отделения социального обслуживания для оказания социальных услуг клиентам отделения и повышению их качества. Бригада осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями учреждения социального обслуживания, учреждениями здравоохранения и культуры. В состав Бригады входят социальные работники, выполняющие комплекс социальных услуг постоянного, временного или разового характера с учетом индивидуальных потребностей клиентов отделений, специалист по социальной работе, координирующий деятельность Бригады. Общее руководство осуществляет заведующий отделением.

Основными направлениями в работе Бригады являются:

- предоставление дополнительных (в том числе платных) социальных услуг;
- проведение мероприятий социально-реабилитационного характера;
- организация культурно-досуговой деятельности.

Внедрение данных методов работы с пожилыми людьми позволит сделать социальное обслуживание более доступным для любого нуждающегося юргинца. Для развития подразделений Центра и оказания более эффективной помощи пенсионерам и инвалидам, нужно привлекать государственные организации, коммерческие структуры и благотворительные фонды, с помощью близкого сотрудничества со средствами массовой информации и коммуникации.

Таким образом, деятельность центра социального обслуживания говорит о том, что данная модель социальной службы, сориентированная на работу с пожилыми людьми и инвалидами, приобрела наибольшее распространение и известность. Тем не менее, вместе с уже распространенными формами социального обслуживания организуются и новые, приобретающие значительную известность среди пожилых людей.

Задача всего общества и социальных работников заключается в том, что необходимо сделать так, чтобы у пожилого человека не появилось чувство одиночества, ненужности. Для этого следует, окружить человека теплом и заботой, давая ему вероятность максимально реализовать свой духовный и интеллектуальный потенциал.

## Заключение

Выход на пенсию, сужение круга общения, физическая слабость, частичная потеря трудоспособности, - все эти данные обстоятельства вызывают у пожилого человека и инвалида основное изменение ритма жизни. Несомненно то, что пожилые люди и инвалиды тоже различные. Среди них немало тех кто, сохранил не только здоровье и бодрость духа, желание к общению, доставлять полезность обществу.

Государственная система социальной защиты «настроена» в данное время, на продление жизни пожилого человека.

В городе Юрге координирует и осуществляет деятельность по социальному обслуживанию пожилых и инвалидов «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г.Юрга.

МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги» снимает социальную напряженность среди старшего поколения города, помогает им справиться с житейскими трудностями. Несмотря на недостаточное финансирование Центра жизнь пенсионеров города насыщена, интересна и многогранна. Сотрудники Центра стремятся охватить вниманием как можно большее число граждан, нуждающихся в социальной помощи.

В данной работе дан анализ социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами, проводимой в МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрга», главной задачей которой является совершенствование социальной работы с данной категорией граждан для достижения в сфере обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов максимально эффективных результатов.

Проанализировав деятельность МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Юрги» за 2013-2015 гг. в целом, можно отметить единый характер работы всех подразделений. В учреждении сложилась взаимосвязанная система, позволяющая эффективно решать возникающие социальные проблемы.

Специалисты в области социальной защиты выступают посредниками между людьми и государством, призванным быть защитником прав своих граждан. Социальная работа охватывает все отрасли сферы жизни общества в настоящее время – образование, культуру, здравоохранение, социальную защиту, государственное и муниципальное управление и т.д.

Проведенный анализ показал, что организация социальной защиты населения городского округа несовершенна и требует более тщательной проработки.

В общем, сформировавшаяся социальная политика в г. Юрге сосредоточена на совершенствовании медицинского, бытового, транспортного обслуживания пожилых граждан, совершенствовании их жилищных условий, снабжение социальных услуг и гарантий, организация условий для их творческой и общественной деятельности.

В итоге проведенного исследования можно установить следующие рекомендации по улучшению социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами в МБУ «ЦСОГПВ и г.Юрга».

Открытие дома сестринского ухода (хосписа), так как в городе остается не решенной проблема с тяжелобольными лежачими пенсионерами и инвалидами. Хоспис обеспечивает экстренную и неотложную помощь, а также своевременный перевод больных при ухудшении их состояния или обострении хронических заболеваний в надлежащие лечебные учреждения.

Создание отделения социально-бытового обслуживания. Данное отделение может предоставлять такие услуги как:

- услуги по ремонту обуви
- услуги парикмахера бесплатно и на льготных условиях;
- услуги прачечной, в которой будут предоставляться услуги по стирке и глажению белья по льготным тарифам

Открытие зала лечебной физкультуры, где бы проводились физкультурно-оздоровительные занятия со спортивным инвентарем и на различных тренажерах, с помощью которых пенсионеры могли бы заняться

физическими упражнениями, нужными для восстановления потерянного здоровья в результате вынесенных операций или стрессовых ситуаций.

Организовать бригадный метод социального обслуживания на дому с целью оптимизации деятельности отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов по оказанию социальных услуг клиентам отделения и повышению их качества.

Внедрение данных методов для оптимизации структуры центра позволит сделать социальное обслуживание наиболее доступным для любого нуждающегося юргинца. Указанные мероприятия будут способствовать решению многих проблем граждан пожилого возраста и не только, росту качества их жизни. Для развития подразделений Центра и оказания более эффективной помощи пенсионерам и инвалидам, нужно привлекать государственные организации, коммерческие структуры и благотворительные фонды, с помощью близкого сотрудничества со средствами массовой информации и коммуникации.

Формирование стратегического подхода к оптимизации структуры социальной защиты населения целесообразно осуществлять посредством закрепления принципов субсидиарного, социального партнерства и индивидуальной ответственности.

Достойная старость - это реально, в случае если эффективно использованы соответствующие технологии социальной работы. Эффективная деятельность социальных служб и государственная поддержка - фактор роста социальной защищенности и энергичности пожилых и старых людей.

