

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность 39.03.02 «Социальная работа»

Кафедра ИФНТ

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Специфика социального обслуживания пожилых людей на дому (на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области») УДК_ 364-053.9

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А11	Зачиняева Любовь Павловна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Макиенко Марина Алексеевна	к.ф.н., доцент		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	д.ф.н., профессор		

Томск – 2016 г.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП

Указаны результаты по ФГОС ВПО и ООП по направлению 39.03.02 – «Социальная работа».

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Профессиональные компетенции</i>		
Р1	Применять гуманитарные и естественнонаучные знания в профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (п. 1.1), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,2,3,4,5,6,15,16,22 ПК10)
Р2	Применять профессиональные знания в области организационно-управленческой и экономической деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 5,7,8, 9, 10, 11, 12,13,14,17,18,19,20,21,23,24 ПК 1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23,24,25,26,27, 28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,4 1,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54 ,55,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,6 8,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78)
Р3	Применять профессиональные знания в области информационно-аналитической деятельности	Требования ФГОС (ОК 5,17,18,19,20 ПК 36,41,45,48,49,50,61,62)
Р4	Применять профессиональные знания в области социальной деятельности (участие в разработке и внедрении планов социального развития организации; формирование трудового коллектива; управление этикой деловых отношений, конфликтами и стрессами)	Критерий 5 АИОР (пп. 1.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 14,20,21,22,24 ПК 1,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14, 28,29,30,31,33,34,35,39,46,47,57,63,64,6 5,73)
Р5	Применять профессиональные знания в области социально-психологической деятельности по управлению персоналом (применение современных методов управления персоналом; участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом; участие в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации)	Критерий 5.2 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК7,21,23 ПК 2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,19,20,21,22,2 3,24,25,26,27,43,70,71)
Р6	Применять профессиональные знания в области проектной деятельности (оценивать эффективность проектов, подготовку отчетов по результатам информационно-аналитической	Критерий 5.2.6. АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 15,16ПК 44,58,74,75,76,77,78)

	деятельности, оценку эффективности управленческих решений)	
Р 7	Применять профессиональные знания в сфере управления персоналом с учетом мировых, региональных, местных и иных (культурных, этнических, религиозных и др.) особенностей	Критерий 5.2.10, 5.2.12 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,22 ПК 37,38,68,69)
Р 8	Разрабатывать способы профессионального развития персонала, мотивировки и стимулирования управления персоналом организации, направленных на достижение стратегических и оперативных целей	Критерий 5 АИОР (п. 1.4.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК8,22 ПК 15,16,17,18,32,40,42,51,52,53,54,55,56,59,60,63,67)
<i>Универсальные компетенции</i>		
Р 9	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК- 8,10, 11,12) Критерий 5 АИОР (п. 2.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> (ОК 1,12 , ПК 72)
Р 10	Активно владеть иностранным языком на уровне, позволяющем разрабатывать документацию, презентовать результаты профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.2.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 10,15 ПК72,74)
Р11	Эффективно организовывать и проводить индивидуальную и коллективную работу, демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре организации	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.3.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 3,9,24 ПК 66,68)

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО
Специальность 39.03.02 «Социальная работа»
Кафедра ИФНТ

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой ИФНТ
_____ Грубникова Н.В.
(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Бакалаврской работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-11А11	Зачиняева Любовь Павловна

Тема работы:

**Специфика социального обслуживания пожилых людей на дому (на примере ОГАУ
«Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»)**

Утверждена приказом директора (дата, номер) 3886/с от 25.05.2016 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы: 01.06.2016 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

<p>Исходные данные к работе (наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</p>	<p>1.Материалы курсовых работ по дисциплинам «Технология социальной работы», «Опыт социальной работы с различными группами населения», « Опыт социальной работы в различных сферах жизнедеятельности» 2.Монографии. 3.Статьи периодических изданий 4.Учебники.</p>
<p>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов (аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</p>	<p>1.Теоретические основы социального обслуживания пожилых людей 2.Особенности социального обслуживания пожилых людей на дому на примере ОГАУ «КЦСОН ТО» 3.Мероприятия по усовершенствованию социального обслуживания пожилых людей на дому</p>
<p>Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:</p>	
<p>1.</p>	
<p>2.</p>	
<p>3.</p>	

<p>Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику</p>	
---	--

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Макиенко Марина Алексеевна	к.ф.н., доцент		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А11	Зачиняева Любовь Павловна		

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность подготовки – 39.03.02 «Социальная работа»

Уровень образования – бакалавр

Кафедра ИФНТ

Период выполнения – весенний семестр 2015/2016 учебного года

Форма представления работы:

Бакалаврская работа

КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН

выполнения выпускной квалификационной работы

Срок сдачи студентом выполненной работы:		
Дата контроля	Название раздела (модуля) / вид работы (исследования)	Максимальный балл раздела (модуля)
20.02.2016	Составление библиографии, обзор литературы	10
10.03.2016	Проведение социологического исследования, анализ результатов социологического исследования	5
15.05.2016	Написание чернового варианта ВКР	15
01.06.2016	Литературное оформление ВКР, подготовка доклада, раздаточных листов	10
Итого:		40
Схема оценивания		
39 – 40	– отлично	
35 – 38	– очень хорошо	
31 – 34	– хорошо	
27 – 30	– удовлетворительно	
22 – 26	– посредственно	
17 – 21	– условно неудовлетворительно	
0 – 16	– безусловно неудовлетворительно	

Составил преподаватель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Макиенко Марина Алексеевна	к.ф.н., доцент		

СОГЛАСОВАНО:

Зав. кафедрой		Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	д.и.н., профессор		

Реферат

Выпускная квалификационная работа _____ 84 _____ с., _____ 11 _____ рис., _____ 5 _____ табл., _____ 54 _____ источников, _____ 1 _____ прил.

Ключевые слова: пожилые люди, психологические особенности, социальное обслуживание, социальные услуги, социальный работник.

Объектом исследования является социальное обслуживание пожилых людей.

Цель работы – исследование особенностей и эффективности социальной работы с пожилыми людьми на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» и предложить рекомендации по усовершенствованию социального обслуживания на дому.

В процессе исследования проводилось социологическое исследование.

В результате исследования были разработаны рекомендации по усовершенствованию социального обслуживания на дому.

Степень внедрения: предложенные мероприятия планируются к внедрению в ОГАУ «КЦСОН ТО».

Область применения: рекомендации по усовершенствованию социального обслуживания на дому могут быть использованы в организации работы центров социального обслуживания.

Социальная значимость работы: использование рекомендаций для формирования благоприятных условий жизнедеятельности пожилых людей.

В будущем планируется разработка мероприятий по оптимизации различных форм социального обслуживания пожилых людей в г. Томске.

Оглавление

Введение.....	9
1 Теоретические основы социального обслуживания пожилых людей.....	13
1.1 История становления и развития социального обслуживания пожилых людей.....	13
1.2 Понятие, цели и задачи социального обслуживания пожилых людей на дому.....	23
1.3 Зарубежный опыт социального обслуживания пожилых людей на дому	34
2 Особенности социального обслуживания пожилых людей на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».....	44
2.1 Социально-психологические особенности пожилых людей.....	44
2.2 Социальное обслуживание на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».....	50
2.3 Анализ эффективности социального обслуживания пожилых людей на дому на примере ОГАУ «КЦСОН ТО».....	58
3 Мероприятия по оптимизации социального обслуживания пожилых людей на дому.....	70
Заключение.....	74
Список использованных источников.....	77
Приложение А.....	85

Введение

Актуальность темы. Увеличение численности пожилых людей во всем населении становится важной социально-демографической направленностью в сущности всех развитых стран. Как устроить жизнь престарелого человека добродетельной, наполненной интенсивной работой и наслаждением, как освободить его от чувства одиночества, отчужденности, как восполнить нехватку общения, как ублаготворить его необходимости и интересы — эти и иные вопросы беспокоят в реальное время общественность всего мира. Перемены в жизни человека в старости, связанные, прежде всего, с прекращением или ограничением трудовой деятельности, подрывают жизненные устои человека. Социальная помощь также требуется тем, у кого преобразовываются ценностные ориентиры, образ жизни и общение, а также возникают различные затруднения, как в социально-бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям. Эти проблемы становятся значительными в современных условиях, когда существующие виды и способы социальной обеспеченности стали неподходящими, а новая система социальной защиты только создается.

К числу учреждений, оказывающих социальные услуги пожилым людям, относят: геронтологические центры, социальная помощь на дому, центры социального обслуживания населения, особые дома для престарелых, центры психолого-педагогической помощи, стационарные организации социального обслуживания, отделения дневного нахождения. К характеру социального обслуживания пожилых людей относятся: социально-медицинское обслуживание на дому; неотложное социальное обслуживание, социально-консультативная помощь, направленная на адаптацию граждан пожилого возраста и инвалидов в обществе, смягчение социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

Пожилые люди как объект социальной работы - это объект не только

массовый, но и сложный. Численность пожилых людей увеличивается каждый год, а качество жизни снижается, и это далеко не временное явление в сегодняшних условиях системного кризиса социальной защиты пожилых людей.

В современном мире растет доля людей пожилого возраста в населении большинства стран. Это связано с увеличением средней продолжительности жизни. Социальные условия жизни пожилых людей, прежде всего, определяются состоянием их здоровья. В качестве показателей состояния здоровья широко используется самооценка. В силу того, что процесс старения у отдельных групп и индивидов происходит далеко не одинаково, самооценки сильно различаются. Социальная работа как важнейший раздел деятельности в области обслуживания пожилых людей в последние годы приобретает все большую актуальность.

В России проживает 146 млн. человек, из них 35 млн. – пенсионеры, то есть каждый четвертый¹. По данным прогноза ООН, обнародованным Российским институтом демографических исследований, к 2030 г. в России будет жить 143 млн. человек, при этом каждый третий россиянин будет старше 60 лет².

Проблема исследования. Представленные данные актуализируют проблему организации жизнедеятельности, социального обслуживания, социального обеспечения граждан пожилого возраста. В связи с этим необходимо переосмыслить систему социального обслуживания пожилых людей в контексте современных социально-экономических условий.

Данная проблема исследовалась как в зарубежных, так и в российских исследованиях. Проблема оптимизации социальной работы с пожилыми

¹ Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] / Официальная статистика / Население / Старшее поколение. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/# (дата обращения 15.05.2016)

² Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] / Официальная статистика / Население / Демография. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/# (дата обращения 15.05.2016)

людьми на дому исследовались в трудах таких авторов как: Моздокова Ю. С., Холдеева А., Чижкова А., Мороз Н. И., Мякотных В. С., Обухова А. В., Бурцева И. В., Оганян К.М., Парамонова О. Н., Матвеева О. В., Плотникова Ю.С., Провоторова Г. Н., Раимова А. Б., Рахматуллина Ю. Д. и др.

Особенности социальной работы с пожилыми людьми как профессиональной деятельности рассматривали такие авторы как: Салпагаров А. А., Скворцова Е. В., Старцева О. Н., Албегова И. Ф., Тюкин О.А., Федорова Г. Г., Баутина М., Хисматуллина З. Н., Киселева Т. Г., Бобик Т. В., Ершова С. И., Косиченко И. Ф., Тюкин О. А., Обухова А. В. и др.

Несмотря на большое количество работ, недостаточно исследованными остаются вопросы организации социального обслуживания на дому.

Объектом исследования работы является социальное обслуживание пожилых людей.

Предметом исследования является организация социального обслуживания пожилых людей на дому.

Целью настоящей работы является – исследовать особенности и эффективность социальной работы с пожилыми людьми на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» и предложить рекомендации по усовершенствованию социального обслуживания на дому.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

1. Исследовать теоретические основы социального обслуживания пожилых людей;
2. Определить основные направления социального обслуживания пожилых людей на дому;
3. Провести анализ эффективности социального обслуживания пожилых людей на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»;
4. Выявить проблемы социального обслуживания пожилых людей на дому;

5. Разработать рекомендации по оптимизации социального обслуживания пожилых людей на дому.

Методы исследования – общенаучные методы, комплексный и исторический подходы, исследование статистических данных, выборочный опрос граждан пожилого возраста на дому способом интервьюирования.

Работа состоит из введения, 3 глав, заключения и списка использованных источников.

1 Теоретические основы социального обслуживания пожилых людей

1.1 История становления и развития социального обслуживания пожилых людей

Общественные нормы попечения о пожилых людях получили свое развитие с древних времен. Общинно–родовые формы помощи, семейная солидарность, когда все члены семьи брали на себя бремя заботы о пожилым родственнике, ответственность по опеке престарелого человека лежала на всех членах общины (семьи). Именно тогда, в древнюю языческую эпоху были заложены традиционные принципы заботы о пожилых и немощных людях, вследствие чего, был сформирован и получил свое дальнейшее развитие институт старцев. Общиной выделялся для стариков особый участок земли – «косячок» – для заготовки сена³.

Самой распространенной формой помощи немощным пожилым людям была общинная, мирская помощь, которая означала попечение над стариками любой семьей, в которую переходил старец на кормление. В древние, языческие времена, старцу так же могли назначить общественных опекунов, которые брали старика в свой дом на кормление и уход. Таким образом, в древней Руси были сформированы определенные виды помощи пожилым людям, не имеющим родственников. Общинно–родовые формы помощи старикам со временем изменялись и переходили на уровень государственного управления защиты данной слабо защищенной категории общества⁴.

В период с X по XVII вв. начала формироваться государственная политика защиты пожилых людей, которая базировалась на христианской модели социальной защиты пожилых и немощных, основанной на

³ Лозовская Е. Г., Новак Е. С., Краснова В. Г История социальной работы в России: учеб.-методич. пособие.- Изд-во ВолГУ.: Волгоград, 2001. – С. 19

⁴Тяпкина Т. Ю. Исторические аспекты формирования системы социального обслуживания населения в России // В сборнике: Актуальные проблемы истории, теории и практики социальной работы и социального образования /Сборник научных статей студентов и преподавателей кафедры теории и методологии социальной работы.- М.- 2015. - С. 132

неотомизме любви к ближнему, подкрепленной определенными действиями. В этот период возникает законодательное подкрепление поддержки и помощи старикам. В 996 г. издается Устав князя Владимира, а в 1072 г. издается Русская Правда⁵.

Данные нормативные и законодательные акты наделяли пожилых людей определенными правами. Благодаря Русской Правде был расширен круг субъектов, наделенных обязанностями помощи старикам и немощным – это князья, церковь и монастыри.

В указанный период появляются новые организации наделенные обязанностью и правом помощи старикам – это благотворительные учреждения и заведения для нуждающихся стариков и немощных.

В XI в. возникает и получает свое развитие частная благотворительность, были оформлены первые концепции вопросов социальных проблем старости и путей их решения, в том числе в Поучении Владимира Мономаха XI в. и Изборнике 1076 г. разработаны социальные модели государства.

В период с XI по XV вв. появляются «убогие и божьи дома» для немощных стариков и больных людей⁶, а XVI в. появляется первое богоугодное заведение для нищих и старцев на Руси, оно было организовано в Переяславском Троицком монастыре.

С начала XVII в. в России осуществляется перепись пожилых людей. Для них за счет частной милостыни организовывались специальные богадельни с сопровождением священников, отдельно для мужского и женского пола, также правители за счет царской казны осуществляли поддержку в содержании таких заведений.

В истории социального сопровождения пожилых людей особое место

⁵ Тяпкина Т.Ю. Исторические аспекты формирования системы социального обслуживания населения в России // В сборнике: Актуальные проблемы истории, теории и практики социальной работы и социального образования /Сборник научных статей студентов и преподавателей кафедры теории и методологии социальной работы. – М. – 2015. – С. 133

⁶ Бобровников В. Г. Благотворительность и призрение в России: монография. – Волгоград: РПК «Политехник», 2000. – С. 31

занимают реформы Петра I, который создал государственную систему всех категорий нуждающихся под контролем государства, в том числе с использованием церковных структур. Система помощи бедным, вызванная к жизни в России реформаторской деятельностью Петра I, должна быть квалифицирована как государственная, т.к. государство взяло на себя функции законодателя, распорядителя и исполнителя в деле постановки и регулирования деятельности самой системы.

Петра I выделил категории нуждающихся и ввел предупреждающие, предохранительные меры социального неблагополучия пожилых людей. В реформируемый период социальные пороки были урегулированы и закреплены на законодательном уровне основными принципами частной благотворительности.

Необходимо отметить, что именно в период правления Петра I, впервые старики и немощные становятся объектом попечения правительства Российского. Были созданы дома Святейшего патриарха и расширены Московские богадельни, куда определялись старики, нищие и больные люди.

С конца XVIII в. увеличивается количество таких заведений по всей России и они становятся доступными для всех сословий⁷. В данный период в России складывается система социальной помощи людям, в том числе пожилых, нуждающихся в помощи и уходе. Церковь постепенно отходит от социального участия в попечении стариков, а государством создаются специальные социальные институты, по осуществлению государственной социальной политики по оказанию помощи пожилым людям.

В 1775 г. Екатерина II издает указ, в котором определяет специальные ведомства – «приказы общественного призрения» богоугодные заведения, для оказания помощи нуждающимся старикам. Такие ведомства были организованы во всех губерниях России, а их процветание строго контролировалось.

⁷ Бобровников В. Г. Благотворительность и призрение в России: монография. – Волгоград: РПК «Политехник», 2000. – С. 32

В 1864 г. произошла замена приказов на земские учреждения и с 1867 г. губернии получили право самостоятельно регулирования деятельности в области социального попечения над пожилыми людьми⁸.

С 60–х годов XIX в. и до начала XX в. в России социальная защита пожилых людей приобретает массово-организованный порядок сословного характера, а именно: создаются разветвленные сети учреждений для одиноких пожилых людей, пожилых инвалидов, недееспособных стариков и пожилых людей без определенного места жительства.

Анализ истории становления института социальной работы с пожилыми людьми в дореволюционной России показал, что отечественная практика социальной работы с пожилыми людьми складывалась по двум направлениям: государственно-общественное и частно-церковное. В начале XIX в. впервые создавались частные приюты, благотворительные организации и попечительские советы. По всей России этого периода были созданы приюты для стариков и немощных, содержащихся за счет частных помилований, пожертвований и общественных организаций. Бремя социальной защиты престарелых того времени на себя брали: государство, земства, монастыри, церкви, богатые, состоятельные классы и передовая интеллигенция⁹.

Таким образом, система социальной помощи стариков в России в конце XIX в. являлась разветвленной сетью благотворительных учреждений. Данному периоду характерно появление профессиональной помощи пожилым людям.

В ноябре 1917 г. был создан Наркомат государственного призрения. Постановлением СНК РСФСР от 17 апреля 1918 г. переименован в Наркомат социального обеспечения РСФСР. В этот период начинает формироваться институт пенсионного обеспечения старости, социальная помощь

⁸ Лозовская Е. Г., Новак Е. С., Краснова В. Г. История социальной работы в России: учеб.-методич. пособие.- Изд-во ВолГУ.: Волгоград, 2001. – С.34

⁹ Поддубная Т. Н. Становление и развитие института социальной защиты в России. // Ученые записки. – 2006. – № 4 (52). – С. 104

престарелого населения приобретает классовый подход, и только в 1956 г. Верховный Совет РСФСР принимает закон о государственных пенсиях.

Постановлением СНК РСФСР от 4 ноября 1919 г. Наркомат социального обеспечения РСФСР объединен с Наркоматом труда РСФСР. Декретом ВЦИК от 21 апреля 1920 г. вновь разделен на два наркомата. Министерство ликвидировано в соответствии с постановлением Президиума Верховного Совета РСФСР от 30 июля 1991 г. в связи с образованием Министерства здравоохранения и социального обеспечения РСФСР¹⁰.

В период «развитого социализма» с момента прихода к власти Л. И. Брежнева в 1964 г. по февраль 1986 г., основными принципами социального обеспечения пожилого населения являлось многообразие видов социального обслуживания и обеспечения пожилого населения за счет государственных средств. Уверенность в поддержке государства, а так же моральные нормы отношения к пожилым людям и старости в принципе, закрепили за этим временем дух социальной и финансовой стабильности старости.

В начале 90-х годов социальное обеспечение и поддержка пожилого населения поддерживается множеством законодательных и нормативных актов на федеральном и региональных уровнях. Указом Президента РФ от 5 августа 1991 г. функция координирования вопросов государственных и общественных организаций возложена на координационный комитет РФ.

В 1994 г. организован департамент социальной защиты, который входил в состав министерства социальной защиты населения РФ, а уже с 1997 г. организацией по реабилитации в геронтологических центрах, а так же в учреждениях социальной защиты населения занималось министерство труда и социального развития РФ. Данные функции переданы министерству здравоохранения и социального развития в 2004 году¹¹.

В 2002 г. в РФ издано Постановление Правительства РФ от 29.01.2002 № 70 "О Федеральной целевой программе "Старшее поколение" на 2002 -

¹⁰ Лозовская Е. Г., Новак Е. С., Краснова В. Г История социальной работы в России: учеб.-методич. пособие.-Изд-во ВолГУ.: Волгоград, 2001. – С.42

¹¹ Там же. С. 44

2004 г.г."¹² с целью создания условий для обеспечения достойного качества жизни пожилых граждан. Так, с 2002 г. в России началось развитие сети учреждений социального обслуживания пожилого населения и инвалидов, которая по настоящее время развивается, совершенствуется с целью содействия в активизации пожилых людей и их участию в общественной жизни. Это достигается путем обеспечения доступности медицинской помощи пожилым людям, организации образовательных и культурно - досуговых мероприятий и услуг, внедрения новые виды социального обслуживания пожилого населения на дому.

Сегодня Российская Федерация провозглашена социальным государством, где каждому гарантируется социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности и в иных случаях, установленных законодательством.

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442 (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"¹³ установлены правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации; полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания; права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг. Действие данного Федерального закона распространяется, в том числе на граждан пожилого возраста.

Указанным законодательным актом закреплены основные принципы социального обслуживания в РФ, которые представлены в таблице 1.

¹² Постановление Правительства РФ от 29.01.2002 г.№ 70 "О Федеральной целевой программе "Старшее поколение" на 2002 - 2004 годы" // Собрание законодательства РФ", 11.02.2002, № 6, ст. 578

¹³ Федеральный закон от 28.12.2013 № 442 (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс]/Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/(дата обращения: 08.05.2016)

Таблица 1 - Принципы социального обслуживания

№	Принципы	№	Принципы
1	Равные права и свободы в доступе к социальному обслуживанию граждан	4	Доступность социальных услуг для граждан (приближенность, достаточность ресурсов)
2	Социальные услуги должны быть адресными	5	Добровольность
3	Конфиденциальность	6	Сохранение благоприятной среды граждан

Законодательством РФ разработано множество законодательных и нормативных актов с целью регулирования социального положения граждан пожилого возраста. Так, основным законодательством, обеспечивающим проживание пожилого населения в России является ФЗ №167 «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» от 15.12.2001¹⁴, ФЗ №340-1 «О государственных пенсиях в Российской Федерации»¹⁵ от 20.11.2000, ФЗ №173 "О трудовых пенсиях в Российской Федерации" от 17.12.2001 (ред. от 28.12.2013, с изм. от 19.11.2015)¹⁶.

Федеральный закон РФ «О ветеранах» от 12.01.2005, устанавливает социальные права и гарантии ветеранов Российской Федерации, в том числе регулирует досуговую деятельность ветеранов, а так же предусматривает меры направленные на обеспечение экономического, социального и морального благополучия ветеранов, посредством предоставления им дополнительных прав и льгот¹⁷.

¹⁴ Федеральный закон от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 14.12.2015) "Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации"[Электронный ресурс]/Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».URL: <http://base.garant.ru/12125143/> (дата обращения:08.05.2016)

¹⁵ Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015) "О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации" // <http://base.garant.ru/12125128/> (дата обращения:08.05.2016)

¹⁶ Федеральный закон от 17.12.2001г. № 173 (ред. от 28.12.2013г., с изм. от 19.11.2015г.) "О трудовых пенсиях в Российской Федерации"// <http://base.garant.ru/165118/> (дата обращения:08.05.2016)

¹⁷ Федеральный закон от 12.01.1995г. № 5 (ред. от 28.11.2015г., с изм. от 14.12.2015г.) "О ветеранах" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016г.) // http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_5490/ (дата обращения:08.05.2016)

Порядок и правила предоставления социальных услуг, на дому гражданам Российской Федерации регламентирован Приказом Минтруда России от 24.11.2014 № 939 "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому"¹⁸.

Согласно указанному законодательству, социальное обслуживание на дому представляет собой деятельность государственных органов по предоставлению социальных услуг гражданам, с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан с условием сохранения привычной благоприятной среды граждан-получателей услуг, в местах их проживания.

Данный нормативный акт предусматривает виды социальных услуг на дому, формы социального обслуживания на дому, а так же учитывает нуждаемость получателя в таких услугах, характер обстоятельств, которые ухудшают, либо могут ухудшать условия жизни гражданина-получателя услуг.

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323 (ред. от 26.04.2016) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" закрепляет права граждан пожилого возраста на медико-социальную помощь на дому, в учреждениях системы здравоохранения, а так же в учреждениях санаторно-курортного лечения, бесплатно или на льготных условиях¹⁹.

Федеральный закон «О государственной социальной помощи» к числу получателей социальных услуг относит пожилых людей как одну из категорий малоимущих граждан²⁰.

¹⁸ Приказ Минтруда России от 24.11.2014 № 939 "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.12.2014 № 35394) // Российская газета.-2014.-31 дек.-С.5

¹⁹ Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 26.04.2016) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/58060812/#help> (дата обращения:08.05.2016)

²⁰ Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015) "О государственной социальной помощи" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/180687/> (дата

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» устанавливает права, гарантии и основные формы социального обслуживания граждан, а так же устанавливает полномочия органов государственной власти в области социального обслуживания населения²¹.

Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения" дано определение гражданам пожилого возраста – это мужчина старше 60 лет и женщина старше 55 лет²².

Сегодня, в XXI в., Российскими учреждениями социального обслуживания, независимо от форм собственности, являются:

Таблица 2 – Учреждения социального обслуживания

№	Наименование учреждения	№	Наименование учреждения
1	центры социального обслуживания	5	стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты)
2	центры экстренной психологической помощи по телефону	6	центры (отделения) социальной помощи на дому
3	дома для одиноких престарелых граждан	7	комплексные центры социального обслуживания населения
4	геронтологические центры	8	центры психолого-педагогической помощи населению

обращения:08.05.2016)

²¹Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/105642/>(дата обращения: 08.05.2016)

²² Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. № 532-ст) [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: http://base.garant.ru/12153427/#block_226(дата обращения: 08.05.2016)

В настоящее время виды социальных услуг на дому перечислены в Федеральном законе от 28.12.2013 № 442 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"²³. Это социально-бытовые услуги; социально-медицинские услуги; социально-медицинский патронаж; социально-психологические услуги; организация коммуникативного потенциала; консультационные услуги; социальный патронаж.

В настоящее время, в Российской Федерации почти 24% населения составляют люди в пожилом возрасте, и данный показатель ежегодно имеет тенденцию к росту²⁴. В связи с чем, проблема социального обслуживания пожилых людей имеет общегосударственное значение.

В современном мире пожилые граждане вынуждены жить отдельно от семей, что порождает чувство одиночества. Если раньше семья заботилась о пожилых людях, то сейчас все чаще эта ответственность возлагается на органы государственной власти и местного самоуправления, а также учреждения социальной защиты. Социальное обслуживание – это объективная потребность граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации²⁵.

Таким образом, из проведенного анализа ретроспективы социальной заботы о лицах пожилого и престарелого возраста видно, что тенденции социального обеспечения пожилых людей в XX в. закрепили обязанность заботы о пожилых гражданах за государством. В связи с чем, в настоящее время ориентация государства направлена на то, чтобы как можно дольше сохранить качества самообслуживания пожилых людей, а так же обеспечение более длительной заботы со стороны семьи пожилого гражданина.

²³ Борисов А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 28.12.2013 №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (постатейный). - "Деловой двор", 2014 г. /[Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/57567260/6/#ixzz47c46fJwt>(дата обращения:08.05.2016)

²⁴ Тюкин О. А. Социальное обслуживание пожилых людей: проблемы и тенденции // Идеи и идеалы.- 2015. - № 1 (23). - С. 113

²⁵ Киселева Т. Г., Бобик Т. В. Исследование социально-психологических проблем пожилых людей // In Situ.- 2015. - № 1. - С. 117

В целом, анализируя основные направления социальной помощи и защиты пожилых людей в России, необходимо отметить, что авторитарный политический строй, административно-бюрократическая система управления, длительное сохранение крепостного права и другие факторы наложили свой отпечаток на характер масштабы и формы социального призрения пожилых и не могли не оказать тормозящего влияния на его развитие. Тем не менее, российский исторический опыт государственного общественного и частного призрения пожилых людей содержит множество рациональных моментов, которые при критическом осмыслении и творческом подходе могут служить полезным материалом при создании современной системы социальной работы с данной категорией граждан.

1.2 Понятие, цели и задачи социального обслуживания пожилых людей на дому

Социальное обслуживание – это 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.

Система социального обслуживания граждан в России включает в себя²⁶:

1) федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный федеральный орган исполнительной власти);

2) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление предусмотренных настоящим

²⁶ Старцева О. Н. Опыт взаимодействия науки, образования и социальной практики в социальной работе с пожилыми людьми / О.Н. Старцева, И.Ф. Албегова // Вестник социально-политических наук.- 2012. - № 11. - С. 98

Федеральным законом полномочий в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный орган субъекта Российской Федерации);

3) организации социального обслуживания, находящиеся в ведении федеральных органов исполнительной власти;

4) организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта Российской Федерации (далее - организации социального обслуживания субъекта Российской Федерации);

5) негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги;

6) индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание.

Согласно ст. 15 ФЗ № 442 от 28.12.2013²⁷, социальное обслуживание в России получают граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании при наличии обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности гражданина.

Данными условиями согласно указанному законодательству являются:

1) полная или частичная утрата самостоятельной способности самообслуживания, в силу различных врожденных либо приобретенных заболеваний, травм либо при наличии инвалидности;

2) наличие в семье инвалида нуждающегося в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка испытывающего трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности осуществления ухода, за членом семьи имеющего инвалидность;

²⁷ Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/105642/>(дата обращения: 08.05.2016)

5) наличие внутрисемейного конфликта с членами семьи, имеющими наркотическую, алкогольную зависимость, а так же при наличии в семье лиц, имеющих пристрастие к азартным играм, лиц, страдающих психическими расстройствами, либо при наличии насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лиц завершивших проживание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей не достигших возраста двадцати трех лет;

7) отсутствие трудоустройства и средств к существованию;

8) иные обстоятельства, ухудшающие либо способные ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

В Российской Федерации существуют следующие формы социального обслуживания²⁸:

1) социальное обслуживание на дому – осуществляются в месте проживания получателя услуг;

2) социальное обслуживание в полустационарной форме - предоставляются в определенное время суток;

3) социального обслуживания в стационарной форме – предоставляются при постоянном, круглосуточном проживании граждан в месте оказания социального обслуживания. Получатели социальных услуг в данной форме обеспечиваются жилыми и другими специализированными помещениями с целью оказания полноценного ухода и получения полноценной помощи граждан нуждающихся в такой услуге.

В настоящее время виды социальных услуг на дому перечислены в Федеральном законе "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 №442²⁹, а так же в Приказе Минтруда

²⁸ Старцева О. Н. Опыт взаимодействия науки, образования и социальной практики в социальной работе с пожилыми людьми / О. Н. Старцева, И.Ф. Албегова // Вестник социально-политических наук.- 2012. - № 11. - С. 100

²⁹ Борисов А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 28.12. 2013 № 442 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (постатейный). - "Деловой двор", 2014 г. [Электронный ресурс] // Официальный сайт справочно-правовой системы

России от 24.11.2014 № 939 "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.12.2014 №35394)³⁰. Так, согласно перечисленным законодательно-нормативным актам, выделяют следующие виды социальных услуг на дому:

1) социально-бытовые услуги.

Цель – поддержка жизнедеятельности граждан, нуждающихся в данных социальных услугах в быту;

2) социально-медицинские услуги.

Цель – поддержка и сохранение здоровья граждан, нуждающихся в данных услугах путем организации следующих услуг:

- организация ухода на дому;
- помощь в организации оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение для выявления отклонений в состоянии здоровья граждан;
- содействие в лечебных и оздоровительных мероприятиях;
- содействие в получении медикаментов;
- содействие в получении медицинской техники;
- организация медицинского консультирования;
- помощь в получении квалифицированной медицинской помощи;
- оказание помощи в удовлетворении других социально-медицинских потребностей;

3) социально-медицинский патронаж.

Цель - систематическое наблюдение за состоянием здоровья граждан, а так же выявление отклонений в физическом состоянии здоровья, выявление потребности в социально-медицинской помощи;

«Гарант». URL: <http://base.garant.ru/57567260/6/#ixzz47c46fJwt> (дата обращения 08.05.2016)

³⁰ Приказ Минтруда России от 24.11.2014 № 939 "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.12.2014 №35394) // Российская газета.- 2014.-31 дек.- С. 5

4) социально-психологические услуги.

Цель - оказание помощи психологического характера, в том числе анонимно с помощью линии телефона доверия. Социально-психологические услуги направлены на содействие в улучшении психологического состояния пожилых людей, помощь в адаптации в среде жизнедеятельности клиента;

5) организация коммуникативного потенциала.

Цель - повышение коммуникативности клиентов, в том числе пожилых людей, ветеранов имеющих ограничения в жизнедеятельности;

6) консультационные услуги.

Цель - предоставление информации и рекомендаций, в том числе правового характера, с целью ориентирования клиента в последовательности действий необходимых для преодоления сложившейся трудной жизненной ситуации;

7) социальный патронаж.

Цель – систематическое наблюдение с целью своевременного выявления степени социальной дезадаптации клиента, способной ухудшить социальное состояние клиента; оказание социальной либо правовой помощи в случае выявления такой необходимости.

В социальной работе с пожилыми людьми решаются следующие задачи:

- предупреждение причин, вызывающих проблемы пожилых людей;
- поддержание практической реализации прав и законных интересов, обеспечению возможностей самореализации и самовыражения пожилых людей;
- предотвращения социальной изоляции, отстранения от активной жизни;
- соблюдение равенства и учета возможностей пожилых людей при получении социальной помощи и услуг;
- разделение подходов к решению проблем различных групп пожилых людей на основе учета факторов социального риска, влияющих на их состояние;

- раскрытие индивидуальных потребностей пожилых людей в социальной помощи и обслуживании;
- адресность при предоставлении социальных услуг с преимуществом содействия пожилым людям в ситуациях, угрожающих их здоровью и жизни;
- применение новых технологий социальной работы, которая направлена на удовлетворение потребностей пожилых людей.

Характеризуя систему социальной работы на дому с пожилыми людьми как социальный процесс, можно определить основные элементы. Объект социальных действий – это пожилые люди, получатели социальных услуг, одиноко проживающие, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, относящиеся к «группе риска», на который направлены социальные действия со стороны субъекта в лице органов социального обслуживания в определенных социальных условиях (микро– и макросреда) для достижения поставленных целей, положительного результата³¹. Социальное обслуживание пожилых людей как процесс – это совокупность действий и взаимодействий, обеспечивающих удовлетворение потребностей и содействующих в развитии группы в целом.

Организационно–методическая работа социального обслуживания пожилых людей включает в себя³²:

- определение проблематики обращения пожилого человека к социальному работнику;
- постановку социального диагноза и планирование социальной помощи;
- объединение усилий с другими специалистами с целью наиболее полного разрешения возникшей проблемы;
- социальную работу с семьей пожилого человека.

В рамках типологии и классификации социальных процессов

³¹ Тюкин О. А. Социальное обслуживание пожилых людей: проблемы и тенденции // Идеи и идеалы. - 2015. - № 1 (23). - С. 112

³² Хисматуллина З. Н. Организационно-методическая и социальная работа с пожилыми и старыми людьми // Вестник Казанского технологич. ун-та. -2010. - № 3. - С. 31

социальную работу с пожилыми людьми можно отнести по конечному результату к морфогенетическим (созидательным) и трансмутационным процессам, которые включают в себя простое репродуцирование, т.е. является компенсаторным, адаптивным. Этот процесс связан с социализацией пожилых, которая предполагает активное участие как в потреблении, так и в передаче социально значимых норм и ценностей социальной среды, в органичном изменении и принятии новых социальных ролей. В понятии социализации заключается способность человека усвоить изменяющиеся условия, его адаптационная сущность.

Процесс социальной работы с пожилыми людьми постоянно развивается благодаря объективной массовой потребности в социальных услугах и массового предложения со стороны государственных и коммерческих социальных служб.

Инструментом регулирования социального обслуживания выступают социальные технологии. Именно они формируют сам процесс, оптимизируют его, придают целевую направленность, создают механизм саморегуляции, обеспечивая таким образом устойчивость и благоприятные условия для развития³³.

Таким образом, социальное обслуживание пожилых людей как социальный процесс согласно существующей типологии и классификации имеет свой объект и субъект социальных действий – пожилые люди и организационные структуры, реализующие процесс.

По движущим силам социальное обслуживание можно отнести как к экзогенным, так и к эндогенным процессам. Его можно спланировать, им можно управлять. Различные социальные технологии обеспечивают существование и развитие процесса на продолжительное время. Происходит на уровне социальных групп (пожилые люди)³⁴.

³³ Оганян К. М. Социальная работа с пожилыми людьми // В книге: Теория и практика управления в социальной работе.- СПб.: Питер, 2015. – С. 158

³⁴ Моздокова Ю. С. Социальная работа с пожилыми людьми в России и зарубежных странах /Актуальные проблемы гуманитарных, социальных и экономических наук

Потребности одиноких пожилых людей могут различаться³⁵:

1) по типам – отсутствие продуктов, невозможность приобрести их самостоятельно; плохое, неблагоустроенное жилище или его полное отсутствие; недоступность медицинской помощи;

2) по степени – необходимость оказания полного объема помощи или в каких-то отдельных частях; кратковременная или долгосрочная социальная помощь.

К социальному работнику, который оказывает социальные услуги на дому пожилым людям, предъявляются особые требования к профессиональной компетентности - ответственность и соблюдение всех законодательно установленных норм.

При этом социальные работники должны³⁶:

- предоставлять полную свободу выбора пожилому человеку наиболее важной для него социальной проблемы;
- соблюдать уважительное отношение ко времени встречи с пожилым человеком;
- показывать доброжелательную заинтересованность к прошлому пожилого клиента;
- не допускать фамильярно-иронического тона при общении с пожилым клиентом;
- избегать установления слишком близких, доверительных отношений;
- не навязывать свою точку зрения и свою волю старому человеку.

Особенно строго необходимо придерживаться следующего правила – соблюдать полную откровенность и информированность обо всём, что касается выполнения просьб и поручений старого человека, относиться к ним

сборник научных трудов. - Таганрог, 2012. – С. 256

³⁵ Рахматуллина Ю. Д. Социальная работа с пожилыми людьми // В сборнике: Образование и наука: современное состояние и перспективы развития./ Сборник научных трудов по материалам междунар. науч.-практич. конф.: в 6 частях./ Министерство образования и науки Российской Федерации. 2014. – С. 102

³⁶ Салпагаров А.А. Социальная работа с пожилыми и старыми людьми // В сборнике: Наука сегодня: теоретические и практические аспекты междунар. науч.-практич. конф./ Научный центр "Олимп".- М.- 2015. – С.479

с полной серьезностью и ответственностью.

С учетом современных требований к профессиональной деятельности в данной сфере должна проводиться подготовка таких специалистов, которые бы сумели не только понять и принять пожилого человека таким какой он есть, но и сумели бы наладить с ним контакт и решить проблемы пожилого человека с учетом специфики его социального статуса.

Специалисты в области социальной геронтологии должны знать социально–психологические особенности пожилых людей, их медицинские проблемы, специфику общения с ними, систему социальной защиты людей пенсионного возраста, а также должны успешно ориентироваться в складывающейся обстановке, умело применять современные технологии при работе с пожилыми и старыми людьми.

Нельзя забывать о том, что самым острым напоминанием старому человеку о беспомощности, бесправности и полной зависимости служит отсутствие информации «по его делу». Именно такой подход способствует формированию и укреплению в старых людях чувства комфортности, благополучия и благодарности к социальному работнику³⁷.

Социальный работник обязан уже при первом знакомстве уведомить пожилого клиента о том, какими социальными полномочиями обладает в оказании ему помощи и разрешении тревожащих его вопросов. Первой заповедью социального работника должно стать воздержание от опрометчивых обещаний, заверений в способности быстро решить все эмоциональные, материальные, физические и другие потребности старых людей, а также урегулировать родственные или соседские взаимоотношения клиента³⁸.

В свою очередь, социальный работник не только не обязан выполнять все без исключения требования и капризы старого человека, но должен уметь

³⁷ Хисматуллина З. Н. Организационно–методическая и социальная работа с пожилыми и старыми людьми // Вестник Казанского технологич. ун-та.- 2010. – № 3. – С.32

³⁸ Киселева Т. Г., Бобик Т.В. Исследование социально–психологических проблем пожилых людей // In Situ.- 2015. – № 1. – С. 119

использовать свой авторитет, чтобы в уважительной для старого человека форме объяснить ему сущность социальной работы – это активизация физических и психологических возможностей клиента. Каким бы старым ни был человек, его необходимо убедить в том, что главным в социальном обслуживании на дому является помощь ему как можно дольше сохранять независимость в самом элементарном самообслуживании. А это возможно только при его активном участии, пассивность же приведет к отрицательному результату, а именно к обездвиженности и полной зависимости, а возможно, и необходимости в стационарном социальном обслуживании.

Такая принципиальная позиция социального работника исключает обострение взаимоотношений и возникновение конфликта, а пожилой клиент понимает, что социальный работник – не бесплатный слуга, а партнер, компаньон, который по долгу службы обязан³⁹:

- 1) способствовать его собственной активности;
- 2) помогать ему самостоятельно справляться с жизненными трудностями;
- 3) внушать чувство защищенности и независимости;
- 4) избегать инфантилизма, то есть стремления иметь, как в детстве, покровителя и исполнителя всех желаний и капризов.

Требования, которые предъявляют теоретики социальной работы к социальным работникам, обобщены в таблице 3.

³⁹ Оганян К. М. Социальная работа с пожилыми людьми // В книге: Теория и практика управления в социальной работе.- СПб.: Питер, 2015. – С. 161

Таблица 3 – Требования к социальному работнику при работе с пожилыми людьми⁴⁰

№	Наименование	Характеристика
1	нравственность	потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали, потребность творить добро и приносить людям благо
2	честность	проявление этого качества должно быть как на словах, так и на деле
3	совестливость	чувство моральной ответственности за свое поведение и предостережение от чисто формального отношения к своим профессиональным обязанностям
4	объективность	избегать излишней эмоциональности в оценке проблем старого клиента
5	справедливость	социальный работник должен всегда быть справедливым в отношении своего клиента, несмотря на собственные симпатии и антипатии
6	тактичность	качество личности, которой приходится иметь дело с людьми слабыми, больными, раздраженными, чье самолюбие уже в достаточной мере задето теми или иными обстоятельствами, в которых они находятся
7	терпимость	моральное качество, характеризующееся уважительным отношением к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам других людей, умение принимать их такими, какие они есть
8	самокритичность	умение анализировать свою деятельность, умение исправлять свои ошибки
9	внимательность и наблюдательность	умение выявлять психологический настрой и отношение клиента к проблеме
10	выдержка и самообладание	работа с пожилыми людьми требует особых навыков самообладания
11	адекватность самооценки	реальное понимание своих профессиональных и социальных возможностей разрешить проблемы клиента, с одной стороны, а с другой стороны – не занижать самооценку
12	терпение	обязательное качество при работе со старыми людьми, плохо видящими или слабо слышащими
13	коммуникабельность	способность быстро и правильно строить общение
14	эмоциональная устойчивость	особое терпение при работе с пожилыми людьми

Среди ключевых моментов, которые следует помнить чтобы развивать и совершенствовать социальное обслуживание пожилых людей на дому

⁴⁰ Салпагаров А. А. Социальная работа с пожилыми и старыми людьми // В сборнике: Наука сегодня: теоретические и практические аспекты Междунар. науч.–практич. конф./ Научный центр "Олимп". – М.- 2015. – С.479

выделяются: уникальность индивидуального опыта, необходимость биологического и психологического подходов к старости, важность социального окружения с его поддержкой и взаимопомощью, общественное отношение к немощности в старости, понятие об индивидуальных ресурсах, доступных любому человеку.

Таким образом, на основании проделанного анализа можно сказать, что основной целью социального обслуживания пожилых людей является изменение психологической установки жизнедеятельности пожилого человека с пассивной на активную. Это указывает, что пожилой человек как объект социальной работы является одновременно и субъектом, который способен не только осознавать содержание и цели работы с ним, но и стать или не стать её соучастником. Именно поэтому социальный работник должен противодействовать установке отдельных пожилых и старых клиентов воспринимать себя как беспомощных и беззащитных.

1.3 Зарубежный опыт социального обслуживания пожилых людей на дому

В последнее десятилетие в мире наблюдается беспрецедентное старение населения. Некоторые страны Европы и США столкнулись с этой проблемой еще в середине XX в. и сегодня имеют значительный опыт организации социальной помощи пожилым людям⁴¹.

Исследование современных подходов по организации гериатрической помощи в Великобритании, Швеции, Франции, Германии, Японии и США позволяет сделать вывод, что в этих странах сделан упор на оказание помощи на дому. Об этом свидетельствует Декларация по проблемам старения, принятая Генеральной Ассамблеей ООН в октябре 1992 г., где определены характер и объем действий, направленных на обеспечение надлежащего

⁴¹ Матвейчик Т. В. Особенности организации помощи пожилым людям за рубежом // Здравоохранение.- 2010. - № 7. – С.24

удовлетворения потребностей пожилых людей⁴².

Активно развиваются стационарозамещающие технологии, растет сеть дневных гериатрических стационаров, больниц сестринского ухода. Осознавая, что забота о пожилom человеке не должна сводиться только к оказанию медицинской помощи, в развитых странах особое внимание уделяют правовой защите пожилых граждан, работе органов социальной защиты, а также активизации волонтерских организаций⁴³.

В Японии продолжительность жизни в последнее время сильно возросла и достигла для мужчин - 80 лет, для женщин - 87 лет. Система социального обслуживания престарелых людей состоит из 2-х этапов: для лиц старше 40 лет и 65 лет. Целью социального обслуживания пожилого населения в Японии является создание достойного уровня жизни лицам пожилого возраста. Помощь оказывается пожилым людям как на дому, так и в реабилитационных центрах и домах для престарелых. В Японии создано множество волонтерских организаций для вовлечения населения в активную деятельность помощи пожилого населения по месту его жительства. Каждому человеку, старше 40 лет, выдают медицинскую книжку, проводят бесплатное детальное медицинское обследование, оценивают состояние здоровья, проводят скрининг на онкологические заболевания и т. д. Если по состоянию здоровья человек не может работать дальше, оказывают медицинскую помощь на дому и дают советы по уходу⁴⁴. Людям в возрасте 65 лет и старше медицинскую помощь обеспечивают местные государственные власти и системы страхования.

Учитывая демографическую ситуацию в Японии, организация системы социального обслуживания является свидетельством заботы и силы государства в соблюдении интересов наиболее незащищенной части общества

⁴² Там же. С.25

⁴³ Холостова Е. И. Зарубежный опыт социальной работы / Е.И. Холостова, А.Н. Дашкина, И.В. Малофеев. М.- 2012.- С.14

⁴⁴ Рева И. В. Экономическая и социальная эффективность организации лечебной помощи в Японии / И.В. Рева, Т.А. Полешук, А.Н. Гульков, Ю.И. Гайнуллина, В.В. Усов, Е.А. Сон, А.Р. Ким, Г.В. Рева // Успехи современного естествознания. - 2015. № 1-3.- С. 373

— старых людей.

В Швеции режим децентрализации власти позволил установить равновесие со стремлением к местной автономии, обеспечить каждому гражданину единообразие социальных условий, гарантируя равный доступ ко всем услугам, независимо от места проживания. Он опирается на финансовое уравнивание богатых и бедных муниципалитетов⁴⁵. Конституционная защита находит свое выражение в Законе о социальном обеспечении, который подчеркивает право человека на получение помощи со стороны общества в соответствии с основными принципами⁴⁶:

1. Принцип нормализации. Каждый гражданин по мере возможности должен иметь право трудиться и жить в нормальных условиях.

2. Принцип глобальности человеческих потребностей. Принимается во внимание все, что необходимо для благополучия человека: совокупность психологических, физических и социальных потребностей.

3. Принцип самоопределения предполагает уважение единства и неприкосновенности личности. Каждый вправе самостоятельно выбирать образ жизни. Право на личную безопасность и самостоятельное распоряжение собой должно согласовываться с потребностями в уходе, необходимом для лиц преклонного возраста.

4. Принцип участия определяет возможность каждого человека влиять не только на собственные условия жизни, но и коллектива. Пожилые люди чувствуют свою необходимость как в семье, так и в обществе.

5. Принцип разумного стимулирования позволяет поручать задания, учитывая возможности пожилого человека, стимулируя сотрудничество с другими.

Наиболее важную часть данного закона составляет статья «Право на

⁴⁵ Котова Д. В. Социальная работа в Швеции и России: сравнительный аспект // В сборнике: Социально-экономическое развитие российского общества: современные тенденции // Сборник научных статей по материалам межвузов. науч.-практич. конф.- 2016. - С. 28

⁴⁶ Холостова Е. И. Зарубежный опыт социальной работы / Е.И. Холостова, А.Н. Дашкина, И.В. Малофеев. М.- 2012.- С.54

помощь». Комитет по социальным делам обязан следить за тем, чтобы лица преклонного возраста могли вести независимую, активную жизнь. Жилье с удобствами, приспособленные транспортные средства, семейная помощь — необходимые составляющие. Защита пожилых основывается на обеспечении их материальной безопасности. Каждый гражданин имеет право на базовую национальную пенсию по старости, независимо от доходов и участия в трудовой жизни. Также может получать дополнительную пенсию, исчисляемую пропорционально профессиональному доходу. Закон подчеркивает, что медицинские услуги должны быть доступны с учетом права пациента на свободный выбор. Медицинский уход финансируется за счет сборов, взимаемых местными советами, дополняемых государственными дотациями и всеобщей системой страхования. Национальная служба здравоохранения является почти бесплатной. Незначительная оплата взимается за оказание медицинской консультации вне больницы.

Законодательство страны по вопросам здравоохранения включает право человека на получение информации о состоянии здоровья, необходимых исследованиях и лечении; на возможность советоваться и договариваться по поводу ухода; на отказ от лечения; на ознакомление с историей болезни; на обращение с жалобой о грубых нарушениях со стороны персонала⁴⁷. Применительно к лицам преклонного возраста, утратившим самостоятельность, политика в области здравоохранения направлена на максимальную интеграцию в коллектив.

В США прослеживается тенденция создания условий для проживания престарелых граждан в домашних условиях. Система нестационарных видов социальной помощи предоставляется государственными или частными организациями, а также путем денежных выплат престарелым для возможности самостоятельного выбора и приобретения социальных услуг.

⁴⁷ Котова Д. В. Социальная работа в Швеции и России: сравнительный аспект //Социально-экономическое развитие российского общества: современные тенденции /Сборник научных статей по материалам межвузов. науч.-практич. конф.- 2016. - С. 30

Существуют различные фонды, обеспечивающие оплату медицинской помощи, предоставление дешевого жилья, продуктов питания, транспортных услуг. Распространена система выплат пособий семьям по организации ухода за пожилыми людьми в домашних условиях, на ремонт и благоустройство квартир, предоставление телефона во временное пользование⁴⁸.

Быстро развивается сеть специализированных платных центров для оказания социально-бытовой и медицинской помощи пенсионерам-инвалидам, страдающим тяжелыми заболеваниями нервной системы. Посетители таких центров обеспечены диетическим питанием, получают физиотерапевтические процедуры, занимаются лечебной гимнастикой, проходят курс трудотерапии, к их услугам — логопед. Большое внимание уделяется организации их досуга: экскурсии, танцы, шашечные спортивные игры, беседы, диспуты с привлечением врачей, психиатров, сексопатологов, работает салон красоты. За инвалидами наблюдают медицинские сестры, регулярно сообщаящие лечащим врачам о динамике их состояния здоровья. Пребывание в таких центрах дешевле, чем в стационарных учреждениях. Немаловажное значение придается возможности освободить родственников инвалидов от необходимости постоянного ухода за ними⁴⁹.

Значительное большинство пожилых людей продолжает жить дома, где сертифицированные агентства помощи на дому предоставляют им профессиональные услуги. О правильности такого подхода свидетельствует заключение ВОЗ: если человека преклонного возраста поместить в дом-интернат, оторвать от привычной социальной среды и связей, то, несмотря на хорошие условия проживания, полноценное питание и культурный досуг, в среднем он живет на 7—12 лет меньше. Определенное место занимает и самопомощь — мероприятия, направленные на активизацию личности, семьи, на улучшение и поддержание состояния здоровья, предупреждение

⁴⁸ Целых М. П. Организационный контекст современной социальной работы в США // Известия ЮФУ. Технические науки. 2013. - № 10 (147). - С. 163

⁴⁹ Коньгина М. Н. Социальное облуживание в современной системе социально-помогающей деятельности // Вестник Северо-Кавказского федер. ун-та. - 2012. - № 1. - С. 102

заболеваний.

В Великобритании государственная политика в отношении престарелых граждан ориентирована на создание полноценных условий для проживания в домашних условиях за счет предоставления нестационарных форм и видов социального обслуживания. Такую позицию обуславливает недостаточное развитие сети интернатов, часто не располагающих возможностью оказать полноценную помощь из-за отсутствия собственной медицинской службы, условий интенсивного медицинского и бытового ухода. Существующие в стране дома-интернаты предназначены для старых одиноких людей. Уход за более активными пожилыми людьми осуществляют в специальных поселениях из группы домов, квартир или одноэтажных строений с верандой, где жильцы могут жить независимо. Им предоставляют разного рода удобства, а смотритель, проживающий по месту службы, в случае необходимости оказывает срочную помощь. Помимо персонала из агентств, добровольцы предоставляют ряд услуг: посещают старых людей на дому, в госпитале, помогают делать покупки, ухаживают за садом, предоставляют транспорт.

Наиболее распространенными формами оказания социальной помощи престарелым являются социальные клубы или кафе, создаваемые религиозными и общественно-благотворительными организациями, а также «система добрососедства» под руководством территориальных органов самоуправления. Единой программы нет. Одни клубы располагают медицинскими и физиотерапевтическими кабинетами, залами ЛФК, комнатами социальных работников, другие имеют только столовую или зал для отдыха⁵⁰. Часть социальных клубов организована по возрастному критерию, остальные — по общности интересов. По инициативе общественных организаций созданы специальные цеха с использованием простых видов труда и оборудования. В качестве благотворительной

⁵⁰ Матвейчик Т. В. Особенности организации помощи пожилым людям за рубежом // Здравоохранение.- 2010. - № 7. - С.26

деятельности местные фирмы делают заказы и представляют таким цехам бесплатные материалы.

Заслуживает внимания опыт по созданию оптимальных условий для проживания престарелых. В случаях, когда жилье перестает соответствовать требованиям, местные органы власти (общественные организации) могут переоборудовать старую или предоставить за умеренную плату специально приспособленную квартиру, оснащенную средствами связи. Когда в одном районе сосредоточено большое число переоборудованных квартир, территориальные комитеты социальных услуг вводят оплачиваемую должность специального управляющего жилищным фондом, нередко с медицинским образованием.

Большая роль в социальной защите престарелых отводится органам здравоохранения, которые предоставляют пожилым гражданам предметы санитарии и гигиены. Медицинские сестры регулярно посещают их на дому, оказывая доврачебную помощь, дают советы по профилактике заболеваний, диете, уходу, в т. ч. организуют дежурства дневных или ночных сиделок.

Во Франции развитие социально-бытовой помощи престарелым и инвалидам направлено на создание условий для максимально долгого пребывания в домашних условиях. Наибольшее распространение получили служба «домашних помощников» (социально-бытовое обслуживание на дому) и сестринский уход на дому⁵¹.

Служба «домашних помощников» предназначена для оказания пожилым людям услуг преимущественно бытового характера (приобретение продуктов питания, приготовление пищи, содержание жилых помещений). Финансируется она за счет государственного или частного страхования. Государство может предоставить организациям или добровольным

⁵¹ Бражник Е. И. Современные особенности организации социальной работы во Франции // Образование и семья: проблемы обучения: материалы междунар. науч.-практич. конф.(С-Петербург, 25-26 марта 2010 г.) СПб.: Питер, 2010. - С. 165

объединениям финансовую помощь⁵².

Для престарелых людей, которые не в силах обслуживать себя самостоятельно, предназначена служба надомного сестринского ухода, включающая элементы доврачебной медицинской помощи, гигиенические услуги. По решению лечащего врача, бригада — медицинская сестра и ее помощник — осуществляет уход на дому. Сестры выполняют врачебные назначения и контролируют работу помощников, которые могут переодеть больного, умыться, сделать клизму. Оплата услуг по установленным расценкам производится за счет страхования по болезни⁵³. Объем помощи пожилым людям и финансирование не зависят от уровня жизни или места проживания, что ликвидирует разрыв между медицинским и социальным сектором. Только состояние здоровья пожилого человека определяют объем и степень необходимой помощи с учетом его окружения.

В Германии традиционно важную роль в социальном обслуживании престарелых и инвалидов играют добровольные объединения, церковные благотворительные союзы и Немецкий Красный Крест. В современных условиях часть их функций вынуждено брать на себя государство. Большое распространение в стране получили центры дневного пребывания, различные клубы для пожилых людей. Несколько лет назад начали создаваться отделения для оказания престарелым медицинской, социальной помощи и ухода за больными в домашних условиях, которые включают в себя службы помощи в хозяйственных делах⁵⁴.

Так же существуют общеевропейские принципы получения

⁵² Спирина М. О. Организационная специфика волонтерского движения: сравнение опыта России и Франции // Экономическая социология.- 2015. - № 2. - С. 25

⁵³ Кашпирева Т. Б. Подготовка специалистов социальной сферы во Франции к работе с пожилыми клиентами: реформирование и инновации // Механизм реализации модели непрерывной профессиональной подготовки и переподготовки специалистов образовательной сферы, социальных служб, медицинских, юридических учреждений в области социальной защиты граждан старшего поколения./Ульяновский гос.пед. ун-т им. И. Н.Ульянова.-Ульяновск, 2007. - С. 140.

⁵⁴ Дубинский В. И. Социальная работа в Германии: учеб. пособие.- 2-е изд.- М.:ИНФА-М, 2012. – С.108

социального обслуживания⁵⁵:

- Принцип достоинства личности определяет право на труд и нормальную жизнь в благоприятных условиях. Характер, уровень и степень помощи лицам преклонного возраста должны зависеть только от состояния здоровья, а не финансирования.
- Принцип совокупности предполагает единство физических, медицинских, социальных и психологических факторов для обеспечения потребностей человека.
- Принцип свободы выбора и самостоятельности в решении собственных проблем, обусловленных образом жизни, определяет выбор больного: предпочитает он домашнее или общественное пребывание, временное или постоянное.
- Принцип взаимного участия в коллективной жизни, восполняющий потребность в ответственности, общественной значимости, снижает социальное одиночество.
- Принцип разумного стимула обеспечивает возможность сотрудничества с другими людьми.
- Принцип равенства гарантирует уход по состоянию здоровья с приоритетом для групп медико–социального риска.
- Принцип приоритетности и оптимальности ухода на дому наиболее полно отвечает потребностям индивида и общества.
- Принцип предупредительного лечения основан на децентрализованных способах финансирования и иных организационных формах медико–социальной работы.
- Принцип сочетаемости позволяет максимально приблизить медико–социальную помощь к потребностям личности.
- Принцип значимости лиц, оказывающих медико-социальную помощь на

⁵⁵ Коньгина М. Н. Социальное облуживание в современной системе социально-помогающей деятельности // Вестник Северо-Кавказского федер. ун-та. - 2012. - № 1. - С. 102

дому старикам и инвалидам.

Анализируя зарубежный опыт работы с пожилыми клиентами можно отметить, что социальное обслуживание на дому является основным способом работы с гражданами пожилого возраста. Развитие помощи на дому сводит к минимуму потребность в домах ухода и аналогичных институтах. В целом непосредственная социальная работа достаточно четко может быть представлена в виде составляющих ее ключевых звеньев: установления отношений с клиентом коммуникативного процесса, обсуждения и консультирования по проблеме защиты интересов клиента; вмешательства в кризисную ситуацию, целевого подхода, психотерапии.

2 Особенности социального обслуживания пожилых людей на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»

2.1 Социально-психологические особенности пожилых людей

Старение является закономерным биологическим процессом, развивающимся с возрастом и проявляющимся постепенным снижением приспособительных возможностей организма увеличением вероятности смерти⁵⁶.

В целом в определениях старости и классификациях лиц пожилого возраста нет однозначной точки зрения, что позволяет говорить о понятии индивидуальные возрастные границы старости.

Однако и во взглядах современных классификаторов можно выделить некоторые общие подходы. Во-первых, большинство исследователей связывают старость с наступлением шестидесятилетнего возраста. Во-вторых, учеными признается что старость - это длительный период жизни, такой же, как молодость или зрелость, что предполагает учет взаимосвязей различных проявлений старости: биологических, психологических, экономических и социальных.

Среди психологических особенностей пожилых людей можно выделить следующие:

- 1) забота о своем здоровье (физическом и психическом);
- 2) обеспокоенность своим материальным положением;
- 3) проблема уверенности в себе (свобода от внутренних противоречий, сомнений);
- 4) важность самоконтроля, умения владеть собой в различных ситуациях;
- 5) проблема независимости и самостоятельности в действиях и

⁵⁶ Киселева Т. Г., Бобик Т. В. Исследование социально-психологических проблем пожилых людей // In Situ.- 2015. - № 1. - С. 115

поступках⁵⁷.

Следующая особенность, характеризующая образ жизни, поведение пожилого человека — психологическая защита, которая иногда выступает как «цементирующий раствор», сковывающий разум, чувства, жизнедеятельность людей «третьего» возраста.

Психологическая защита как уникальное свойство личности позволяет человеку в некоторых случаях организовать временное душевное равновесие. Но если проанализировать поведение многих пожилых людей, психологическая защита порой приносит и отрицательный эффект.

Именно для людей этого возраста зачастую характерна психологическая защита по типу отрицания, то есть стремление избежать новой информации, иных обстоятельств жизни, несовместимых со сложившимися представлениями (стереотипами). Возможно, поэтому поколению людей «третьего» возраста крайне трудно осознать, что не только им плохо, что сегодня сложно многим, что есть более экстраординарные случаи, примеры, факты. Многочисленные беседы с представителями этого возраста убеждают: для них нет ничего важнее, чем собственная судьба, кажущаяся (и являющаяся) столь уникальной. Разубеждать их в этом излишне.

Выделяют следующую типологию пожилых людей по сфере жизнедеятельности.

Таблица 4 - Типология пожилых людей по сфере жизнедеятельности⁵⁸

№	Наименование	Характеристика
1	семейно ориентированные	интересы нацелены исключительно на семью (детей, внуков)
2	одинокие	сосредоточенности на собственных воспоминаниях (возможен вариант одиночества вдвоем)
3	творческие	занимаются художественным творчеством

⁵⁷ Хисматуллина З. Н. Организационно-методическая и социальная работа с пожилыми и старыми людьми // Вестник Казанского технологич. ун-та.- 2010. - № 3. - С. 35

⁵⁸ Киселева Т. Г., Бобик Т. В. Исследование социально-психологических проблем пожилых людей // In Situ.- 2015. - № 1. - С. 116

4	социальный	типичный пенсионер - общественник, занимающийся каким-либо общественно - полезным делом
5	политический	загружает себя участием в политической жизни
6	больной	заикливание на собственных болезнях
7	религиозный	посвящает свою жизнь религиозным ритуалам, обычаям
8	угасающий	не может или не хочет компенсировать былую полноту жизни (требует особого внимания со стороны социальных работников)

В связи с рассматриваемым аспектом важно выделить и такую особенность стиля жизни пожилого человека, как своеобразное ощущение времени. Старый человек всегда живет в настоящем. Его прошлое, воспоминания актуальны, они находятся рядом. Будущее также присутствует в настоящем, отсюда такие появляющиеся черты, как осторожность, бережливость, запасливость. Подобному сохранению подвергаются и духовный мир, интересы, ценности. Бег времени в пожилом возрасте замедляется и становится более плавным. Заблаговременно планируется то или иное действие: сходить в аптеку, магазин, посетить заболевшую подругу. Эти и другие жизненные обстоятельства являются значительными событиями дня, недели, месяца для пожилого человека, к ним он готовится морально⁵⁹.

Следующая особенность, характеризующая поведение пожилого человека, заключается в том, что некоторые черты характера и темперамента, которые в молодости были замаскированы, к старости все более проявляются, как бы обостряются их недостатки (капризность, сварливость, вспыльчивость, эгоцентризм, жадность и др.). Это отмечают как близкие, родные престарелых людей, так и сотрудники геронтологических центров по социальной реабилитации пожилых людей.

⁵⁹ Ершова С. И., Косиченко И. Ф. Проблемы социальной изоляции и одиночества пожилых людей // Гуманитарные и социально-экономические науки. - 2006. - № 3. - С. 89

В старости у людей редко вырабатывается новая жизненная позиция. Та позиция, которую они пронесли через всю жизнь, к старости лишь несколько заостряется под влиянием новых обстоятельств. Приятно видеть в социально-медицинском, геронтологическом центре пожилых людей с «конструктивной» позицией. Они хорошо приспособлены к жизни, не только сами счастливы, но и помогают другим стать такими же. Их отличает доброжелательность по отношению ко всему окружающему, живость ума, хорошее здоровье, активность, высокие моральные качества⁶⁰.

В отличие от них, люди, плохо приспособленные к жизни, чаще всего и сами несчастливы, и другим доставляют немало хлопот своими постоянными претензиями, конфликтами, подозрениями, болезненными страхами, пессимизмом. Знание о том, какие «ловушки-западни» существуют в жизни пожилых людей, помогает социальным работникам понять и принять их эмоционально-духовное, физическое состояние.

В современном обществе слабые старые люди легко становятся зависимыми и немощными и вынуждены просить помощи. «Формально» их нужды обеспечивают социальные службы, но другие, в первую очередь родственники и друзья, способны восполнить и «неформальный» аспект проблемы. Здесь уже наметились тесные взаимоотношения, и социальная работа занимает свое место в этой системе.

Пожилые люди являются группой, которая подвергается стереотипным представлениям, приписываниям и ожиданиям, чаще всего - негативным.

Старению обычно способствует снижение работоспособности человека, но далеко не все пожилые люди демонстрируют эти признаки старения. У некоторых пожилых людей вместе со старением ухудшается слух (чаще у мужчин нежели, чем у женщин).

Несмотря на различия, свойственные каждой возрастной категории, необходимо заметить, что большее значение при работе с пожилыми людьми

⁶⁰ Скворцова Е. В. Социальная работа с пожилыми людьми в условиях центра социального обслуживания // Научный поиск. - 2014. - № 2.1. - С.15

имеет не фактический возраст человека, а его самоощущение. Говоря о возрастном самоощущении необходимо отметить, что достижения современной медицины, равно как и культурные факторы влияют на образ жизни стариков. Многие пожилые люди чувствуют себя гораздо моложе своих лет и ведут себя соответственно⁶¹.

Пожилым людям свойственно проводить много времени в поисках сквозных тем и образов, которые придают жизни смысл и связанность. Иногда они испытывают потребность связать эпизоды и ситуации из своего прошлого в логическую и упорядоченную последовательность. Часть пожилых и престарелых людей испытывают высокую потребность оставить после себя наследие, что-то важное после себя, то, о чем будут вспоминать о них потомки. Это могут быть не только произведения искусства, различные мемуары, материальные ценности но и услуги, оказанные обществу, трудовые достижения, дети, рожденные и воспитанные ими, внуки.

С возрастом у пожилых людей вырабатываются более зрелые формы совладающего поведения. Например, в стрессовых ситуациях пожилые люди чаще проявляют мудрость, беспристрастность и чувство юмора. Одна из центральных задач развития в преклонном возрасте связана с тем, что к концу жизни люди должны отказаться от старых связей и уступить власть другим, особенно болезненно на это реагируют мужчины, нежели женщины⁶².

Часто дети пенсионеров сталкиваются с проблемой ухода за родителями, среди них можно выделить⁶³:

– проблема с расположением основной работой;

⁶¹ Корчагина Л. М. Социальная работа с пожилыми людьми: учеб.-методич. пособие.- ГОУ ДПО "Рязанский обл. ин-т развития образования". Рязань, 2011. – С.134

⁶² Там же. С.135

⁶³ Ершова С. И., Косиченко И. Ф. Проблемы социальной изоляции и одиночества пожилых людей // Гуманитарные и социально-экономические науки.- 2006. - № 3. - С. 89

- необходимость адаптации к новой роли – выполнению обязанностей патронажной сестры, необходимость в новых знаниях, умениях и навыках;
- проблема общения: установление адекватного контакта с пожилым человеком;
- сужение собственного круга общения из-за нехватки свободного времени;
- плохие жилищные условия, например, теснота или отсутствие бытовых удобств.

Семейная помощь пожилым людям, многие из которых имеют хронические болезни, инвалидность, определена в научной литературе как одно из стрессовых и разрушительных событий в цикле семейной жизни, т.к. она связана со многими негативными и нежелательными следствиями для помощника.

Семейная помощь пожилому члену семьи взаимодействует и пересекается со многими аспектами собственной жизни помощника. Многие помощники испытывают сильные негативные эмоции (агрессия, депрессия), которые имеют долговременный характер. Семейная помощь, уход – сложный, комплексный процесс. Семейный уход характеризуется огромным количеством индивидуальных различий в каждый текущий момент процесса⁶⁴.

Методы психологической поддержки людей, ухаживающих за пожилыми, могут быть самыми разнообразными: от индивидуальной беседы и психологического консультирования, до психодрамы и группы терапии. Наиболее популярными являются индивидуальное и семейное консультирование и группы поддержки. Консультирование позволяет помощнику учиться и пытаться найти новые стратегии и подходы для реагирования на стрессовые факторы, выбрать наиболее подходящие для себя. Консультирование обеспечивает эмоциональную поддержку, которая

⁶⁴ Корчагина Л.М. Социальная работа с пожилыми людьми: учеб.-методич. пособие.- ГОУ ДПО "Рязанский обл. ин-т развития образования".- Рязань, 2011. – С.136

способствует тому, что помощник берет на себя более активную роль в стратегии совладания. Консультирование может быть коротким или долговременным.

Таким образом, работа с пожилыми людьми проводится в двух направлениях: внутри семьи и с помощью служб социальной защиты с привлечением специалистов разных профилей. Службы социальной защиты являются надежной поддержкой для пожилого человека и его помощников в вопросах укрепления и развития внутрисемейных связей, профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. В результате интеграции данных направлений, пожилой человек чувствует себя комфортно, спокойно, уверенно.

2.2 Социальное обслуживание на дому на примере ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»

Многопрофильное полустационарное областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» (ОГАУ «КЦСОН ТО»), создан на основании постановления Администрации Томской области в мае 1994 года.

Основной целью учреждения является: предоставление полустационарного социального обслуживания сохранившим способность к самообслуживанию и передвижению гражданам пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидам, а также другим лицам, в том числе несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации; оказание неотложной помощи разового характера гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, а также пожилым гражданам и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

В настоящее время, на базе Центра функционируют следующие отделения:

- 1) геронтологическое отделение;
- 2) отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями;
- 3) отделение социального обслуживания на дому;
- 4) организационно-методический отдел.

Основными задачами учреждения является своевременное получение социальной помощи, организация лечебно – оздоровительных мероприятий, оказание медико-психологической и другой помощи населению.

Материально-техническое обеспечение способствует качественному предоставлению государственных социальных услуг. В наличии: соляная пещера, фитобар, кабинет парафинолечения, физиотерапевтический кабинет, библиотека, зал лечебной физкультуры, комната психологической разгрузки, сенсорная комната, столовая, места отдыха, танцевальный зал, спальные места на 72 человека. Горячее питание: одноразовое при дневном пребывании и четырехразовое при круглосуточном пребывании.

В приоритетном порядке в центре услуги социального обслуживания на дому предоставляется гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг в соответствии с Федеральным законом №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»⁶⁵. Отделение социального обслуживания на дому оказывает гражданам пожилого возраста и инвалидам,

⁶⁵Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/

нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи следующие виды социально-бытовых услуг на дому:

1) покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости;

2) помощь в приготовлении пищи, кормлении (подготовка продуктов питания, кормление получателей социальных услуг, не способных принимать пищу самостоятельно);

3) доставка воды для получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях без централизованного водоснабжения;

4) помощь в обеспечении твердым топливом получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях без центрального отопления (оформление заявки на приобретение (заготовку) твердого топлива, доставка дров в дом из поленницы, топка печи);

5) сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт; обратная их доставка за счет средств получателя услуг;

б) уборка снега с проезжей части во дворе частного дома, где проживает получатель социальных услуг;

7) предоставление гигиенических услуг получателям социальных услуг, не способным по состоянию здоровья самостоятельно их выполнять (оказание помощи в помывки в ванной при передвижении получателя социальных услуг в ванную комнату самостоятельно или при поддержке его во время передвижения, в смене постельного и нательного белья);

8) организация помощи в проведении ремонта и уборки жилых помещений (вызов на дом сантехника, плотника, электрика и др. специалистов; удаление пыли с пола шваброй, мебели и окон; очистка от пыли ковровых покрытий; мытье окон; вынос мусора и нечистот);

9) помощь в оплате жилого помещения и коммунальных услуг за счет средств получателя социальных услуг;

10) помощь в написании и прочтении писем;

11) оформление подписки на периодические издания в отделениях

почтовой связи за счет средств получателя услуг;

12) отправка почтовой корреспонденции за счет средств получателя услуг;

13) организация досуга и отдыха.

Виды социально-медицинских услуг на дому, предоставляемые ОГАУ "КЦСОН ТО":

1) систематическое наблюдение за состоянием здоровья получателей социальных услуг, с целью выявления отклонений (измерение температуры, артериального давления, вызов врача на дом; запись на прием к узким специалистам, лабораторное и инструментальное обследование по направлению врача; сопровождение на прием к врачу, либо обследование);

2) консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за состоянием здоровья получателей социальных услуг с целью выявления отклонений);

3) оказание помощи в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения за счет средств получателя социальных услуг.

Таблица 5 - Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетных субъектов РФ за 2014 г., чел.

№	Формы социального обслуживания и виды социальных услуг	2014 г.
1	Социально — бытовые	1052
2	Социально-медицинские	830

В настоящее время предоставление социально-бытовых услуг на дому является наиболее востребованной формой социального обслуживания людей пожилого возраста, в 2015 году их получили 1086 клиентов центра.

В своей деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО» руководствуется федеральным законодательством, а так же нормативными актами регионального уровня. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания государственной услуги:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Томской области от 08.10.2014 № 127-ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области»;
- приказ Департамента социальной защиты населения Томской области от 31.10.2014 № 27 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- приказ Департамента социальной защиты населения Томской области от 17.07.2015 № 18 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг».

Так, Закон Томской области от 08.10.2014 № 127-ОЗ (ред. от 18.09.2015) "Об организации социального обслуживания граждан в Томской области" (принят постановлением Законодательной Думы Томской области от 25.09.2014 № 2240) (вместе с "Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг")⁶⁶, устанавливает:

1) полномочия органов государственной власти Томской области в сфере социального обслуживания, в том числе на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, а также на составление индивидуальной программы;

2) перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками

⁶⁶ Закон Томской области от 08.10.2014 № 127-ОЗ (ред. от 18.09.2015) "Об организации социального обслуживания граждан в Томской области" (принят постановлением Законодательной Думы Томской области от 25.09.2014 № 2240) (вместе с "Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг") // Собрание законодательства Томской области", 17.10.2014, № 10/1(111)

социальных услуг;

3) предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

Государственное задание ОГАУ «КЦСОН ТО» на 2014 г. и на плановый период 2015 и 2016 г.г устанавливает показатели, характеризующие объем и (или) качество государственной услуги⁶⁷.

Положение «О закупке товаров, работ, услуг Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» регулирует деятельность заказчика при осуществлении закупки продукции в целях⁶⁸:

1) создания условий для своевременного и полного удовлетворения потребностей Заказчика в товарах, работах, услугах с требуемыми показателями цены, качества и надежности;

2) обеспечение целевого и эффективного использования средств;

3) реализация мер, направленных на сокращение излишек Заказчика;

4) развитие и стимулирование добросовестной конкуренции;

5) обеспечение информационной открытости закупок;

6) предотвращение коррупции и других злоупотреблений.

В ОГАУ «КЦСОН ТО» клиент может ознакомиться с нормативной правовой базой, последними новостями в области социальной защиты населения, найти ответы на часто задаваемые вопросы, информацию об общественных организациях социальной направленности.

В соответствии с Законом Томской области от 08.06.2006 № 123-ОЗ «О

⁶⁷ Распоряжение Департамента социальной защиты населения Томской области от 30.12.2013 № 409 «Государственное задание Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов» [Электронный ресурс] / Официальный сайт областной думы Томской области. URL: http://old.duma.tomsk.ru/files2/27328_227RL0514.pdf. Дата обращения: 08.05.2016 г.

⁶⁸ Положение «О закупке товаров, работ, услуг Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»/ Утверждено Наблюдательным советом ОГАУ «КЦСОН ТО» Протокол от 30.12.2013 г. № 6 [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал Администрации Томской области. URL:<https://tomsk.gov.ru/people/front/view/id/783/type/94/from/> (дата обращения: 08.05.2016)

дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан при предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» и Законом Томской области «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Томской области»⁶⁹, центр содействует в получении дополнительных социальных гарантий гражданам пожилого возраста, в соответствии с которыми, отдельным категориям граждан, в числе которых ветераны, неработающие пенсионеры, начисляется денежная компенсация на приобретение и доставку твердого топлива, предоставляются социальные выплаты, жилищные субсидии, а так же осуществляет помощь в реализации права на получение мер социальной поддержки ветеранам труда, ветеранам военной службы, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, признанными пострадавшими от политических репрессий, проживающих на территории Томской области.

Реализация описанных мероприятий позволяет комплексному центру социального обслуживания населения содействовать в улучшении качества жизни пожилых клиентов, способствует профилактике негативных тенденций в области нарушения прав пожилых людей. Положительные результаты социального обслуживания на дому пожилого одинокого населения и достижение основной цели указанной деятельности реализуется путем существующего социального партнерства, сотрудничества и взаимодействия с рядом социально ориентированных организаций — потенциальными участниками программы.

Сотрудники центра, совместно с медицинскими учреждениями, обеспечивают клиенту запись и осмотр врача, полноценное обследование и лечение в случае необходимости, в соответствии с Постановлением Администрации Томской области №520а от 25.12.2014 «Об утверждении

⁶⁹ Закон Томской области от 16.12.2004 N 254-ОЗ (ред. от 11.03.2015) "О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Томской области" (принят постановлением Государственной Думы Томской области от 02.12.2004 N 1576) // Официальные ведомости (сборник нормативно-правовых актов, подписанных Главой Администрации Томской области), 17.12.2004, N 37(113)

областной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на территории Томской области на 2015 г. и на плановый период 2016 и 2017 годов»⁷⁰.

Клиентам предоставляется правовая информация и содействие в реализации права постановки на учет по протезированию и возмещению части суммы потраченной на лечение. В соответствии с Федеральным законом от 22.08.2004 № 122-ФЗ для федеральных льготников, имеющих право на бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов, данный вид натуральных льгот был заменен на единую денежную выплату (ЕДВ). В компетенцию субъектов Российской Федерации входит предоставление натуральной льготы на бесплатное зубопротезирование для лиц, являющихся региональными льготниками. Бюджетом Томской области предусмотрены денежные средства на оказание адресной социальной помощи на зубопротезирование неработающих пенсионеров, являющихся получателями трудовых пенсий по старости и по инвалидности. Неработающие пенсионеры по возрасту и инвалидности, жители города Томска, имеют право на компенсацию расходов по зубопротезированию в соответствии с Положением «Об оказании мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на территории муниципального образования «Город Томск»⁷¹.

Изучение деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО» по оказанию социального обслуживания пожилого населения на дому показало, что реализуемые центром мероприятия оказывают полноценное содействие в улучшении качества жизни пожилого клиента, способствуют профилактике негативных

⁷⁰ Постановлением Администрации Томской области №520а от 25.12.2014 «Об утверждении областной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на территории Томской области на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов» // Собрание законодательства Томской области, 16.02.2015, № 2/1(116)

⁷¹ Решение Думы Города Томска от 21.12.2010 N 55 (ред. от 03.11.2015) "О новой редакции Положения "Об оказании мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на территории муниципального образования "Город Томск" // Сборник официальных материалов муниципального образования "Город Томск", 23.12.2010, N 58.2

тенденций в области нарушения прав пожилых людей, в результате чего, у клиента повышается социальный статус и социальная активность, повышается информативность о правах, возможностях в гражданской, правовой, социальной сферах, а так же в области оказания социальных услуг различного вида (юридических, медицинских, психологических, реабилитационных и т.д.).

Однако в настоящее время центр ограничен в профессиональных ресурсах. Нехватка персонала не позволяет центру увеличить состав субъектов получения услуг на дому, что связано с ограничением ресурсов финансирования со стороны областного бюджета, а так же слабо развитым частно-государственным партнерством по привлечению негосударственного сектора в оказание социальных услуг населению. Во многом это объясняется недостатками нормативной правовой базы, не всегда позволяющей размещать заказ на социальные услуги в негосударственном секторе и слабой социальной ответственностью Томского бизнеса в отношении пожилых людей.

2.3 Анализ эффективности социального обслуживания пожилых людей на дому на примере ОГАУ «КЦСОН ТО»

Социальное обслуживание пожилых людей на дому важнейший аспект деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО» в последние годы приобретает все большую актуальность.

Изменение в демографической структуре жителей города Томска, связанное со старением населения, активно влияет на развитие системы социальной защиты населения города Томска⁷². Чем в более преклонном возрасте находятся пожилые люди и выше степень ограничения их возможностей, тем больший объем и состав услуг по уходу им необходим,

⁷² Демографическая ситуация, структура и занятость населения города Томска [Электронный ресурс]: Официальный портал МО «Город Томск». URL: <http://www.admin.tomsk.ru/pgs/2dh> (дата обращения: 08.05.2016)

вплоть до постоянного постороннего ухода. Именно представители данной категории жителей города Томска входят в состав 22 % лиц, для которых основой поведения является ожидание помощи, поддержки со стороны органов и учреждений системы социальной защиты населения⁷³.

Следует отметить, что ежегодно численность клиентов ОГАУ «КЦСОН ТО» надомного обслуживания возрастает приблизительно на 30-40 человек. В большинстве случаев «новыми» клиентами отделения социального обслуживания на дому становятся граждане, ранее получавшие различные социальные услуги в ОГАУ «КЦСОН ТО». Данная категория клиентов наиболее социально активна и для нее характерен высокий уровень запросов к качеству и перечню оказываемых услуг.

Сегодня увеличивается объективная потребность в организации эффективной системы предоставления социального обслуживания пожилых людей. Организация предоставления услуг по реабилитации и интеграции в общество таких клиентов, для устранения или уменьшения ограничений их жизнедеятельности с целью восстановления социального статуса, достижения ими материальной независимости должна учитывать как запросы и ожидания клиентов социальных служб, так и потенциальные возможности системы социальной защиты населения.

Все названные выше социально-демографические тенденции детерминируют необходимость формирования и реализации социальной политики, которая гарантирует всем пожилым гражданам равный доступ к услугам социального обслуживания.

Для анализа эффективности социального обслуживания пожилых людей на дому, осуществляемого ОГАУ «КЦСОН ТО», было проведено анкетирование – выборочный опрос граждан пожилого возраста, получателей надомного социального обслуживания, на дому (опросный лист заполнялся со слов респондента).

Исследование было нацелено на изучение потребности в социальных

⁷³ Там же.

услугах на дому, отношении респондентов к оказанию помощи и уходу со стороны государственных органов и изучение удовлетворенности одиноких пожилых людей качеством предоставляемых социальных услуг на дому.

В опросе приняли участие 40 человек: женщины 28 человека (70%) и мужчины 12 человека (30%). Это граждане пожилого возраста, состоящие на обслуживании на дому в ОГАУ «КЦСОН ТО».

В результате проведенных исследований были получены следующие данные, характеризующие систему надомного обслуживания граждан пожилого возраста.

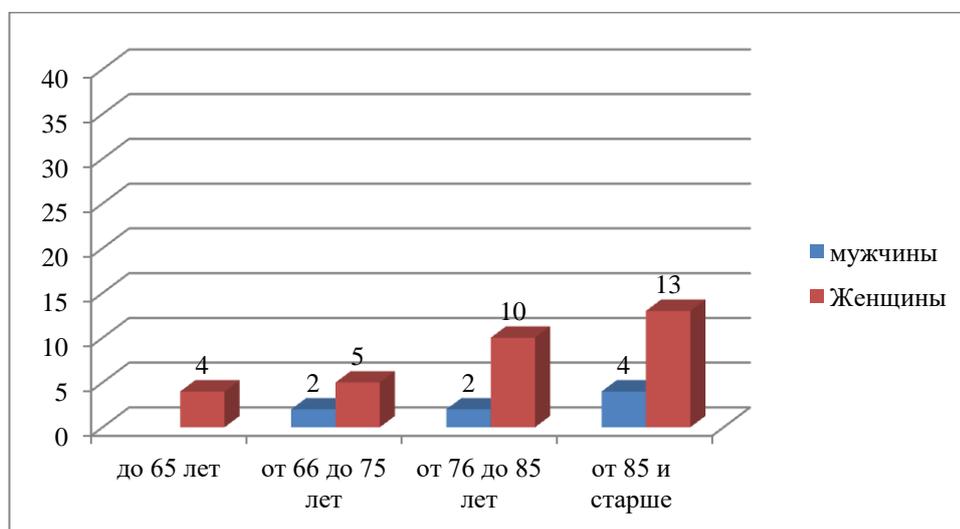


Рисунок 1 - Возрастной диапазон и пол респондентов, чел.

Возраст респондентов варьируется от 65 до 93 лет. Наибольшее число клиентов социального обслуживания на дому это женщины в возрасте 85 лет и старше. Как видно из представленных данных мужчины редко обращаются за получением услуг обслуживания на дому. Наименьшее число клиентов, получателей услуг ОГАУ «КЦСОН ТО» - это граждане пожилого возраста до 60 лет.

В связи с тем, что ОГАУ «КЦСОН ТО» услуги социального обслуживания на дому оказывает гражданам одиноко проживающим, было исследовано наличие у респондентов близких родственников, проживающих в городе Томске и способных оказывать помощь и уход респондентам.

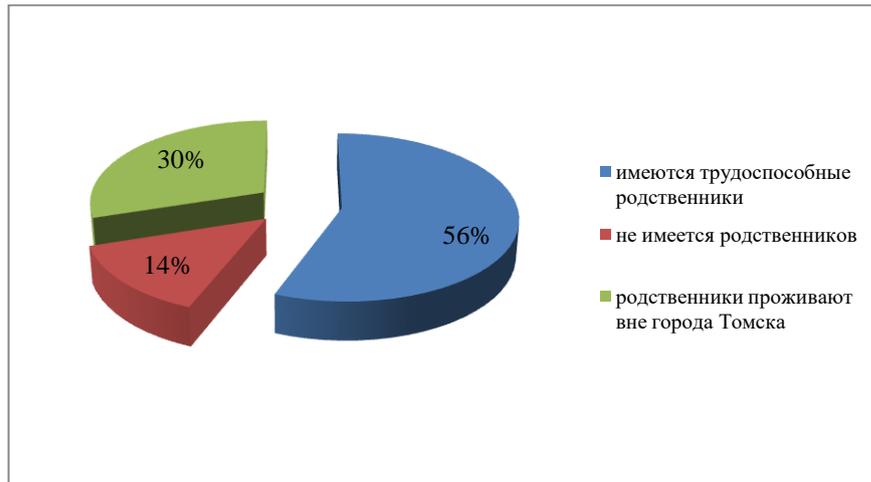


Рисунок 2 – Наличие у респондентов родственников, проживающих в городе Томске, %

Полученные данные показывают, что у более половины респондентов имеются родственники способные осуществлять уход за респондентами и оказывать им бытовую помощь. 30% респондентов имеют родственников, которые проживают за пределами города Томска, и еще 14% респондентов вообще не имеют близких родственников.

Большая часть респондентов (44%) отметили, что узнали о возможности получения социальных услуг на дому от близкого социального окружения (родственники, друзья, знакомые), 32% респондентов получили информацию от специалистов учреждения. Незначительная часть респондентов (5%) указали иные источники информации: газеты, телевидение или радио.

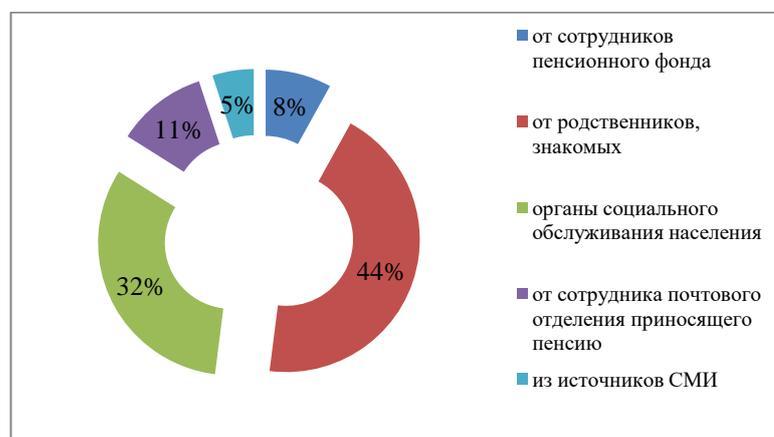


Рисунок 3 – Источник информации о возможности получения социальных услуг на дому, %

Как видно, основной источник информации о возможности получения социального обслуживания на дому респонденты получили от родственников и знакомых. Необходимо отметить, что в основном респонденты, которые отметили данный источник информации, это именно те люди, которые имеют близких родственников в городе Томске способных ухаживать за ними. Так же большая доля клиентов узнала о возможности социального обслуживания на дому от органов осуществляющих социальное обслуживание населения в городе Томске. 11% респондентов узнали о возможности услуг «КЦСОН ТО» от сотрудника почтового отделения приносящего пенсию на дом. 8% в качестве источника информации указали сотрудников пенсионного обеспечения и только 5% респондентов отметили такой источник как СМИ, что говорит о слабо развитой общегородской политики продвижения услуг социального обслуживания пожилых граждан на дому.

На вопрос, в чем состоит необходимость социального обслуживания, 34 чел. указали необходимость в уходе, 38 чел. отметили необходимость в поддержании состояния здоровья, еще 32 чел. отметили потребность в заботе. Также значительная часть клиентов отметили потребность в общении (18 чел.) и поддержание привычного уровня жизни (21 чел.), и только 11 чел. указали, что получая услуги социального обслуживания на дому они получают уверенность в завтрашнем дне.

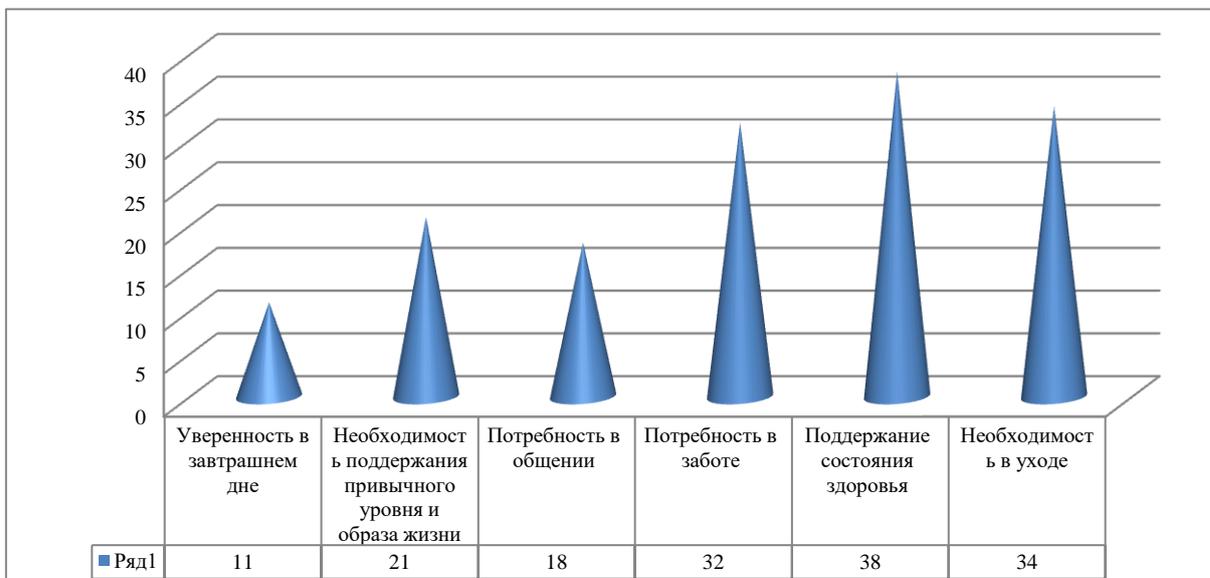


Рисунок 4 – Ответы на вопрос в чем стоит необходимость социального обслуживания, чел.

Далее было проанализировано какими услугами пользуются респонденты «КЦСОН ТО».

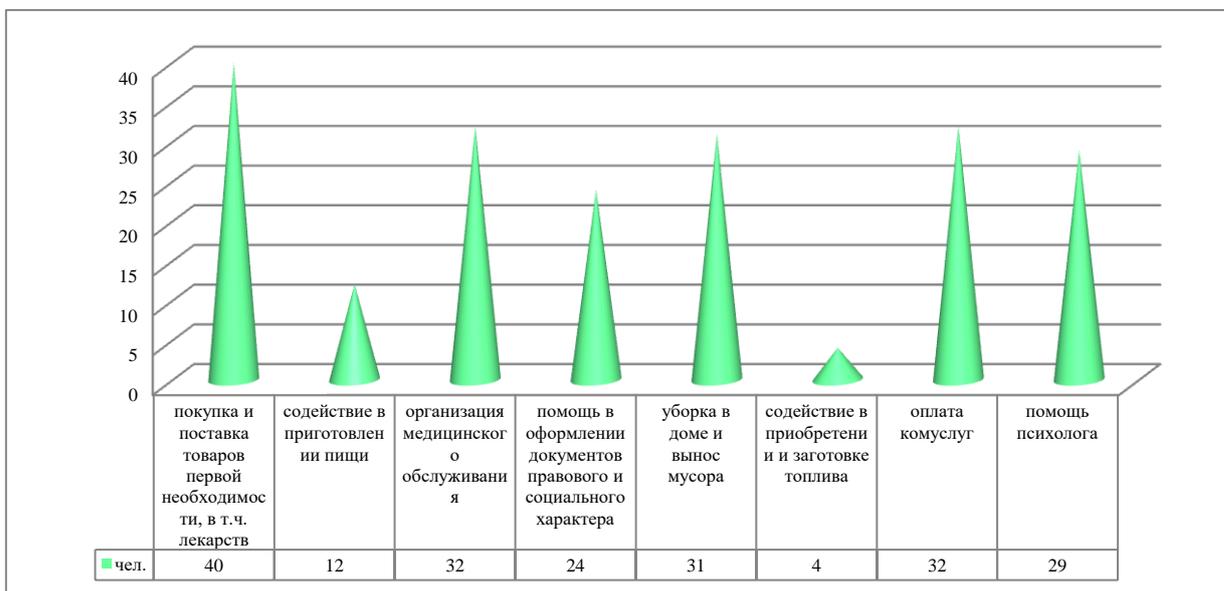


Рисунок 5 – Ответы на вопрос какими услугами пользуются респонденты «КЦСОН ТО», чел.

Представленные данные показывают, что наиболее популярной услугой является услуга покупки товаров первой необходимости, в т.ч. лекарственные средства (40 чел.). Так же респонденты часто пользуются такими услугами как: организация медицинского обслуживания (32чел.) и

оплата коммунальных услуг (32 чел.). Уборка в доме и вынос мусора так же является востребованной услугой среди респондентов (31 чел.). Самая низкая потребность у респондентов – это помощь в заготовке топлива, эту услугу выбрали всего 4 чел. Актуальной для пожилых людей оказалась услуга психолога, что подтверждает ранее приведенные данные респондентов о наличии потребности в общении и решении их психологических проблем.

Анализируя критерий своевременности предоставления услуг, следует выделить, что значительная доля опрошенных лиц - 96 % отметили, что услуги «предоставляются своевременно всегда», что указывает на оперативный и упорядоченный характер предоставления услуг, остальные 4% утверждают, что бывают и задержки.

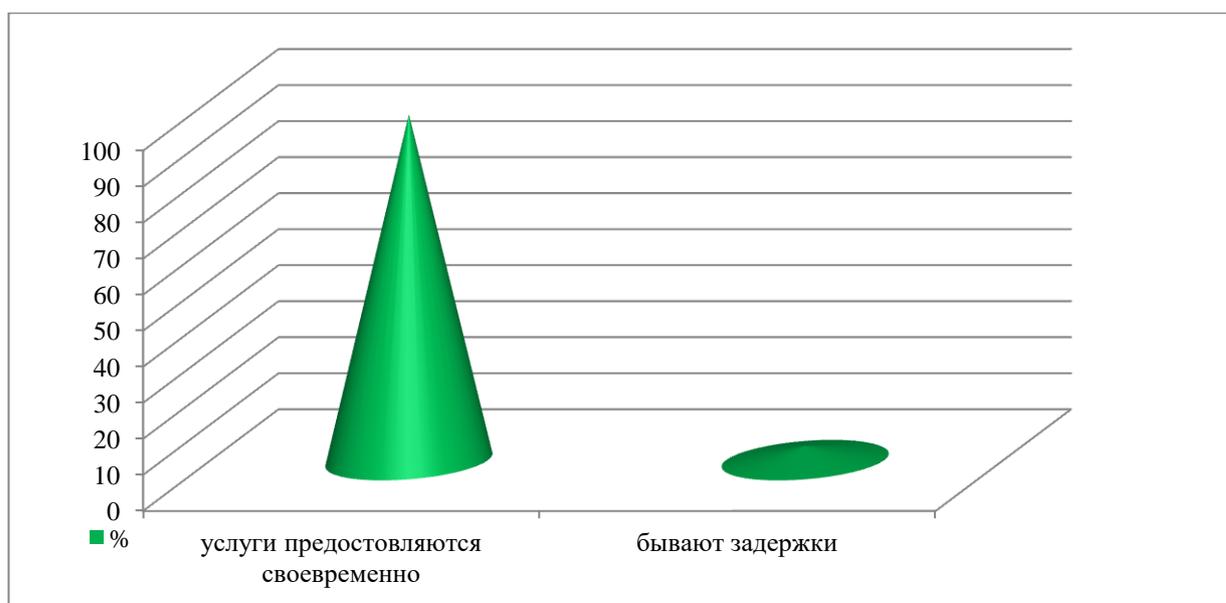


Рисунок 6 - Своевременность предоставления услуг, %

Для определения качества предоставления социальных услуг на дому, респондентам был предложен блок вопросов, ответы на которые позволяют судить об их уровне.

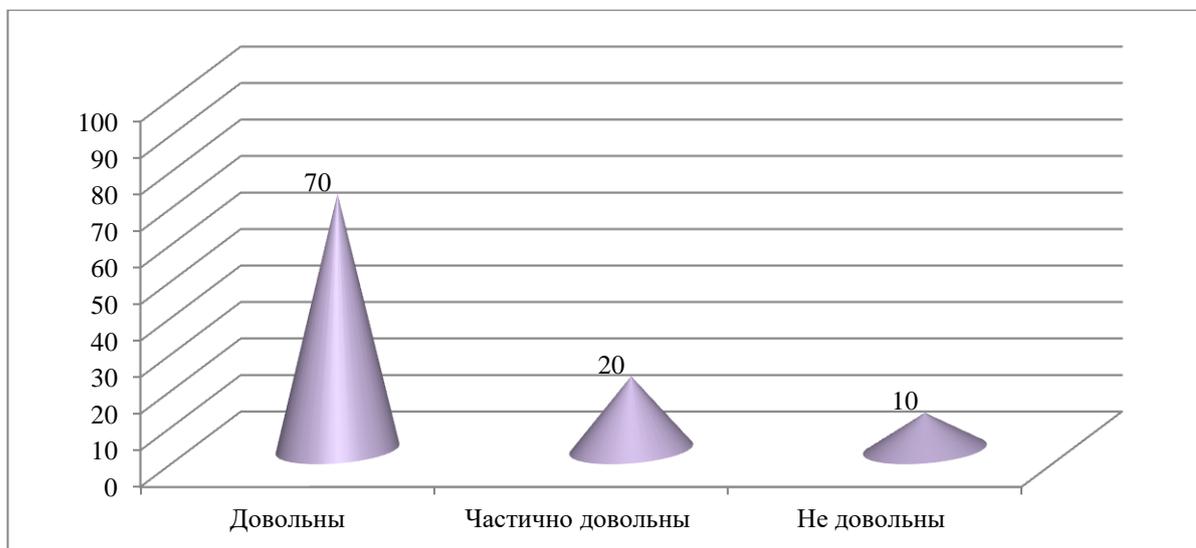


Рисунок 7 - Оценка качества предоставляемых услуг, %

Оценка качества предоставляемых услуг показала, что в основном клиенты довольны качеством предоставляемых услуг. Однако далее были выявлены причины неудовлетворенности и частичной неудовлетворенности еще у 30% респондентов.

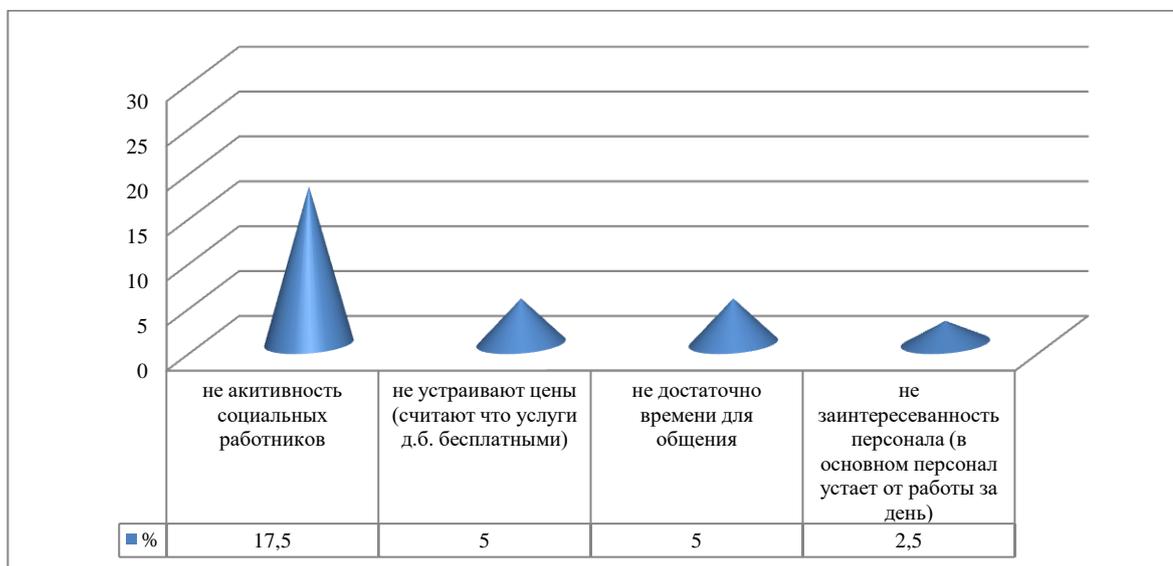


Рисунок 8 - Причины неудовлетворенности клиентов социальными услугами, %

Как видно из представленных данных, в основном клиенты не довольны ограниченным временем для общения. Так же 5% респондентов утверждают, что персонал, оказывавший им услуги на дому не общителен.

Стоимость услуг социального обслуживания на дому не устраивает в основном тех клиентов (5%), которые получают пенсию немногим выше установленного прожиточного минимума, однако нуждаются в предоставлении большинства видов услуг.

Одной из задач исследования было определить оценку уровня этических качеств специалистов, оказывающих услуги. Анализ полученных данных позволяет утверждать, что в работе с клиентами специалисты, оказывающие социальные услуги на дому, соблюдают основные нормы моральных, нравственных и деловых качеств, предусмотренных международными российскими стандартами в области исполнения этических и профессиональных обязанностей в работе с клиентами.

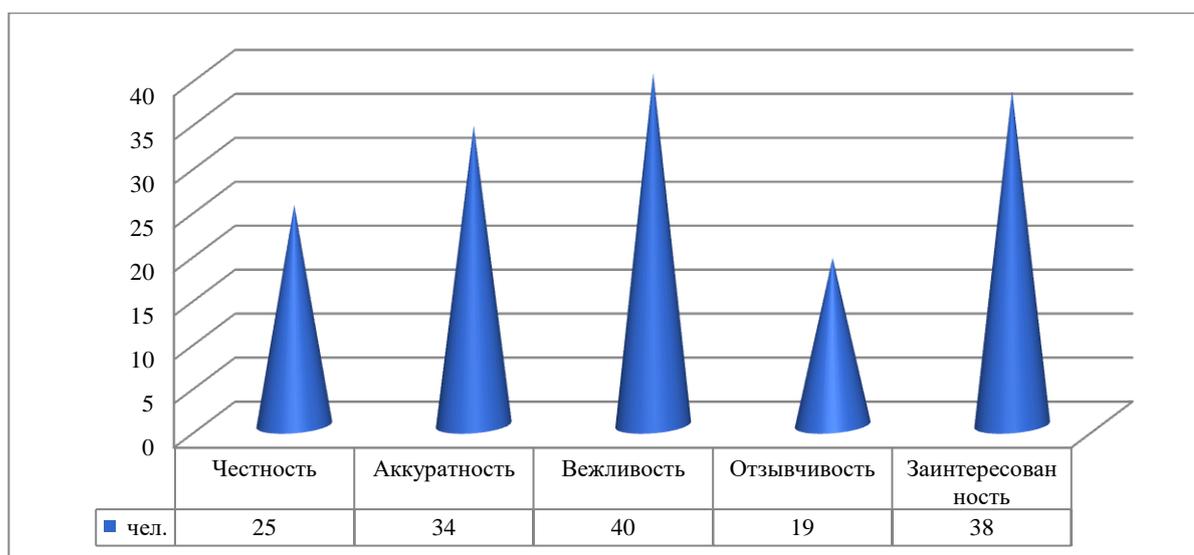


Рисунок 9 – Личностные качества, характерные для социальных работников, чел.

Среди личностных качеств, характерных для специалистов, оказывающих социальные услуги на дому, респондентами были отмечены следующие: вежливость (40 чел.), отзывчивость (19 чел.), заинтересованность (38 чел.), аккуратность (34 чел.), честность (25 чел.). В основном большая часть респондентов отметили, практически все перечисленные качества присущие социальному работнику.

Далее было проанализировано наличие у респондентов потребности в дополнительных услугах:

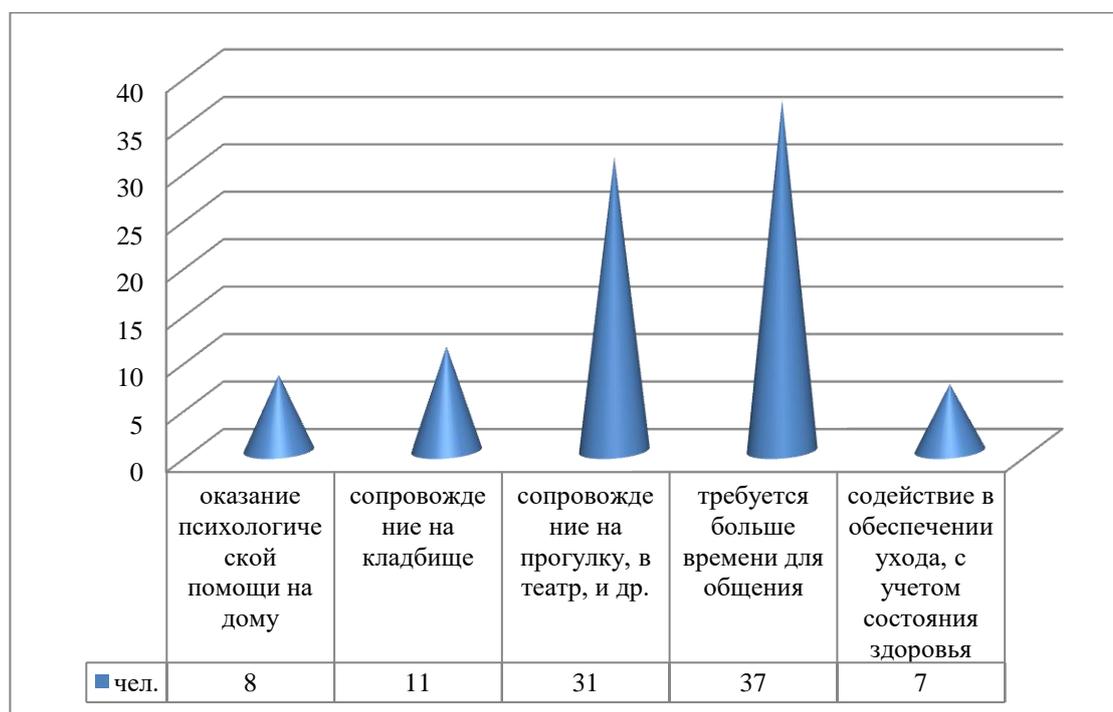


Рисунок 10 – Потребность в дополнительных услугах, чел

Как показало проведенное исследование, основными услугами, оказываемыми социальными работниками своим подопечным являются: покупка и доставка продуктов питания и промышленных товаров, приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения, приготовление пищи, доставка и оформление корреспонденции. Однако среди респондентов есть такие, которые хотели бы получать дополнительные услуги, такие как: услуги по содействию в обеспечении ухода с учетом состояния здоровья (7 чел.), оказанию психологической помощи на дому (8 чел.), а не с доставкой клиента в центр, сопровождение социальным работником клиента на кладбище (11 чел.).

Как выяснилось из беседы с респондентами, до 80 % в балансе времени социального работника занимают закупка различных товаров по заказу клиента и доставка их получателю, а на непосредственную работу с пожилыми гражданами (беседы, прогулки, сопровождение в учреждения

здравоохранения, культуры, социальной защиты населения и пр.) отводится только 5 % временных затрат.

Далее проанализировано, хотели бы респонденты, чтобы уход и помощь осуществляло не государство, а родственники респондентов. Ответы были распределены следующим образом:



Рисунок 11 - Ответы на вопрос как вы относитесь к тому, что бы социальное обслуживание, помощь и уход за вами осуществляли ваши родные и близкие, %

Наибольшее число клиентов социального обслуживания на дому это женщины в возрасте 85 лет и старше.

Полученные данные исследования показывают, что у 56% пожилых людей имеются родственники, которые могут ухаживать за респондентами, но тем не менее основной уход осуществляют социальные работники. При этом при ответе на вопрос как вы относитесь к тому, чтобы помощь и уход за вами осуществляли ваши родные и близкие, 51% респондентов ответили, что не хотят обременять своих родственников.

Основными источниками информации о социальных услугах является социальное окружение, это отметили 44% респондентов, и только 5% клиентов отметили такой источник как СМИ, что говорит о слабо развитой

общегородской политики продвижения услуг социального обслуживания пожилых граждан на дому.

На вопрос, в чем состоит необходимость социального обслуживания, 34 чел. указали необходимость в уходе, 38 чел. отметили необходимость в поддержании состояния здоровья, еще 32 чел. отметили потребность в заботе.

Представленные данные показывают, что наиболее популярной услугой является услуга покупки товаров первой необходимости, в т.ч. лекарственные средства (40 чел.). Так же респонденты часто пользуются такими услугами как: организация медицинского обслуживания (32чел.) и оплата коммунальных услуг (32 чел.). Уборка в доме и вынос мусора так же является востребованной услугой среди респондентов (31 чел.). Среди респондентов оказались такие, которые хотели бы получать дополнительные услуги, такие как: услуги по содействию в обеспечении ухода с учетом состояния здоровья (7 чел.), оказанию психологической помощи на дому (8 чел.), а не с доставкой клиента в центр, сопровождение социальным работником клиента на кладбище(11 чел.).

Анализируя критерий своевременности предоставления услуг, следует выделить, что значительная доля опрошенных лиц - 96 % отметили, что услуги «предоставляются своевременно всегда», что указывает на оперативный и упорядоченный характер предоставления услуг. Также оценка качества предоставляемых услуг показала, что в основном клиенты довольны предоставляемыми им услугами.

Анализ полученных данных об оценке уровня этических качеств специалистов позволяет утверждать, что в работе с клиентами специалисты, оказывающие социальные услуги на дому, соблюдают основные нормы моральных, нравственных и деловых качеств. Среди личностных качеств, характерных для специалистов, респондентами были отмечены следующие: вежливость (40 чел.), отзывчивость (40 чел.), заинтересованность (38 чел.), аккуратность (34 чел.), честность (25чел.).

3 Мероприятия по оптимизации социального обслуживания пожилых людей на дому

Рекомендации по оптимизации социального обслуживания будут носить комплексный характер: частично будут направлены Департаменту социальной защиты населения г. Томска, частично будут даны ОГАУ «КЦСОН ТО».

Для улучшения качества обслуживания пожилого населения на дому, Департаменту социальной защиты населения города Томска можно рекомендовать:

1) увеличить количество сотрудников осуществляющих социальное обслуживание на дому, привлечь к данной проблеме волонтерские движения, студентов специальностей социальной работы;

2) повысить уровень квалификации сотрудников с возможностью изучения технологий психологического общения с пожилыми одинокими клиентами;

3) необходимо пересмотреть стоимость предоставляемых услуг для граждан, пенсия которых незначительно превышает прожиточный минимум;

4) для доставки продуктов и товаров первой необходимости необходимо создание единой транспортной и складской логистики;

5) модернизировать систему надомного обслуживания населения на основе новейших достижений в сферах: интерактивных коммуникаций; средств передачи данных; вычислительной техники; организации труда; оптимизации бизнес-процессов, что позволит высвободить время для большего общения с клиентом;

6) увеличить объем и ассортимент социальных услуг, повысить их качество, внедрить услугу постоянный уход за нуждающимися в нем гражданами;

7) для контроля выполнения заказа и учета времени социального работника необходимо внедрение компьютерной технологии приема,

обработки и контроля доставки заказов на товары и услуги, на базе новейших планшетных компьютеров (ПК) с установленным на них специализированным программным обеспечением (СПО), что позволяет:

- сократить время передачи корректировки заказа от клиента к соработнику для его исполнения;
- в режиме реального времени передать заказ другому соработнику в случае необходимости;
- руководству учреждений социального обслуживания населения в любое время получить точную информацию о месте нахождения, роде и результативности деятельности каждого социального работника.

Внедрение Автоматизированной информационной системы (АИС) позволяет:

- в режиме реального времени принимать от потенциальных поставщиков информацию о наличии, ценах и качественных характеристиках максимально широкого круга товаров и услуг и передавать ее на ПК социальных работников для предоставления клиенту;
- привлечь к обеспечению клиентов достаточно широкий круг поставщиков;
- в режиме реального времени принимать и снимать с ПК социальных работников заказы клиентов и обрабатывать их исполнение;
- отслеживать потребности клиентов с учетом их индивидуальных особенностей;
- формировать соответствующие статистические и отчетные документы о востребованности услуг и пожеланиях клиента, что является реализацией положений государственной концепции создания электронного правительства, закрепленной в различных нормативных актах Российской Федерации и г. Томска;
- собирать отзывы клиентов о поставленных конкретным поставщиком товарах и услугах и учитывать их в дальнейшем;

8) создание, за счет средств компаний-инвесторов, разветвленной сети

мобильных пунктов концентрации заказов, оборудованных персональными боксами клиентов и находящихся в шаговой доступности от места проживания клиентов, что позволит:

- сократить время доставки заказа социальным работником от места получения сформированного заказа до места жительства клиента;
- учитывать поступающие от поставщиков товары в электронном виде, путем электронной маркировки каждого заказа;
- концентрировать поставленные различными поставщиками в адрес одного клиента товары в индивидуальном боксе клиента, откуда их забирает обслуживающий клиента социальный работник;
- в короткий срок перевозить такой мобильный пункт на новое место при изменении распределения клиентов по территории района.

Учитывая результаты проведенных исследований, с целью улучшения качества обслуживания пожилых людей на дому ОГАУ «КЦСОН ТО» можно предложить:

- 1) привлекать студентов по специальности социальная работа, которые проходят практику в учреждении;
- 2) проводить активную работу по выявлению одиноких пожилых людей, нуждающихся в помощи;
- 3) более активно использовать СМИ, которыми пользуются пожилые люди (газеты, местное телевидение);
- 4) при планировании дополнительных услуг, которые могут быть оказаны пожилым людям, учитывать индивидуальные потребности клиента;
- 5) оказывать помощь квалифицированного психолога с выездом на дом к пожилому человеку.

Ожидаемыми результатами реализации указанных мероприятий по модернизации социального обслуживания граждан пожилого возраста станут специализация социальных услуг, технологизация оформления и доставки товаров, которые приведут к тому, что:

- сократятся расходы живого труда на снабжение обслуживаемых

граждан продуктами питания, лекарственными средствами и услугами ЖКХ, на другие услуги, не требующие тесного общения с клиентом;

– повысится качество обслуживания, так как клиенты получат именно те товары, которые они заказывали (а не те, которые можно найти в ближайших магазинах);

– сузится поле для возможных злоупотреблений, так как автоматизированная информационная система будет отбирать поставщиков товаров в соответствии с объективными критериями;

– социальное обслуживание, сохраняя и повышая уровень достигнутых обеспечивающих услуг, в то же время будет развивать непосредственную работу с человеком, шире предоставлять гражданам коммуникативно-психологическую поддержку.

Заключение

Подводя итоги проведенному исследованию, можно сделать вывод, что социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию помощи, социальной поддержке слабо защищенным слоям населения, а так же гражданам попавшему в трудную жизненную ситуацию в виде социально-бытовых, медицинских, психологических, педагогических, правовых, материальных услуг, с целью социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудном жизненном положении.

В результате изучения социального обслуживания пожилых людей был сформулирован основной подход к его организации, ориентированный на изменение психологической установки пожилого человека с пассивной на активную. В таком случае важной составляющей деятельности социального работника становится психологическая работа с пожилым человеком в направлении изменения установки пожилых и старых клиентов. В рамках этой установки пожилой человек должен воспринимать себя с позиции субъекта социальной работы.

Среди психологических особенностей пожилых людей можно отметить то, что пожилые люди являются группой, которая подвергается стереотипным представлениям, приписываниям и ожиданиям, чаще всего - негативным. Несмотря на различия, свойственные каждой возрастной категории, необходимо заметить, что большее значение при работе с пожилыми людьми имеет не фактический возраст человека, а его самоощущение.

По результатам исследования социального обслуживания пожилых людей на дому были выявлены два направления работы: 1) работа с семьей пожилого человека; 2) работа непосредственно с пожилым человеком с привлечением специалистов разных профилей.

Для анализа эффективности социального обслуживания пожилых

людей на дому, осуществляемого ОГАУ «КЦСОН ТО», было проведено анкетирование – выборочный опрос граждан пожилого возраста, получателей надомного социального обслуживания, на дому (опросный лист заполнялся со слов респондента). Исследование было нацелено на изучение потребности в социальных услугах на дому, отношении респондентов к оказанию помощи и уходу со стороны государственных органов и изучение удовлетворенности одиноких пожилых людей качеством предоставляемых социальных услуг на дому.

Наиболее популярной услугой является услуга покупки товаров первой необходимости, в т.ч. лекарственные средства, организация медицинского обслуживания и оплата коммунальных услуг. Однако среди респондентов имеются такие, которые хотели бы получать дополнительные услуги, такие как: услуги по содействию в обеспечении ухода с учетом состояния здоровья, оказанию психологической помощи на дому, а не с доставкой клиента в центр, сопровождение социальным работником клиента на прогулку, в парк, театр, на кладбище. Оценка качества предоставляемых услуг показала, что клиенты в основном довольны качеством предоставляемых услуг, но указывают на некоторые недостатки: ограниченное время для общения, высокая стоимость услуг.

Учитывая результаты проведенных исследований, с целью улучшения качества обслуживания пожилого населения на дому в г. Томске было рекомендовано: организовать мероприятия по внедрению компьютерной технологии приема, обработки и контроля доставки заказов на товары и услуги; привлечение волонтеров и студентов по специальности социальная работа к оказанию социального обслуживания; при планировании дополнительных услуг учитывать индивидуальные потребности клиента; более активно использовать СМИ, которыми пользуются пожилые люди.

Реализация перечисленных в работе мероприятий позволит сократить время на обслуживание граждан, высвободить время для общения с клиентами, повысить качество обслуживания, повысить уровень достигнутых

обеспечивающих услуг, шире предоставлять гражданам коммуникативно-психологическую поддержку.

Список использованных источников

1. Бобровников В. Г. Благотворительность и призрение в России: монография. Волгоград: РПК "Политехник", 2000. – с. 31– 84.
2. Борисов А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (постатейный). - "Деловой двор", 2014 г. [Электронный ресурс] // Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/57567260/6/#ixzz47c46fJwt> (дата обращения 08.05.2016).
3. Бражник Е. И. Современные особенности организации социальной работы во Франции // Образование и семья : проблемы обучения: материалы междунар. науч. – практич. конф.(С. – Петербург, 25-26 марта 2010 г). — СПб.: Питер, 2010. — С. 165— 168.
4. Гомеш Родригеш М. Социальная работа с пожилыми людьми // Региональное образование XXI века: проблемы и перспективы. – 2012. – № 5. – С. 323–328.
5. Демографическая ситуация, структура и занятость населения города Томска [Электронный ресурс]: Официальный портал МО «Город Томск». URL: <http://www.admin.tomsk.ru/pgs/2dh>(дата обращения: 08.05.2016).
6. Дубинский В. И. Социальная работа в Германии: учеб. пособие. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2012. — 108 с.
7. Ершова С. И., Косиченко И. Ф. Проблемы социальной изоляции и одиночества пожилых людей // Гуманитарные и социально-экономические науки. – 2006. – № 3. – С. 89.
8. Закон Томской области от 08.06.2006 № 123-ОЗ (ред. от 09.02.2008) "О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан при предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" (принят постановлением Государственной Думы

- Томской области от 25.05.2006 № 3030) // Собрание законодательства Томской области, 30.06.2006, № 6(11).
9. Закон Томской области от 08.10.2014 № 127-ОЗ (ред. от 18.09.2015) "Об организации социального обслуживания граждан в Томской области" (принят постановлением Законодательной Думы Томской области от 25.09.2014 № 2240) (вместе с "Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг") // Собрание законодательства Томской области", 17.10.2014, № 10/1(111).
10. Закон Томской области от 16.12.2004 № 254-ОЗ (ред. от 11.03.2015) "О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Томской области" (принят постановлением Государственной Думы Томской области от 02.12.2004 № 1576) // Официальные ведомости (сборник нормативно-правовых актов, подписанных Главой Администрации Томской области), 17.12.2004, №37(113).
11. Кашпирева Т. Б. Подготовка специалистов социальной сферы во Франции к работе с положительными клиентами: реформирование и инновации // Механизм реализации модели непрерывной подготовки и переподготовки специалистов образовательной сферы, социальных служб, медицинских, юридических учреждений в области социальной защиты граждан старшего поколения./ Ульяновский гос. пед. ун-т им. И. Н. Ульянова. – Ульяновск, 2007. – С.131– 142.
12. Киселева Т. Г., Бобик Т. В. Исследование социально–психологических проблем пожилых людей // In Situ.- 2015. – № 1. – С. 117– 125.
13. Комлева Е. Р. Ситуация геронтологии как социологическая проблема // Вестник Костромского гос. ун-та им. Н.А. Некрасова. – 2011. – №2. – С.117.
14. Конституция Рос. Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от

- 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). // Собрание законодательства РФ, 04.08.2014, №31, ст. 4398.
15. Коньгина М. Н. Социальное облуживание в современной системе социально-помогающей деятельности // Вестник Северо-Кавказского федер.ун-та. – 2012. - № 1. – С. 102– 105.
16. Корчагина Л. М. Социальная работа с пожилыми людьми: учеб.–методич. пособие.- ГОУ ДПО "Рязанский обл. ин–т развития образования".– Рязань, 2011. – С.132–146.
17. Котова Д. В. Социальная работа в Швеции и России: сравнительный аспект //Социально-экономическое развитие российского общества: современные тенденции /Сборник научных статей по материалам межвузов. науч.-практич. конф. – 2016. – С. 28– 34.
18. Лозовская Е. Г., Новак Е. С., Краснова В. Г. История социальной работы в России: учеб.-методич. пособие. – Изд-во ВолГУ.: Волгоград, 2001. – 72 с.
19. Матвейчик Т.В. Особенности организации помощи пожилым людям за рубежом // Здравоохранение. – 2010. – № 7. – С.24– 29.
20. Моздокова Ю. С. Социальная работа с пожилыми людьми в России и зарубежных странах / Актуальные проблемы гуманитарных, социальных и экономических наук сборник научных трудов. – Таганрог, 2012. – С. 254– 264.
21. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное облуживание населения. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. № 532-ст) [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: http://base.garant.ru/12153427/#block_226 (дата обращения: 08.05.2016).
22. Оганян К. М. Социальная работа с пожилыми людьми // В книге: Теория и практика управления в социальной работе. – СПб.: Питер, 2015. – С. 158– 162.

23. Петрова И. Э. Социальная работа религиозных организаций в России и Европе // В книге: гуманитарии в XXI веке. Министерство образования и науки РФ; Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского Факультет социальных наук; Нижегородское региональное отделение Межрегиональной общественной организации «Академия гуманитарных наук»/ под общей редакцией З. Х. Саралиевой.- Нижегородск, 2013. – С. 492– 498.
24. Поддубная Т. Н. Становление и развитие института социальной защиты в России. // Ученые записки. – 2006. – № 4 (52). – С. 104–106.
25. Положение «О закупке товаров, работ, услуг Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» /Утверждено Наблюдательным советом ОГАУ «КЦСОН ТО» Протокол от 30.12.2013 № 6 [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал Администрации Томской области.
URL:<https://tomsk.gov.ru/people/front/view/id/783/type/94/from/>(дата обращения: 08.05.2016).
26. Постановление Администрации Томской области №520а от 25.12.2014 «Об утверждении областной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на территории Томской области на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов» // Собрание законодательства Томской области, 16.02.2015, № 2/1(116).
27. Постановление Правительства РФ от 29.01.2002 № 70 "О Федеральной целевой программе "Старшее поколение" на 2002 - 2004 годы" // Собрание законодательства РФ", 11.02.2002, № 6, ст. 578.
28. Приказ Минтруда России от 24.11.2014 № 939н "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.12.2014 № 35394) // Российская газета. – 2014. – 31дек. – С. 5.

29. Раимова А.тБ. Социальная работа с пожилыми людьми в зарубежных странах // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2012. – № 7. – С. 221.
30. Распоряжение Департамента социальной защиты населения Томской области от 30.12.2013 № 409 «Государственное задание Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов» [Электронный ресурс] / Официальный сайт областной думы Томской области. URL: http://old.duma.tomsk.ru/files2/27328_227RL0514.pdf (дата обращения: 08.05.2016).
31. Рахматуллина Ю. Д. Социальная работа с пожилыми людьми // В сборнике: Образование и наука: современное состояние и перспективы развития / Сборник научных трудов по материалам междунар. науч.–практич. конф.: в 6 частях./ Министерство образования и науки Российской Федерации. 2014. – С. 102–119.
32. Рева И. В. Экономическая и социальная эффективность организации лечебной помощи в Японии / И. В. Рева, Т. А. Полещук, А. Н. Гульков, Ю. И. Гайнуллина, В. В. Усов, Е. А. Сон, А. Р. Ким, Г. В. Рева // Успехи современного естествознания. – 2015.- № 1– 3.- С. 373– 381.
33. Решение Думы Города Томска от 21.12.2010 № 55 (ред. от 03.11.2015) "О новой редакции Положения "Об оказании мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на территории муниципального образования "Город Томск" // Сборник официальных материалов муниципального образования "Город Томск", 23.12.2010, № 58.2.
34. Салпагаров А. А. Социальная работа с пожилыми и старыми людьми // В сборнике: Наука сегодня: теоретические и практические аспекты Междунар. науч.–практич. конф./ Научный центр "Олимп".– М. – 2015. – С. 479.

- 35.Скворцова Е. В. Социальная работа с пожилыми людьми в условиях центра социального обслуживания // Научный поиск. – 2014. – № 2.1. – С. 14–22.
- 36.Спирина М. О. Организационная специфика волонтерского движения: сравнение опыта России и Франции // Экономическая социология. – 2015. – № 2. – С. 24– 54.
- 37.Старцева О. Н. Опыт взаимодействия науки, образования и социальной практики в социальной работе с пожилыми людьми / О.Н. Старцева, И.Ф. Албегова // Вестник социально-политических наук. – 2012. – № 11. – С. 98– 102.
- 38.Тюкин О. А. Социальное обслуживание пожилых людей: проблемы и тенденции // Идеи и идеалы. – 2015. – № 1 (23). – С. 112– 119.
- 39.Тяпкина Т. Ю. Исторические аспекты формирования системы социального обслуживания населения в России // В сборнике: Актуальные проблемы истории, теории и практики социальной работы и социального образования / Сборник научных статей студентов и преподавателей кафедры теории и методологии социальной работы. – М. – 2015. – С. 132– 140.
- 40.Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] / Официальная статистика / Население / Старшее поколение. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/# (дата обращения 15.05.2016).
- 41.Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] / Официальная статистика / Население / Демография. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/# (дата обращения 15.05.2016).
- 42.Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 14.12.2015) "О ветеранах" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

- URL:http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_5490/ (дата обращения: 08.05.2016).
43. Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015) "О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: <http://base.garant.ru/12125128/> (дата обращения: 08.05.2016).
44. Федеральный закон от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 14.12.2015) "Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: <http://base.garant.ru/12125143/> (дата обращения: 08.05.2016).
45. Федеральный закон от 17.07.1999 №178-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015) "О государственной социальной помощи" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/180687/> (дата обращения: 08.05.2016).
46. Федеральный закон от 17.12.2001 № 173-ФЗ (ред. от 28.12.2013, с изм. от 19.11.2015) "О трудовых пенсиях в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: <http://base.garant.ru/165118/> (дата обращения: 08.05.2016).
47. Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ (ред. от 26.04.2016) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/58060812/#help> (дата обращения: 08.05.2016).
48. Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы

- «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 08.05.2016).
49. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Официальный сайт справочно-правовой системы «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/105642/> (дата обращения: 08.05.2016).
50. Федорова Г. Г., Баутина М. А. Социальная работа по предупреждению насилия над пожилыми людьми // В сборнике: Социальное взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности. Материалы II междунар. науч.-практич. конф./ Российский гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена, кафедра социальной педагогики. – 2012. – С. 168– 172.
51. Хисматуллина З. Н. Организационно-методическая и социальная работа с пожилыми и старыми людьми // Вестник Казанского технологич. ун-та. – 2010. – № 3. – С. 31– 41.
52. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. для бакалавров. – М., 2014. – 256 с.
53. Целых М. П. Организационный контекст современной социальной работы в США // Известия ЮФУ. Технические науки. 2013. – № 10 (147). – С. 163– 168.
54. Чернова О. А. Исторические и медико–социальные аспекты пребывания пожилых людей в домах престарелых / О.А. Чернова, Я.С. Коновалов, А.Н. Ильницкий, И.В. Лебедев // Современные проблемы науки и образования. – 2011. – № 6. – С. 24.

Приложение А

Вопросы для анкетирования клиентов «КЦСО ТО»

Ф.И.О. _____

Возраст _____

1. Имеются ли у Вас близкие родственники, способные оказывать помощь и уход?

имеются трудоспособные родственники	
не имеется родственников	
родственники проживают вне города Томска	

2. Укажите источник информации о предоставлении «КЦСОН ТО» социальных услуг на дому

от сотрудников пенсионного фонда	
от родственников, знакомых	
органы социального обслуживания населения	
от сотрудника почтового отделения приносящего пенсию	
из источников СМИ	

3. В чем состоит необходимость социального обслуживания?

необходимость в уходе	
поддержание состояния здоровья	
потребность в заботе	
потребность в общении	
необходимость поддержания привычного уровня и образа жизни	
уверенность в завтрашнем дне	

4. Какими услугами социального обслуживания на дому Вы обычно пользуетесь?

покупка и поставка товаров первой необходимости, в т.ч. лекарств	
содействие в приготовлении пищи	
организация медицинского обслуживания	
помощь в оформлении документов правового и социального характера	
уборка в доме и вынос мусора	
содействие в приобретении и заготовке топлива	
оплата коммунальных слуг	
помощь психолога	

5. Бывают ли задержки в предоставлении услуг?

услуги предоставляются во время	
бывают задержки	

6. Довольны ли Вы качеством предоставляемых услуг?

доволен(а)	
частично доволен(а)	
не доволен(а) <u>Причины:</u>	

7. Укажите какие личностные качества, по вашему мнению характерны для специалистов, оказывающих социальные услуги на дому

честность	
аккуратность	
вежливость	
отзывчивость	
заинтересованность	

8. Имеется ли у Вас потребность в дополнительных либо индивидуальных услугах, и в каких?

оказание психологической помощи на дому	
сопровождение на кладбище	
сопровождение на прогулку, в театр и т.д.	
требуется больше времени для общения	
содействию в обеспечении ухода с учетом состояния здоровья	

9. Как Вы относитесь к тому, что бы социальное обслуживание, помощь и уход за вами осуществляли ваши родные и близкие?

хотелось чтобы уход осуществляли родные	
положительно, но обременять своих родных не стану	
не хотелось бы, данная ситуация меня полностью устраивает	