

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Специальность 39.03.02 «Социальная работа»
Кафедра ИФНТ

Бакалаврская работа

Тема работы
Социальная работа с одинокими пожилыми гражданами на дому на примере «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска

УДК 364.6-053.9

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А11	Десятова Елена Михайловна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Фадеева Вера Николаевна	К.ф.н..доцент		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	Д.и.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>		
P1	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)
P2	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 ,55,5,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,6 8,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78)
P3	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)
P4	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)
P5	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)

P6	Применять профессиональные знания в области проектной деятельности (оценивать эффективность проектов, подготовку отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности, оценку эффективности управленческих решений)	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)
P 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)
P 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>		
P 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)
P 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)
P11	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

(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
3-11A11	Десятова Елена Михайловна

Тема работы:

Социальная работа с одинокими пожилыми гражданами на дому на примере «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	3224/с от 27.04.2016 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:	23.06.2016 г.
--	---------------

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

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.).	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.
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 ополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).	1.Поставлены следующие задачи: Осуществить теоретический анализ эффективности социальной работы на примере ГКУ РХ «УСПН г. Саяногорска». 2.Цель - оценка эффективности социальной работы с одинокими пожилыми людьми на дому на примере ГКУ РХ «УСПН г. Саяногорска». 3.Разработать пути решения проблем в социальной работе с одинокими пожилыми людьми на дому на примере ГКУ РХ «УСПН г. Саяногорска».
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
1.	
2.	
3.	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	
--	--

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры ИФНТ	Фадеева Вера Николаевна	к.ф.н., доцент		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А11	Десятова Елена Михайловна		

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Направление 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:	06.06.2016	
Дата контроля	Название раздела (модуля) / вид работы (исследования)	Максимальный балл раздела (модуля)
20.02.2016	Составление библиографии, обзор литературы	10
20.03.2016	Проведение социологического исследования, анализ результатов социологического исследования	5
05.05.2016	Написание чернового варианта ВКР	15
03.06.2016	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	Фадеева Вера Николаевна	К.ф.н., доцент		

СОГЛАСОВАНО:

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

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа _____ 88 _____ с., _____ 1 _____ рис., _____ 24 _____ табл.,
_____ 63 _____ источников, _____ 5 прил.

Ключевые слова: социальная работа, социальное обслуживание, одинокие пожилые граждане.

Объектом исследования является социальное обслуживание одиноких пожилых людей. УСПН МО г. Саяногорск, созданный в 1995 году и неоднократно затем реформированный успешно выполняет цели и задачи, которые ставят перед ним Департамент труда и социального развития МО г. Саяногорска, управление труда и социальной защиты населения. УСПН МО г. Саяногорск создано в целях оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, комплексной помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса

Предметом исследования является проблемы и перспективы социального обслуживания одиноких пожилых людей на дому в условиях муниципалитета (на примере деятельности «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска).

Целью исследования является выявить проблемы социального обслуживания одиноких пожилых людей на дому и определить перспективы развития социального обслуживания в условиях муниципалитета (на примере деятельности «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска).

В процессе исследования проводились социологические исследования.

В результате исследования были разработаны несколько проектных предложений по совершенствованию социальной работы с пожилыми одинокими гражданами на дому.

Степень внедрения: данные проектные предложения по совершенствованию социальной работы с пожилыми одинокими гражданами на дому и используется в УСПН МО г. Саяногорск.

Область применения: проектные предложения по совершенствованию социальной работы с пожилыми одинокими гражданами на дому могут быть использованы в департаментах социальной работы.

Экономическая эффективность/значимость работы: использование социально - эффективной работы с одинокими пожилыми гражданами на дому.

В будущем планируется разработка наиболее новых проектов с учетом эффективной работы с одинокими гражданами на дому.

Оглавление

Введение.....	9
1. Теоретические основы социальной работы с одинокими пожилыми людьми	14
1.1 Правовые основы социального обслуживания одиноких пожилых людей	14
1.2 Специфика социальной работы с одинокими пожилыми людьми	26
2. Работа социального обслуживания одиноких пожилых людей в муниципалитетах Республики Хакасия и на примере МО г. Саяногорска.....	36
2.1 Опыт надомного социального обслуживания одиноких пожилых людей в Республики Хакасия.....	36
2.2 Оценка эффективности социального обслуживания одиноких пожилых граждан на примере МО г. Саяногорска.....	53
2.3. Анализ результативности и выводы.....	60
3. Изучение способов оценки эффективности социального обслуживания в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста	77
3.1 Организация программы по социально – педагогической деятельности для людей пожилого возраста на примере УСПН г. Саяногорска.....	77
3.2 Перспективы социального обслуживания одиноких пожилых граждан на дому в условиях муниципалитета	83
Заключение	92
Список использованной литературы.....	95
Приложение 1	101
Приложения 2	103
Приложение 3	109
Приложение 4	111
Приложение 5	113

Введение

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

Актуальность исследования обусловлена тем, что, что развитию социальной работы с одинокими пожилыми людьми на дому предается в нашей стране с каждым годом все большее значение именно по вышеуказанным причинам.

Одиночество - это тягостное ощущение увеличивающегося разрыва с окружающими, боязнь последствий одинокого образа жизни, тяжелое переживание, связанное с утратой существенных жизненных ценностей или близких людей, постоянной ощущение покинутости, бесполезности и ненужности собственного существования.

Таким образом, задача социальных работников и близких людей сводится к оказанию одинокому пожилому человеку по мере возможности, со знанием и пониманием геронтопсихологии материальной и моральной поддержки и уважения.

Это обусловлено тем, что одинокие пожилые люди являются наиболее социально незащищенной категорией общества в условиях, когда новая система социальной защиты, соответствующая современным требованиям, находится в стадии разработки.

Социальное обслуживание одиноких пожилых людей можно рассматривать как социальную технологию, позволяющую оказать необходимую поддержку гражданам в условиях жизненной ситуации, то есть ситуации, нарушающей жизнедеятельность гражданина (неспособность к

самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, малообеспеченностью, одиночеством).

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

Основные положения социального обслуживания населения в Российской Федерации закреплены в Федеральном Законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 256-ФЗ.

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

Анализ теоретических подходов и практического опыта социального обслуживания одиноких пожилых людей позволил нам обнаружить противоречия.

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

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

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

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

Объектом исследования является социальное обслуживание одиноких пожилых людей.

Предметом исследования является проблемы и перспективы социального обслуживания одиноких пожилых людей на дому в условиях муниципалитета (на примере деятельности «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска).

Целью исследования является: выявить проблемы социального обслуживания одиноких пожилых людей на дому и определить перспективы развития социального обслуживания в условиях муниципалитета (на примере деятельности «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска).

Достижение этой цели предусматривает следующие задачи:

1. Изучить опыт надомного социального обслуживания одиноких пожилых людей в Республики Хакасия.
2. Оценить эффективность социального обслуживания одиноких пожилых граждан на примере МО г. Саяногорска.
3. Разработать перспективы социального обслуживания одиноких пожилых граждан на дому в условиях муниципалитета.

Методы исследования: теоретический анализ содержания литературы по указанной теме; эмпирическая интерпретация – оценка эффективности деятельности отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

Исследовательской базой выступил: Управление социальной защиты населения МО г. Саяногорска.

Теоретико-методологическую базу исследования составляют критерии и показатели социального обслуживания описали в своих работах В.Д. Альперович, Т. А. Александрова, Д.С. Макарычева, Т.В. Черпухина и Т.В. Чуянов. Методической базой исследования данной работы составили труды Беленькой И.Г., О.В. Красновой, Е.И. Холостовой, Сорвиной А.С., Курбатовой В.И, Альперовича В.Д и др.

Нормативно – правовой основой исследования выступили следующие документы: Конституция Российской Федерации, Федеральный Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 256-ФЗ.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что в работе: изучены теоретические основы социального обслуживания одиноких пожилых людей в условиях управления социальной поддержки населения; проанализирована работа управления социальной поддержки населения муниципального образования города Саяногорск на примере одиноких пожилых людей; разработаны рекомендации администрации управления социальной поддержки населения муниципального образования города Саяногорск по обслуживанию одиноких пожилых людей.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанные в ходе исследования социального обслуживания одиноких пожилых людей на дому состоит в обобщении опыта социального обслуживания одиноких лиц пожилого возраста. Материалы исследования могут быть использованы социальными работниками по работе с одинокими пожилыми людьми.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, заключения и трех взаимосвязанных глав.

В первой главе рассмотрены правовые основы социального обслуживания одиноких пожилых людей. Определена специфика социальной работы с одинокими пожилыми людьми.

Во второй главе изучен опыт надомного социального обслуживания одиноких пожилых людей в Республики Хакасия. Дана оценка эффективности социального обслуживания одиноких пожилых граждан на примере МО г. Саяногорска. Изучены перспективы социальной работы одиноких пожилых граждан на дому в условиях муниципалитета.

В третьей главе разработаны предложения по совершенствованию социальной работы с одиноким пожилыми людьми на примере УСПН г. Саяногорска.

1. Теоретические основы социальной работы с одинокими пожилыми людьми

1.1 Правовые основы социального обслуживания одиноких пожилых людей

В последнее десятилетие XX столетия одной из наиболее существенных тенденций социальной политики в Российской Федерации является становление системы социального обслуживания. Сущность социального обслуживания в науке трактуется по-разному. В одних работах социальное обслуживание рассматривается как современная парадигма социальной работы, в других как высокоэффективная социальная технология, позволяющая помочь гражданам, попавшим в сложную жизненную ситуацию, решить их проблемы, в третьих, – как важный сектор социальной сферы.

Изменение социального статуса человека в старости, вызвано, прежде всего, прекращением или ограничением трудовой деятельности, трансформацией ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновением различных затруднений как в социально-бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям, диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми. Все это способствует возникновению чувства одиночества.

Одинокие пожилые люди, согласно практике социальной работы, это лица пенсионного возраста, не имеющие детей или близких родственников в районе проживания. Одиноко живущие пожилые люди представляют собой особую «группу риска». В случае ухудшения состояния здоровья и ограничения способности к самообслуживанию они не могут рассчитывать на помощь близких и нуждаются в поддержке со стороны (покупка продуктов и необходимых товаров, помощь в работе по дому и уход за собой). В связи с этим одинокие пожилые люди в первую очередь являются

клиентами надомного обслуживания. Данная категория граждан имеет право на бесплатное социальное обслуживание, если размер их пенсии не превышает определенной величины, согласно Федеральному закону «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Одиночество - это социально-психологическое состояние, характеризующееся сужением или отсутствием социальных, профессиональных, эмоциональных и других контактов. Одиночество возможно в результате частичной (одиночество вдвоем) или полной изоляции от окружающих. В некоторых случаях личность добровольно избирает одиночество в силу объективных и субъективных причин. Одиночество может быть и вынужденной формой жизни, в случаях, когда у человека отсутствуют близкие, имеются физические недостатки, инвалидность, а также по причине удаленности места проживания. Более остро переживается приобретенное, временное одиночество, которое наступает в результате потери близких, родных, друзей в связи с их уходом из жизни, переменой места жительства или острой конфликтной ситуации [2, с. 77].

Социальная политика в отношении одиноких пожилых - это совокупность правил, принципов и подходов государства и общества, направленных на улучшение условий и повышение качества жизни одиноких пожилых людей [16].

Основной задачей государства по отношению к одиноким пожилым людям остается их материальная поддержка (пенсия, пособия, льготы и т.д.). Важную роль играет оказание им действенной социально-психологической, педагогической, социально-медицинской, организационной и другой помощи. В целом политика в отношении одиноких пожилых направлена на продление активного образа жизни и сохранение здоровья гражданам пожилого возраста [9, с. 49].

При формировании концептуальных подходов к организации социального обслуживания пожилых людей исходным пунктом является

понятие «социального обслуживания», содержащиеся в статье 1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а именно: «Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов представляет собой деятельность по удовлетворению потребностей граждан в социальных услугах. Социальное обслуживание включает в себя совокупность социальных услуг (уход, организация питания, содействие в получении медицинской, правовой, социально-психологической и натуральных видов помощи, помощи в профессиональной подготовке, в трудоустройстве, организации досуга, содействие в организации ритуальных услуг и др.), которые предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому или в учреждениях социального обслуживания независимо от форм собственности» [1, с. 672].

Социальное обслуживание – это разновидность специфической социальной деятельности, направленной на удовлетворение социальных потребностей различных категорий населения, но не только тех, которые попали в трудную жизненную ситуацию или находятся в социально опасном положении, а всех людей – от рождения до конца жизни, на различных этапах их развития [12, с. 15].

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально – бытовых, социально – медицинских, психолого-педагогических, социально – правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [2, с. 669].

Деятельность в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов строится на принципах:

- соблюдение прав человека и гражданина;
- предоставление государственных гарантий в сфере социального обслуживания;

- обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста, и инвалидов;
- преемственности всех видов социального обслуживания;
- ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- приоритета мер по социальной адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов;
- ответственности органов государственной власти и учреждений, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан пожилого возраста и инвалидов в сфере социального обслуживания [1, с. 672].

Правовая система Российской Федерации состоит из законодательных, нормативных и иных актов, охраняющих права и интересы граждан страны, в том числе и граждан пожилого возраста. Социальную защиту пожилых людей в России регулируют правовые документы, которые можно условно разделить на три группы норм [25, с. 95]:

1. Нормы, закрепляющие права всех граждан независимо от возраста, в том числе особо значимые для пожилых людей. «К ним относятся нормы, прописанные во многих законодательных актах (Конституция РФ [1], Гражданский кодекс РФ, Семейный кодекс РФ [6], Трудовой кодекс РФ [7], Жилищный кодекс [8], ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [21], федеральные законы «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [20], «О государственной социальной помощи» [15], «О погребении и похоронном деле» [22], «О вынужденных переселенцах» [13], «О беженцах» [10], «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» [11], «Об общественных объединениях» и др.)».

2. Нормы, непосредственно касающиеся прав пожилых людей и соответствующих этим правам обязанностей государства, негосударственных структур и семьи. К этой группе относятся, прежде всего, «пенсионное

законодательство и Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [20].

3. Нормы, регулирующие положение особых категорий пожилых людей (ветераны, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, репрессированные и впоследствии реабилитированные граждане и др.). Наиболее значимыми в данной группе являются федеральные законы «О ветеранах» и «О реабилитации жертв политических репрессий».

И федеральные, и местные правовые акты разрабатываются с учётом основных международных документов (Всеобщая декларация прав человека, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 года [2]; Принципы ООН в отношении пожилых людей «Сделать полнокровную жизнь лиц преклонного возраста», принятые Генеральной Ассамблеей ООН в 1991 году; Декларация по проблемам старения, принятая Генеральной Ассамблеей ООН в 1992 году; Европейская социальная хартия, подписанная государствами – членами Совета Европы в 1961 году, и пересмотренная Европейская социальная хартия, открытая к подписанию в 1996 году [4]; Хартия пожилых людей, принятая Межпарламентской Ассамблеей государств – участников СНГ 15 июня 1998 года). А также приобретенного рядом стран (Великобритания, Германия, Швеция и др.) опыта в решении проблем старшего поколения.

Социальная защита старых людей в Российской Федерации реализуется на государственном (федеральном) уровне и региональном (местном) уровне. В последние годы появились различные негосударственные общественные структуры; осуществляет координацию и согласованность действий государственных и общественных организаций Координационный комитет, созданный на основе Указа Президента РФ от 5 августа 1991 года, затем был организован департамент по делам пожилых в министерстве социальной защиты. С принятием Конвенции развития социального обслуживания населения в РФ 4 августа произошел переход к системе социальной защиты, принятой в европейских странах. Устранению причин снижения уровня

благосостояния граждан и оказанию индивидуальной помощи должны были содействовать мероприятия социального обслуживания через систему различных служб. Основные формы их деятельности: материальная помощь, помощь на дому, обслуживание в условиях стационара, предоставление временного приюта, консультативная помощь, социальный патронаж, социальная реабилитация и адаптация, социальная помощь.

Статья 7 Конституции РФ [1] определяет, что, во-первых, Российская Федерация - социальное государство; и, во-вторых, закрепляет положение о том, что в Российской Федерации обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых людей, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты.

Сущностью конституционно-правового положения пожилых людей является совокупность правовых норм, закрепленных в Конституции Российской Федерации, конституциях (уставах), законах субъектов России, международно-правовых актах, регулирующих и охраняющих общественные отношения по поводу семьи.

Конституция Российской Федерации и федеральные законы закрепили определенный круг субъектов, у которых при наступлении жизненных обстоятельств, перечисленных в указанных правовых актах, возникает право на социальную защиту. В указанных правовых актах перечислены те виды социальной защиты, которые могут быть применены в том или ином конкретном случае. К таким жизненным обстоятельствам, наступление которых влечет необходимость применения мер социальной защиты, можно отнести следующие: болезнь; беременность и роды; старость; инвалидность; смерть; трудовое увечье или профессиональное заболевание; безработица; инфляция; наличие детей в семье, многодетность; неполная семья; одиночество.

Социальная защита пожилых людей и ветеранов в Российской Федерации является одним из приоритетных направлений социальной

политики государства. Правовые основы и меры социальной защиты пожилых людей и ветеранов определены Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О ветеранах» [12], соглашениями государств-участников СНГ о взаимном признании льгот и гарантий инвалидов и участников Великой Отечественной войны, семей погибших военнослужащих и лиц, приравненных к ним.

К пожилым гражданам нормы пенсионного законодательства ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» [23] и законодательства о социальном обслуживании относят женщин старше 55 лет и мужчин старше 60 лет.

Формирование нормативной правовой базы в отношении пожилых людей в Российской Федерации осуществляется главным образом исходя из положений ст. ст. 5, 7, 12, 15, 37, ч. 3 ст. 38, ст. ст. 39, 41, п. п. "е", "ж", "к", "н" ч. 1 ст. 72, ст. ст. 76 - 78, 90, п. п. "а", "в" ч. 1 ст. 114, ст. ст. 115, 130 - 132 Конституции Российской Федерации [1].

Анализ указанных положений, а также положений отдельных законодательных актов, смотрите ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», позволяет констатировать, что нормативную правовую базу, регламентирующую осуществление государственной политики в отношении пожилых людей, составляют международные правовые акты, правовые акты федерального уровня, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, нормативные правовые акты местного самоуправления.

Международная правовая база может быть структурирована, во-первых, исходя из территорий, которые охватываются действием правовых актов (мировое сообщество, европейский континент, территория Союза Независимых Государств, международные договоры Российской Федерации); во-вторых, исходя из круга общественных отношений, подвергнутых (подлежащих) правовой регламентации в области поддержки

пожилых людей (охрана здоровья, труд и занятость, социальное (пенсионное) обеспечение; социальное обслуживание; социальная защита пожилых людей).

Нормативная правовая база Российской Федерации в области осуществления государственной политики в отношении пожилых людей может быть структурирована исходя из [29, с. 87]:

- территориального деления Российской Федерации (федеральный центр, субъекты Российской Федерации, муниципальные образования);
- иерархии нормативных правовых актов (законы и подзаконные акты или нормативные правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований);
- предмета правового регулирования (охрана здоровья, труд и занятость, социальное (пенсионное) обеспечение, социальное обслуживание, социальная защита отдельных категорий граждан, функционирование организационного механизма).

В Российской Федерации не принят единый законодательный документ, определяющий государственную политику в отношении пожилых людей. Она реализуется при регламентации различных отношений, которые можно подвергнуть определенной градации.

Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [21] устанавливают правовые, организационные и экономические принципы в области охраны здоровья граждан.

В рамках реализации права пожилых людей на труд нормы Трудового кодекса Российской Федерации [7]:

- во-первых, устанавливают ряд преимуществ различным категориям работников (пенсионеры, инвалиды, работники, занятые на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, работники, осуществляющие уход за больными членами их семей, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий по защите Отечества);

- во-вторых, регламентируют особенности регулирования труда отдельных категорий работников (женщины, лица с семейными обязанностями, лица, работающие по совместительству, работники, заключившие трудовой договор на срок до двух месяцев, надомники, педагогические работники).

В области пенсионного обеспечения Федеральным законом от 15 декабря 2001 г. № 166-ФЗ в ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015 «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» [14] и Федеральным законом от 17 декабря 2001 г. № 173-ФЗ в ред. от 28.12.2013, с изм. от 19.11.2015 «О страховых пенсиях» [23] устанавливаются основания возникновения и порядок реализации права граждан Российской Федерации на различные виды пенсионного обеспечения.

Нормы Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ в ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015 «О государственной социальной помощи» [15] устанавливают правовые и организационные основы оказания государственной социальной помощи малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам и иным категориям граждан.

К настоящему времени сложилась отдельная правовая база в области социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Указанные законодательные акты регулируют отношения в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста, являющегося одним из направлений деятельности по социальной защите населения, устанавливают экономические, социальные и правовые гарантии для граждан пожилого возраста. В данной связи нельзя не отметить ряд документов в области стандартизации, регулирующих, в частности, порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста.

Одним из элементов государственной политики в отношении пожилых людей следует считать регламентацию отношений по обеспечению доступа для лиц пожилого возраста к объектам социальной инфраструктуры.

Отдельно следует выделить отношения в области осуществления различных видов страхования. Видами страхового обеспечения являются:

- оплата медицинскому учреждению расходов, связанных с предоставлением застрахованному лицу необходимой медицинской помощи; пенсии, пособие по временной нетрудоспособности;
- социальное пособие на погребение ФЗ «Об основах обязательного социального страхования» [19];
- пособия по временной нетрудоспособности ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством»;
- обеспечение по социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» [19].

Нормами гражданского и семейного законодательства устанавливаются основы правового статуса недееспособных лиц, порядок установления, осуществления и прекращения опеки и попечительства над недееспособными или не полностью дееспособными гражданами, алиментные обязательства совершеннолетних детей в отношении нетрудоспособных родителей.

К отдельной нормативной правовой базе в отношении пожилых людей следует относить нормативные акты, регламентирующие установление правового статуса отдельных категорий граждан, в том числе в части предоставления различного рода социальных гарантий (ветеранов № 5-ФЗ «О ветеранах» [12]; Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы ФЗ «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации» и полных кавалеров ордена Славы; государственных служащих ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»; военнослужащих ФЗ № 4328-1 «О дополнительных гарантиях и компенсациях военнослужащим, проходящим военную службу на территориях государств Закавказья, Прибалтики и Республики

Таджикистан, а также выполняющим задачи в условиях чрезвычайного положения и при вооруженных конфликтах; сотрудников правоохранительных органов ФЗ «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»; граждан, подвергшихся воздействию радиации (вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС ФЗ «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», вследствие аварии в 1957 г. на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча ФЗ № 175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча», вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне ФЗ № 2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне»); работников (лиц, работающих и проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях ФЗ № 4520-1 «О государственных гарантиях и компенсациях для лиц, работающих и проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях», работников организаций угольной промышленности ФЗ № 81-ФЗ «О государственном регулировании в области добычи и использования угля, об особенностях социальной защиты работников организаций угольной промышленности», граждан, занятых на работах с химическим оружием ФЗ № 136-ФЗ «О социальной защите граждан, занятых на работах с химическим оружием»); доноров ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»; инвалидов ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

Осуществление государственной политики в отношении пожилых людей невозможно без создания и функционирования организационного механизма и финансирования различных мероприятий.

Принимая во внимание многообразие отношений в области поддержки пожилых людей, следует констатировать, что организационный механизм в области социальной защиты пожилых людей имеет трехуровневую структуру [39, с. 19]:

- федеральный центр;
- субъекты Российской Федерации;
- муниципальные образования.

На федеральном уровне в данной связи следует выделить прежде всего Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Федеральное медико-биологическое агентство, Федеральную службу по труду и занятости, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, учреждения здравоохранения, учреждения (отделения) социального обслуживания.

Таким образом, принимая во внимание все вышесказанное, следует констатировать, что определение обозначения нормами нормативных правовых актов осуществления государственной политики в отношении пожилых людей в Российской Федерации должно производиться прежде всего посредством анализа нормативных правовых актов, регламентирующих определенные виды общественных отношений (охрана здоровья; социальное (пенсионное) обеспечение; социальное обслуживание; труд и занятость; функционирование организационного механизма), а также устанавливающих правовой статус отдельных категорий граждан (ветераны, государственные служащие, военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации, различные категории работников, доноры, инвалиды и др.).

1.2 Специфика социальной работы с одинокими пожилыми людьми

Государство гарантирует гражданам пожилого возраста и инвалидам возможность получения социальных услуг на основе принципа социальной справедливости независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и других обстоятельств. Гражданам пожилого возраста и инвалидам обеспечивается возможность получения достаточных для удовлетворения их основных жизненных потребностей социальных услуг, которые включаются в перечни гарантированных государством социальных услуг. В сфере социального обслуживания граждане пожилого возраста имеют права:

- Право граждан пожилого возраста и инвалидов на социальное обслуживание.
- Права при получении социальных услуг.
- Право на информацию в сфере социального обслуживания.
- Право на согласие на социальное обслуживание.
- Право на отказ от социального обслуживания.
- Право на конфиденциальность информации [1, с. 672–673].

Старение населения является одной из глобальных проблем современного мира. По прогнозам экспертов ООН в 2015 году возраст каждого десятого жителя планеты составил 60 лет и старше.

Смысл социальной работы - социальная реабилитация. В данном случае такая реабилитация - это действительное восстановление в привычных обязанностях, функциях, видах деятельности, характере отношений с людьми (пусть в меньшей мере и в иных статусах), но превращение - и это самое главное - пожилого человека из объекта

социальной работы в ее субъектах. Преодоление, смягчение драмы не востребоованности происходит на основе собственного житейского (в т.ч. профессионального, семейного) опыта. Важно не только давать человеку, но и помочь ему продолжать отдавать себя, сохраняя тем самым устойчивость, гарантию определенной стабильности, ощущение доброй перспективы, оптимистическую и реализуемую надежду на то, что и в новых обстоятельствах человек остается нужным. Очень часто пожилые люди живут отдельно от семей, и поэтому им бывает не под силу справиться со своими недомоганиями и одиночеством. И если раньше основная ответственность за пожилых лежала на семье, то сейчас ее все чаще берут на себя государственные и местные органы, учреждения социальной защиты населения [8].

В качестве приоритетных направлений социальной работы с пожилыми людьми отметим следующие направления:

1. Финансовая.
2. Здоровье.
3. Психологическая.
4. Жилищная.
5. Одиночество.

Социальная работа в решении финансовых проблем. Представленные данные показывают, как пожилые люди оценивают свое экономическое положение. Лишь 0,4% сельских женщин считают свое материальное положение высоким. Среди мужчин подобного мнения придерживаются 2%. Достаточно хорошо обеспеченными считают себя 4,9% женщин и 6,2% мужчин. Около половины респондентов считают, что лишних денег у них нет, но на жизнь хватает (50,2% женщин и 56,7% мужчин). Пенсия остается главным источником дохода практически всех пенсионеров. По материальному уровню они относятся к «традиционно» бедным. Представленная картина финансового положения пожилых людей на селе показывает, что государство гарантирует лицам пожилого возраста

социальное обеспечение на уровне физиологического выживания. Важно отметить, что социальная поддержка является необходимым условием для субъективного и объективного благополучия пожилого человека. В социологии выделяют три группы средств адаптации пожилых людей, которые способны защитить их от негативных воздействий рыночной экономики: институционализированные усилия социокультурной среды (общественные движения, органы государственной власти, конкретные организации и институты, в рамках которых происходит адаптация), нормативно-регулятивных средств. Поэтому ключевыми резервами адаптации становятся личностные ресурсы. Исследования и научная литература акцентируют внимание на том, что реализация социальной политики должна предусматривать не только выплату денежных пособий и компенсаций, заботиться о предоставлении льгот и субсидий, но и способствовать созданию правовых и экономических условий, которые стимулировали бы стремление эффективно трудиться, обеспечивая тем самым свое благосостояние. [3, с. 27–30].

Социальная работа в решении проблем одиноких пожилых людей тесно связан со здоровьем. Специфика исследования, его социологический фокус определили показатель, которым мы в дальнейшем будем оперировать. Это самооценка своего здоровья пожилыми людьми. Без сомнения, этот показатель является важным, предусматривающим уникальную субъективную информацию о здоровье, хотя его оценка базируется совсем на иных параметрах, чем, например, при медицинском обследовании пациента. И поскольку старение у разных групп и индивидов происходит по-разному, самооценки значительно различаются.

Мужчины оценивают свое здоровье выше, чем женщины, несмотря на данные о средней продолжительности жизни среди мужчин и женщин. Так, 71.1% мужчин в сельской местности признали своё здоровье хорошим и средним. Среди женщин таких было 62.6%. Плохое и очень плохое состояние здоровья отметили 27.9% мужчин и 37% женщин. Было выявлено, что

мужчины реже, чем женщины обращались за помощью к врачам. Подобное обстоятельство свидетельствует, на наш взгляд, о ложном оптимизме мужчин, который опровергается данными о продолжительности их жизни и сведениями ВОЗ, которые свидетельствуют, что 11.6% женщин и 28.1% мужчин не справляются с приготовлением пищи, 19.7% женщин и 30% мужчин не в состоянии самостоятельно выполнять домашние дела, 26.3% женщин и 19.8% мужчин не могут передвигаться самостоятельно в пределах своего жилища [22, с. 3].

Рассматриваемые потребности определяются также структурой семьи, возрастными возможностями, особенностями пола. Таким образом, анализ блока проблем, связанных со здоровьем, показывает, что целесообразно выделить количественные показатели групп риска престарелых и соответствующих этим группам потребностей в различного рода медико-социальной, психологической и семейной поддержке, экономических услугах.

Социальная работа в решении психологических проблем. Как показывает обследование одиноких пожилых людей, их психологические проблемы состоят в следующем: они испытывают трудности в общении с социальными работниками и соседями; склонны к самоубийствам; они страдают от депрессии в связи с крушением идеалов юности и всей их жизни; переживают чувство вины перед умершими близкими; испытывают страх перед смертью и страх быть недостойно погребенными. Вступление в пожилой возраст сопровождается для одних резким, для других плавным изменением рода занятий, образа и стиля жизни, материального положения и других условий жизнедеятельности. Самое главное (рубежное) событие для большинства пожилых людей, коренным образом меняющее его образ жизни и положение в обществе – выход на пенсию. Собственно, для многих именно этот факт знаменует наступление старости – очередного жизненного цикла. Резкую смену привычного образа жизни многие не переносят, и смерть вскоре после выхода на пенсию – явление достаточно распространенное,

особенно среди мужчин. Выход на пенсию сопровождается нисходящей социальной мобильностью.

Образ жизни пожилых людей во многом определяется тем, как они проводят свободное время, какие возможности для этого создает общество. Активно занимаясь общественной деятельностью, пожилые люди делают свою жизнь более полнокровной. В этом смысле полезно привлекать людей старшего поколения к работе различных обществ, к организации встреч, передач по радио и телевидению специально для пожилых людей, к работе с детьми и молодежью и так далее, но основной повседневной деятельностью пенсионеров главным образом становится дом (помощь в труде, домашнем хозяйстве и уход за детьми), здоровье, пассивный отдых и развлечения [3, с. 56].

Социальная работа в решении жилищных проблем для одиноких пожилых людей также являются актуальными на сегодняшний день. Чаще всего вопрос ставится негде жить, а как жить? Какие формы проживания предпочитают сейчас пожилые люди? Позиция отечественных геронтологов такова, что пожилой человек как можно дольше должен проживать со своей семьей. Если семья в состоянии она должна взять на себя весь спектр забот о пожиле или старом, нуждающемся в уходе, человеке. Последние исследования показывают, что возникает новая тенденция. Пожилые люди предпочитают жить с супругом (супругой) либо одиноко. Превалирующей ценностью становится само наличие близкого человека, возможность совместного с ним проживания, вовлеченность в общую деятельность. В современном обществе структурный состав семьи, в которую включены пожилые, изменяется. Речь идет о предпочтении пожилых дистанцироваться в своем проживании от других поколений. Исследования показывают, что $\frac{3}{4}$ пожилых пар и половина одиноких живут без детей, хотя 80% из них – детей имеют. Данные демонстрируют, что с распадом традиционной патриархальной семьи статус пожилого человека как главы семьи был нивелирован [4, с. 7].

В результате все чаще пожилые люди обращаются за поддержкой в общественные организации (благотворительные организации, службы психологической поддержки, телефоны доверия). Об этом же свидетельствуют исследования за рубежом, практическая постановка вопроса в России. Ряд исследований фиксируют практики насилия в отношении пожилых в семье и особенности поддержки этой социальной группы общественными организациями. Специфической чертой пожилой семьи становится экстраверсия, преимущественная ориентация на контакты с окружающими а не на поддержку внутрисемейных связей, традиционных межличностных семейных отношений. Вследствие этого изменяются и социальный статус, иерархическая организация многопоколенной семьи.

Социальная работа в решении проблемы одиночества. Одиночество с научной точки зрения – одно из наименее разработанных социальных понятий. Существуют различные типы и степени одиночества. Некоторые формы могут стимулировать развитие одиночества и углублять его; в других же формах, прежде всего, ярко выражен разрушительный и истощающий эффект этого явления.

К факторам, которые переводят пожилого человека в группу риска и резко снижают качество его жизни, относятся: потеря супруга, отделение взрослых детей и выход на пенсию. Но не все одинокие пожилые люди считают одиночество серьезной проблемой. Анализ статистических данных дает возможность утверждать, что в России одиноко проживающих пенсионеров – более 300 тысяч. Чувство одиночества характерно для 21,7% одиноких пожилых женщин в сельской местности. Для сравнения, в городе – 26,3%. Среди мужчин – 7,9 % на селе и 25% проживающих в городе. Среди тех, кто проживает с супругом в сельской местности таких – 1,7 % с детьми, внуками – 2,9 % [22, с. 7]. Исследования показывают, что чувство одиночества в большей степени беспокоит «молодых» пожилых, то есть ту категорию людей, кто не так давно вышел на пенсию. Это объясняется тем, что в период выхода на пенсию происходит болезненный разрыв основных

социальных отношений, связей и профессиональных личных контактов. Разрыв ведёт за собой трудности адаптации к новому более низкому в нашем обществе статусу, проблемы приспособления к иным социально менее значимым ролям в семье в период нивелирования возможностей самовыражения в профессиональном обществе. Результатом становится не только болезненное изменение взглядов и привычек, где-то утрата ценности ранее полученных знаний, но и возникает ощущение обеспокоенности, особого страха перед будущим.

Проведение различия между типами одиночества требует тщательного анализа и особого внимания к любым разновидностям его проявлений. Различия же между типологиями проводятся по трем основным измерениям, касающимся оценки индивидом его социального положения, типа испытываемого им дефицита социальных отношений и временной перспективы, связанной с одиночеством.

Эмоциональные характеристики одиночества выявляют отсутствие позитивных эмоций, таких как счастье, привязанность, и наличие негативных эмоций, таких как страх и неуверенность.

Тип ущербности определяет природу недостающих социальных отношений. Здесь решающим является сбор информации о значимых для индивида отношениях. Для данного измерения возможна и дальнейшая дифференциация на три подкатегории: чувство ущербности, вызванное отсутствием интимной привязанности, чувство опустошенности и чувство покинутости.

Временная перспектива – третье измерение одиночества. Его также подразделяют на три подкомпонента: степень, до которой одиночество переживается, как неизменное; степень, до которой одиночество переживается, как временное; и степень, до которой индивид примиряется с одиночеством, усматривая причину одиночества в других (своем окружении). Говоря о типах одиночества в начале необходимо сказать о том, что как состояние физической изолированности, оторванности одиночество известно

с самых древних времен и даже нередко сознательно использовалось людьми. Но при этом, конечно же, на протяжении веков менялись его субъективная оценка и отношение людей к факту отрыва (уединения) [28, с. 72–73].

Социологи Дж. Янг и Бег (1978 г.) различали три типа одиночества.

1. Хроническое одиночество – развивается тогда, когда в течение длительного периода времени индивид не может установить удовлетворяющие его социальные связи. Хроническое одиночество испытывают люди, которые «не были удовлетворены своими отношениями в течение двух и более лет подряд».

2. Ситуативное одиночество – зачастую наступает в результате значительных стрессовых событий в жизни, таких как смерть супруга или разрыв брачных отношений. Ситуативно-одиноким человек после короткого периода дистресса обычно смиряется со своей потерей и преодолевает одиночество.

3. Преходящее одиночество – наиболее распространенная форма этого состояния, относящегося к кратковременным и случайным приступам чувства одиночества.

Янг и его коллеги полагали, что люди, чье одиночество носит хронический характер, обычно имеют меньше близких и интимных отношений, чем те, у кого одиночество ситуативного характера. Они считали, что хроническое одиночество связано с долговременным когнитивным и бихевиоральным дефицитом отношений с другими людьми, а не с временной ответной реакцией на новую среду [28, с. 75].

Одним из условий, обеспечивающих результативность социальной работы в различных сферах жизнедеятельности человека, является разработка и внедрение технологий социальной работы, с помощью которых обеспечивается достижение определенных целей социальной работы, необходимых общественных изменений по отношению к определённому человеку или группе лиц, удастся осуществить широкий спектр социальных,

социально-экономических, социально-психологических, медико-социальных и других мероприятий для решения проблем клиентов [18;с.70].

Социальный работник помогает клиенту: а) обеспечивая выживание, обучая способам самостоятельного решения житейских проблем; б) открывая возможности самообеспечения и достижения достойного уровня существования; в) обеспечивая связь трудной жизненной ситуации, содействуя эффективной и слаженной работе этих систем; г) стремясь как посредник между человеком и государством изменить ситуацию социального функционирования своего клиента, найти эффективные и гуманные средства решения его проблем, заставить государственную систему учитывать его интересы и потребности, создать в социуме необходимые условия для быстрой социальной адаптации клиента [18;с.86].

Владение современными технологиями социальной работы позволяет специалистам своевременно удовлетворять жизненно важные потребности людей, обеспечивать их выживание в кризисные периоды и непосредственно воздействовать на формирование качества и уровня их жизни.

Технологии социальной работы - это совокупность научных знаний, средств, приёмов, методов и организационных процедур, направленных на оптимизацию объекта социального воздействия. К важнейшим видам технологий социальной работы относятся: социальная диагностика, социальная профилактика, социальная реабилитация, социальная коррекция, социальная терапия. Они ориентируют на целостный подход к человеку, учет его интересов, потребностей, ценностных ориентаций, на создание общественных условий, способствующих мобилизации потенциала внутренних сил личности для решения возникших проблем и трудностей. Трудно переоценить значение технологий социальной защиты, социальной помощи и социальной поддержки. Благодаря им удаётся осуществить адресную помощь прежде всего остро нуждающимся и слабо защищенным группам населения, оказавшимся в трудной жизненной ситуации [23, с.48].

Для ускорения разработки и внедрения более действенных средств социальной работы в различных сферах жизнедеятельности общества необходимо дальнейшее углубление научных исследований, призванных помочь в создании, апробации, улучшении новых методик, механизмов, систем, процедур. Нужны прикладные исследования новых инициативных авторских методик, которые могли бы лечь в основу новых технологий. Трудно переоценить значение оперативного мониторинга, осуществляемого в процессе оказания социальной помощи. Речь идет о стандартизированных тестах, систематических наблюдениях, используемых в работе с конкретным человеком, семьей, группой людей и т.д. Такие исследования помогают принимать верные решения, быстрее осваивать новые технологии, добиваться желаемого изменения в объекте исследования [23, с.58].

Таким образом, рассматривая социальную работу как особый вид практической деятельности, сущность социальных технологий можно интерпретировать, в первую очередь как совокупность приемов, методов и воздействий, направленных на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно «слабых» слоев и групп населения. Именно в практической социальной работе в концентрированном виде выступают социальные технологии как обобщение накопленных и систематизированных теоретических знаний, опыта, умений и практики работы субъектов социальной деятельности.

2. Работа социального обслуживания одиноких пожилых людей в муниципалитетах Республики Хакасия и на примере МО г. Саяногорска.

2.1 Опыт надомного социального обслуживания одиноких пожилых людей в Республики Хакасия

В Республики Хакасия разработана государственная программа «Социальная поддержка граждан» на 2014 - 2020 годы [25] в целях повышения уровня и качества жизни населения, в том числе за счет повышения эффективности системы социальной поддержки граждан, нуждающихся в особой защите государства, и повышения качества и доступности услуг в сфере социального обслуживания населения.

Цели и задачи Госпрограммы, а также механизмы их реализации определены, исходя из долгосрочных приоритетов, закрепленных в Конституции Российской Федерации, программе «Социально-экономическое развитие Республики Хакасия на 2011 - 2016 годы» [26], положений Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации, указов Президента Российской Федерации, а также Стратегии социально-экономического развития Республики Хакасия до 2020 года, утвержденной постановлением Правительства Республики Хакасия № 700 от 25.10.2011 года [27].

В соответствии со Стратегией социально-экономического развития Республики Хакасия до 2020 года реализация стратегического приоритета – повышение уровня и качества жизни населения - будет осуществляться, в том числе за счет повышения эффективности системы социальной поддержки граждан, нуждающихся в особой защите государства, и повышения качества и доступности услуг в сфере социального обслуживания населения.

За последние годы в Республике созданы условия для стабильного функционирования системы социальной поддержки и предпосылки для ее развития. Проведена большая работа по формированию и

совершенствованию нормативной базы в сфере социальной поддержки населения.

Социальная поддержка граждан в Республике Хакасия представляет собой систему правовых, экономических, организационных и иных мер, гарантированных государством отдельным категориям населения.

Категории граждан – получателей социальной поддержки, меры социальной поддержки и условия их предоставления определены федеральным законодательством и законодательством Республики Хакасия.

По состоянию на 1 января 2016 г. в учреждениях социальной защиты населения республики было зарегистрировано 44168 человек из числа федеральных льготников (инвалиды и участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды, дети-инвалиды и др.), 59037 человек из числа ветеранов труда, тружеников тыла, реабилитированных граждан, не являющихся одновременно федеральными льготниками, 21717 получателей ежемесячного государственного пособия на ребенка, детей, на которых выплачивается пособие, - 33752 человека.

Ежегодно в среднем в системе социальной защиты населения различные меры социальной поддержки получают более 200,0 тыс. человек или 37% населения Республики Хакасия.

Наиболее массовой группой получателей мер социальной поддержки являются ветераны труда. Их число значительно возросло за счет приравнивания граждан, имеющих большой трудовой стаж (женщины – 35 лет и более, мужчины – 40 лет и более), к лицам, имеющим звание «Ветеран труда РХ». За 2011 – 2015 гг. приравнено более 26 тыс. человек. Соответственно увеличилась численность ветеранов труда: на 01.01.2011 г. – 39320 человек, на 01.01.2015 г. – 55247, из них приравненные составляют 41,3%. Расходы на реализацию Закона РХ «О мерах социальной поддержки ветеранов, проживающих на территории Республики Хакасия» увеличились в 2014 г. по сравнению с 2011 г. в 2,7 раза (2011 г. – 156,5 млн. рублей, 2014 г. – 421,4 млн. рублей).

За последние несколько лет в республике введен ряд дополнительных мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан, что позволило существенно усилить их социальную защищенность.

С 1 сентября 2013 года выплачивается ежемесячное пособие в размере 1 500,0 рублей членам семей военнослужащих и приравненных к ним лиц, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей). В 2014 году выплаты получил 201 человек на общую сумму 3,9 млн. рублей.

Для инвалидов и участников Великой Отечественной войны введена такая дополнительная мера социальной поддержки, как региональная субсидия на улучшение жилищных условий, максимальный размер которой составляет 252 тыс. рублей. За 2011-2014 годы региональную субсидию получил 241 ветеран на сумму 35 млн. рублей. В 2015 году субсидия предоставлена 10 ветеранам, расходы республиканского бюджета составили около 2-х млн. рублей.

Всего в республике улучшили жилищные условия 937 ветеранов, в том числе в 2015 году 41 человек. В очереди на 01.09.2016 года состоят 47 человек, из них улучшат жилищные условия в текущем году еще 2 человека. Процент обеспеченности жильем ветеранов в республике составляет 95 %.

В рамках реализации ДРЦП «Старшее поколение на 2013-2016 годы» (общий объем финансирования - 126,9 млн. рублей, в том числе в 2016 г. – 49,8 млн. руб.) за 2012-2014 годы оказано содействие в ремонте жилых помещений 1705 ветеранам. На эти цели из республиканского бюджета Республики Хакасия направлено 36,0 млн. рублей, на 2016 год предусмотрено 21,0 млн. рублей. 434 человека из числа малообеспеченных пенсионеров получили материальную помощь на сумму 1,4 млн. рублей для установки приборов учета потребления коммунальных услуг, в 2016 году на эти цели предусмотрено 2,0 млн. рублей.

Большое внимание уделялось вопросам социальной поддержки граждан при оплате за жилое помещение и коммунальные услуги.

Всего на меры социальной поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги всем категориям льготников в 2015 году было направлено 700,7 млн. рублей, что составило 44 % от общего объема средств, выделенных на меры социальной поддержки.

На 1 января 2016 года на надомном социальном обслуживании состоит 1791 клиент социальной службы, из них 871 клиент проживает в сельской местности и поселках городского типа. Всего за 2015 год на дому обслужено 2393 клиента.

На социальном обслуживании находятся 45 инвалидов и участников Великой Отечественной войны (2013г. – 48), 201 вдова инвалидов и участников Великой Отечественной войны (2013г. – 201), 629 инвалидов (2013г. – 540), 409 ветеранов труда (2013г. – 331), 170 тружеников тыла (2013г. – 169).

На бесплатном социальном обслуживании находятся 627 человек, 716 граждан - на частично платном обслуживании, 448 граждан – на платном обслуживании.

В течение 2015 года клиентам социальной службы было оказано 511891 гарантированных государством социальных услуг (2014 г. – 485045), из них 272764 услуги - на бесплатной основе (2014г. – 264349) и 239127 услуг - на платной и частично платной основе (2014 г. – 220696).

За отчетный период оказано 169428 дополнительных социальных услуг (2014 г. – 128439), из них 67251 услуга - на бесплатной основе и 102177 услуг - на платной основе.

Очередность для принятия на надомное социальное обслуживание отсутствует.

На социальном патронаже находится 2710 одиноких пенсионеров и инвалидов, находящихся в трудной жизненной ситуации (2014 г. – 1455). На хосписном социальном обслуживании находится 72 клиента социальной службы (2014 г. – 50).

На сотрудников социальных служб возложена работа по оказанию отдельных видов социальной помощи и поддержки лиц без определенного места жительства и лиц, освободившихся из мест лишения свободы: содействие в оказании материальной помощи, восстановлении документов, госпитализации, прохождении медико-социальной экспертизы и т.д.

В 2015 году прошли курсы повышения квалификации 284 социальных работника, на общую сумму 300,0 тыс. рублей, что позволило повысить качество оказываемых социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому.

Социальная поддержка граждан осуществляется также в форме социального обслуживания – путем предоставления широкого спектра социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, гражданам пожилого возраста, инвалидам, детям, семьям с детьми, детям-сиротам и др.

В республике сформирована сеть учреждений социального обслуживания населения. Ежегодно около 6,5 тыс. граждан получают социальные услуги в стационарных учреждениях.

Не менее востребованы у граждан пожилого возраста и инвалидов социальные услуги на дому. Ежегодно такими услугами пользуются свыше 1,5 тыс. человек.

Увеличение количества пожилых людей и возрастание их доли в общей численности населения страны - существенная социально-демографическая тенденция, проявляющаяся в жизнедеятельности нашего государства. В Республике Хакасия, наблюдается устойчивая тенденция к увеличению численности граждан старшего поколения.

По состоянию на 01 апреля 2016 года в Хакасии проживают 123 тыс. граждан старшего поколения, что составляет 23% от общего числа населения Республики Хакасия. Средний размер пенсии (общий), включая государственные и страховые пенсии, составляет 12498 рублей.

Вместе с тем уровень жизни и качество жизни граждан пожилого возраста ниже, чем у трудоспособной части населения Республики Хакасия, так как главным источником дохода большинства пожилых людей остается пенсия. Некоторые пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности, нуждаются в регулярной социальной поддержке.

Например, на территории города Черногорска проживает более 19 тысяч пенсионеров. Из них надомным обслуживанием охвачено 205 одиноких престарелых граждан. Основная часть обслуживаемых (64%) достигли возраста старше 75 лет. Из общего числа обслуживаемых: ветеранов ВОВ - 74; ветеранов труда - 25; инвалидов - 106. На базе Центра социального обслуживания населения функционируют 4 отделения:

- отделение социального обслуживания на дому пожилых граждан и инвалидов;
- отделение социально- медицинского обслуживания;
- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних.

Социальные услуги обслуживаемым гражданам предоставляются в полном объеме по гарантированному государством перечню бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты. Дополнительные услуги предоставляются на условиях полной оплаты. На бесплатном обслуживании находится 22 человека, 183 - получают социальные услуги на платной основе. Из общего числа обслуживаемых 79,7% проживают в благоустроенном секторе и 20,3% - в частных домовладениях.

В Центре социального обслуживания города Черногорска работают 19 социальных работников, которые с особой душевной заботой относятся к своим подопечным. Очень часто ими выполняется работа, не входящая в гарантированный перечень предоставляемых услуг. Количество посещений в неделю соответствует требованиям и составляет 2-3 раза.

Одной из инновационных форм, применяемой в работе отделений социальной помощи на дому, является внедрение бригадной формы обслуживания.

Службой по доставке продуктов питания и горячих обедов обслуживается 64 человека. В данной службе работают 2 социальных работника, которые предоставляют услуги по доставке на дом продуктов питания, горячих обедов, средств санитарии и личной гигиены, промышленных товаров. Выполнить заказ в полном объеме и своевременно доставлять его заявителю позволяет наличие транспорта. Наиболее востребованной среди обслуживаемых остается услуга по уборке жилых помещений, мытью окон, стирке штор и белья, 6 социальных работников создают чистоту и порядок в доме для 132 одиноко проживающих пожилых людей. При Центре социального обслуживания сложилась практика проведения косметического ремонта жилья, когда группа из 4-5 социальных работников проводят побелку, наклеивание обоев, покраску панелей в квартирах своих подопечных. За истекший период 2015 года ремонт жилья проведен для 12 граждан. Два социальных работника службы по оплате жилья и коммунальных услуг обслуживают 142 клиента. Они занимаются оплатой жилищно-коммунальных услуг, оформлением для малообеспеченных граждан субсидий, обеспечением граждан, проживающих в частном секторе, топливом, оформляют документы для получения мер социальной поддержки.

Для решения проблем пожилых людей в городе совместно с отделом по делам молодежи систематически организовывается волонтерское движение из числа учащихся и студентов учебных заведений, которые шьют одежду, оказывают услуги по стрижке волос, убирают придворные территории, вскапывают садово-огородные участки, обрезают сухие ветки и выполняют другие работы.

На протяжении нескольких лет социальными работниками проводится работа по оздоровлению граждан пожилого возраста на дому в виде акции

«Здравница на дому», в которой 60-70 человек, из числа обслуживаемых получают услуги по оздоровлению в надомных условиях. Бригада по доставке продуктов обеспечивает их горячим питанием, работники учреждений здравоохранения проводят дополнительное медицинское обследование, беседы о режиме питания, отдыха, физических упражнений.

Центр социального обслуживания стал местом проведения праздничных мероприятий, творческих фестивалей и конкурсов для пожилых людей города Черногорска. Здесь они с удовольствием встречаются, общаются, делятся друг с другом своими радостями и переживаниями. Стало доброй традицией проводить экскурсии для обслуживаемых граждан по достопримечательностям Хакасии. Так, в 2015 году подопечные посетили парк топиарного искусства «Сады Мечты», Храмы города Абакана.

В рамках направления «Социальное добровольчество» Центр добровольцев города Абакана ежемесячно осуществляет посещение одиноких пожилых людей с целью оказания посильной помощи.

В начале месяца, с 7 по 13 марта 2016 г., волонтеры центра добровольцев посетили 6 одиноких пожилых людей. Во время посещения была оказана помощь в уборке, а именно - вымыты окна, лоджии, двери, полы, выбиты половики. Ребята постарались создать весеннее настроение для одиноких, нуждающихся в общении, пожилых людей и преподнесли им небольшие подарки к Международному женскому дню -открытки ручной работы, выполненные добровольцами. Благополучатели остались очень довольны посещением ребят, помощью которую они им оказали, а также вниманием и поддержкой со стороны волонтеров.

Увеличение числа престарелых граждан и инвалидов в Республике Хакасия порождает комплекс сложных проблем, воздействует как на жизнь отдельных людей, так и на социальную обстановку в целом. Большинство граждан старшего поколения не могут без посторонней помощи разрешить свои проблемы и возникающие трудности. Особенности семейного положения этой социально-возрастной группы обуславливают одиночество

многих пожилых людей, отсутствие у них близких родственников, обязанных по закону предоставлять им содержание и попечение, либо раздельное с родственниками проживание, препятствующее осуществлению ухода за лицами старшего возраста и их поддержке.

Это обуславливает необходимость принятия мер, направленных на оказание адресной социальной помощи неработающим пенсионерам.

Возрастают требования к условиям проживания в стационарных учреждениях социального обслуживания (ликвидация очередности на размещение в учреждениях социального обслуживания населения, обеспечение соблюдения санитарно-гигиенических норм при размещении проживающих, комфортность проживания).

В республике планомерно ведется работа по развитию инфраструктуры действующих учреждений социального обслуживания населения, по обеспечению бесперебойного функционирования всех основных систем жизнеобеспечения, по созданию в них условий, приближенных к домашним.

С целью повышения качества предоставляемых услуг, обеспечения территориальной доступности стационарного обслуживания пожилых граждан требуется приобретение автомобильного транспорта, оснащение технологическим, а также медицинским оборудованием зданий и помещений стационарного учреждения социального обслуживания населения ГАУ РХ «Объединение Абаканский пансионат ветеранов».

Социальное обслуживание на 2016 год включает мероприятия, направленные на оказание адресной социальной помощи пожилым гражданам и инвалидам, а также на укрепление материально-технической базы стационарного учреждения социального обслуживания населения.

Основной целью социального обслуживания является осуществление мер по улучшению качества жизни граждан старшего поколения и повышению степени их социальной защищенности.

Для достижения указанной цели требуется решение следующих задач:

- оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан старшего поколения, пострадавшим в связи с чрезвычайной ситуацией, возникшей 12 апреля 2015 года в результате природных пожаров с сильным порывистым ветром более 25 м/с и возгоранием жилых домов в населенных пунктах на территории Республики Хакасия;
- обеспечение большей доступности предоставления социальных услуг;
- укрепление материально-технической базы учреждения социального обслуживания населения.

Выбор стационарного учреждения социального обслуживания населения, нуждающегося в укреплении материально-технической базы, осуществлялся по следующим критериям:

- проживание пенсионеров, являющихся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности;
- нуждаемость в дополнительном оснащении оборудованием в связи с открытием геронтологического отделения в структуре ГАУ РХ «Объединение «Абаканский пансионат ветеранов» в городе Саяногорске.

В рамках государственной программы «Социальная поддержка граждан» планируется реализация мер, способствующих повышению уровня, качества и эффективности социальной поддержки населения, в том числе:

- расширение сферы применения механизма адресности, основанного на оценке доходов, при предоставлении мер социальной поддержки отдельных категорий граждан как в денежной форме, так и в форме услуг, в том числе услуг социального обслуживания населения, а также социальной поддержки семьи и детей;
- развитие надомного социального обслуживания, участие организаций различных форм собственности в предоставлении социальных услуг населению.

Предоставление социальных услуг на дому гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании, производится на основании представленных ими:

- 1) заявления о приеме на надомное обслуживание по месту жительства;
- 2) документа, удостоверяющего личность гражданина;
- 3) документа, удостоверяющего вид на жительство, справки о регистрации по месту жительства (для иностранных граждан и лиц без гражданства);
- 4) медицинского заключения о нуждаемости в постоянном или временном социальном обслуживании на дому в связи с частичной утратой возможности самостоятельно удовлетворять основные жизненные потребности и отсутствии медицинских противопоказаний к обслуживанию (оформляется лечебно-профилактическим учреждением по месту жительства);
- 5) удостоверения и документов, подтверждающих право гражданина на получение социальной поддержки, за исключением случаев, когда они выданы Министерством труда и социального развития Республики Хакасия (для граждан, имеющих право на льготы);
- 6) справки о составе семьи с указанием даты рождения каждого члена семьи и родственных отношений (за исключением случаев, когда документ, находится в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов или органов местного самоуправления);
- 7) справки о размере пенсии (без учета надбавок) и (или) иных документов о размере доходов (за исключением случаев, когда документ, находится в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов или органов местного самоуправления);
- 8) справки на каждого члена семьи (родственника) с места работы (службы, учебы) о размере заработной платы и других видов доходов (для граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в семьях или имеющих родственников, обязанных в соответствии с законодательством Российской Федерации их содержать).

9) Заявление о приеме на надомное обслуживание, а также другие документы могут быть представлены в учреждение социального обслуживания в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия.

Основанием для начала процедуры предоставления государственной услуги на платной и частично платной основе является заключение с заявителем договора.

Основанием для начала процедуры предоставления социальных услуг на дому в Республики Хакасия на бесплатной основе является подписание руководителем учреждения социального обслуживания приказа о принятии на бесплатное социальное обслуживание на дому.

Заведующая отделением социальной помощи на дому:

а) знакомит заявителя в доступной форме с нормами действующего законодательства в области социального обслуживания, порядком и условиями предоставления государственных социальных услуг, правами и обязанностями обеих сторон, перечнем гарантированных государством и дополнительных социальных услуг;

б) знакомит заявителя с социальным работником, который будет в дальнейшем предоставлять государственные социальные услуги клиенту социальной службы;

в) составляет индивидуальный план социального обслуживания на дому (приложение 6 к настоящему административному регламенту) и график посещения, который утверждается руководителем учреждения социального обслуживания;

Максимальный срок выполнения административного действия – 3 рабочих дня.

Заведующая отделением социальной помощи на дому:

а) еженедельно планирует нагрузку социальных работников отделения;

б) еженедельно проводит рабочие совещания с социальными работниками отделения;

в) составляет по истечении текущего года на каждого клиента социальный паспорт, который хранится в личном деле заявителя, смотрите приложение 1;

г) осуществляет проверку качества предоставляемой государственной услуги, ведет журнал контроля качества.

Максимальный срок выполнения административного действия – постоянно, в течение периода социального обслуживания.

Договор заключается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. К договору прилагается приложения с перечнем видов, объемов и форм оказываемых социальных услуг, их стоимостью.

В случае необходимости внесения изменений в договор составляется дополнительное соглашение к договору.

Расторжение договоров осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Основаниями для снятия с социального обслуживания на дому:

- а) личное обращение заявителя;
- б) истечение срока социального обслуживания на дому;
- в) выявление медицинских противопоказаний;
- г) нарушение заявителем договорных условий платы за социальное обслуживание;
- д) возникновение условий, представляющих угрозу здоровью и жизни работника социальной службы;
- е) смерть гражданина.

Заведующая отделением социальной помощи на дому:

- а) готовит проект приказа о снятии с социального обслуживания на дому;
- б) передает два экземпляра приказа на подпись руководителю учреждения социального обслуживания.

Максимальный срок исполнения административного действия – 1 рабочий день.

Руководитель учреждения социального обслуживания:

- а) подписывает два экземпляра приказа о снятии с социального обслуживания на дому;
- б) передает два экземпляра приказа о снятии с социального обслуживания на дому заведующей отделением социальной помощи на дому.

Максимальный срок исполнения административного действия – 1 рабочий день.

Заведующая отделением социальной помощи на дому:

- а) регистрирует приказ о снятии с социального обслуживания на дому;
- б) один экземпляр приказа о снятии с социального обслуживания на дому направляет заявителю, один экземпляр приказа о снятии с социального обслуживания на дому вкладывает в личное дело заявителя;
- в) передает под роспись личное дело гражданина, снятого с социального обслуживания на дому, для хранения в архив.

Максимальный срок исполнения административного действия – 3 рабочих дня.

Социальный работник отделения социальной помощи на дому:

- а) посещает обслуживаемого гражданина не реже двух раз в неделю и (или) в соответствии с индивидуальной нуждаемостью;
- б) предоставляет социальные услуги на дому в соответствии с утвержденным перечнем, индивидуальным планом и графиком посещения;
- в) ведет тетрадь, в которой фиксируется дата и перечень оказанных социальных услуг на дому, подписанных заявителем;
- д) ежемесячно (по истечении месяца) предоставляет в бухгалтерию учреждения социального обслуживания акты выполненных работ, согласованные и подписанные клиентом учреждения социального обслуживания (в случае предоставления социальных услуг на дому на платной и частично платной основе).

Максимальный срок выполнения административного действия – постоянно, в течение периода социального обслуживания.

Социальный работник отделения социально-медицинской помощи на дому:

а) посещает обслуживаемого гражданина не реже 3-4 раз в неделю и (или) в соответствии с индивидуальной нуждаемостью;

б) предоставляет социальные услуги на дому в соответствии с утвержденным перечнем, индивидуальным планом и графиком посещения;

в) ежемесячно (по истечении месяца) предоставляет в бухгалтерию учреждения социального обслуживания акты выполненных работ, согласованные и подписанные клиентом учреждения социального обслуживания (в случае предоставления социальных услуг на дому на платной и частично платной основе).

Максимальный срок выполнения административного действия – постоянно, в течение периода социального обслуживания.

Медицинская сестра отделения социально-медицинской помощи на дому:

а) посещает обслуживаемого гражданина не реже 3 раз в неделю и (или) в соответствии с индивидуальной нуждаемостью;

б) предоставляет социальные услуги на дому в соответствии с утвержденным перечнем, индивидуальным планом и графиком посещения.

Максимальный срок выполнения административного действия – постоянно, в течение периода социального обслуживания.

Таким образом, рост числа пожилых людей, в том числе одиноко проживающих, нуждающихся в социальной поддержке и адресной социальной помощи, ведет к поиску новых, все более совершенных форм и видов социального обслуживания. Создание условий для здоровья, безопасной и достойной старости, обеспечение пожилым людям и инвалидам возможности для потенциала определяют направление деятельности Центра социального обслуживания по Республики Хакасия. Приоритетной формой

социальной помощи пожилым людям и инвалидам в нестационарных условиях является предоставление им социально - бытовых услуг на дому. По-прежнему эта форма обслуживания остается самой востребованной среди пожилого населения.

Социальное обслуживание пенсионеров и инвалидов Республики Хакасия осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Законом РХ от 07.11.2014 г. № 94-ЗРХ «О социальном обслуживании граждан в Республике Хакасия».

По информации Министерства труда и социального развития Хакасия в муниципальных образованиях работают 15 отделений социального обслуживания на дому, а также 3 отделения социально-медицинской и 6 отделений срочной помощи. Кроме того, в Черногорске действует Центр социального обслуживания населения. В Сорске уход за гражданами на дому осуществляют три социальных работника.

В системе социального обслуживания населения Республики Хакасия наблюдается недостаток квалифицированных кадров, связанный с низким уровнем оплаты труда работников и мало привлекательностью профессий в сфере социального обслуживания населения.

В 2015 году размер среднемесячной заработной платы работников учреждений социального обслуживания населения республики составил 14385,11 рубля, в том числе социальных работников - 12449,6 рубля, или 46,20% к уровню среднемесячной заработной платы по Республике Хакасия.

На конец 2015 года численность социальных работников системы социального обслуживания населения Республики Хакасия составляла 309 человек (с учетом социальных работников учреждений здравоохранения).

Клиентам предоставляется полный набор гарантированных государством социальных услуг бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты. На бесплатное социальное обслуживание имеют право инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых

действий, а также родители и супруги умерших инвалидов и участников войны, жители блокадного Ленинграда, реабилитированные лица, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей.

Перечень услуг, которыми пользуются на дому пожилые граждане и инвалиды, разнообразный. Социальные работники помогают своим подопечным по хозяйству, оказывают содействие в медицинском обслуживании, решении правовых вопросов.

В настоящее время социальным обслуживанием на дому охвачено 1,5 тысячи жителей Хакасии. За ними закреплены более 260 социальных работников.

Таким образом, социальное обслуживание - это деятельность, состоящая из совокупности правовых, экономических и организационных мер по предоставлению социальных услуг. Организационные меры заключаются в создании системы социального обслуживания через сеть соответствующих федеральных органов исполнительной власти, органов субъектов РФ, муниципальных учреждений, создании сети поставщиков социальных услуг независимо от их организационно-правовой формы. При этом важно создать сеть таких поставщиков социальных услуг, которые будут предоставлять услуги, в которых нуждаются в конкретной местности, т.е. с учетом социально-демографического и экономического положения региона.

Главной проблемой в социальном обслуживании пожилых граждан на дому недостаточные финансирование центров по социальному обслуживанию. Устранению данных трудностей могла бы способствовать разъяснительная работа по привлечению финансовых средств, проводимая с руководителями предприятий всех форм собственности, с индивидуальными частными предпринимателями и отдельными гражданами города, как через средства массовой информации, так и путем личного общения. Кроме того, с целью экономии материальных средств клиента и времени социального работника необходимо создание социальных магазинов с широким

ассортиментом товаров первой необходимости для данной категории граждан.

2.2 Оценка эффективности социального обслуживания одиноких пожилых граждан на примере МО г. Саяногорска

Целью исследования является изучить способы эффективности социального обслуживания по предоставлению основных видов социальных услуг, в частности, оказания социальных услуг на дому, гарантированных государством.

Задачи:

- анализ литературы, консультации со специалистами по данной проблеме;
- сбор первичной социологической информации;
- обработка и анализ полученных результатов;
- разработка рекомендаций.

Этапы исследования:

1. Описание выборки.
2. Подбор диагностического инструментария.
3. Анализ результативности и выводы.

База исследования: Управление социальной поддержки населения муниципального образования г. Саяногорск (УСПН МО г. Саяногорск), отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

Местонахождение учреждения: 655600, г. Саяногорск, Заводской м-н, д. 31.

УСПН МО г. Саяногорск, созданный в 1995 году и неоднократно затем реформированный успешно выполняет цели и задачи, которые ставят перед ним Департамент труда и социального развития МО г. Саяногорска, управление труда и социальной защиты населения. УСПН МО г. Саяногорск

создано в целях оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, комплексной помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса см. Приложение 2.

Деятельность УСПН осуществляется по трем функциональным направлениям:

- решение общих вопросов социальной поддержки граждан;
- социальная поддержка семьи, женщин, детей;
- социальная поддержка граждан пожилого возраста и инвалидов.

Для повышения эффективности и качества предоставляемых услуг в УСПН МО г. Саяногорск разработано «Руководство по качеству», которым руководствуется весь персонал. см. Приложение 3.

В отделении социальной помощи на дому на обслуживании находится 154 клиента: - 30 мужчин, 124 женщины, из них 20 человек на патронатном обслуживании. Из числа клиентов отделения: ВТ – 26 человек, ТТ - 18 человек, инвалидов - 71 человек, вдов УВОВ - 18 человек, реабилитированных - 3 человека, пенсионеров - 17 человек, ИВОВ — 1 человек.

Клиентам отделения предоставлено гарантированных государственных социальных услуг:

- платных – 17 644 услуги,
- бесплатных – 19 585 услуг,
- дополнительных государственных социальных услуг — 3 020 услуг.

Всего услуг за 2015 год – 37 229, на сумму 297 441,74руб.

За 2015 год принято на обслуживание 35 человек, снято с обслуживания - 24 человека, помещено в стационарное обслуживание — 1 человек.

Заведующими отделения социальной помощи на дому оказаны экономические услуги - 512 (прием граждан и решение различных социальных вопросов) а также срочные социальные услуги – 255, всего – 767

услуг, не считая услуги по мерам социальной поддержки лицам БОМЖ и лицам, освободившимся из мест лишения свободы – всего 115 услуг для обратившихся 29 человек.

В сравнении с 2014 годом количество услуг возросло на 5421 услугу, количество дополнительных социальных услуг – на 873 услуги, количество клиентов – на 7 человек, количество денежных сумм, оплаченных клиентами за оказанные социальные услуги – на 28577,92 рублей.

Клиенты отделения были поздравлены со всеми праздниками, на День пожилого человека всем обслуживаемым были вручены подарки от спонсоров - Банка Хакасии, на День Победы получены подарки УВОВ, ИВОВ, вдовами УВОВ и ИВОВ, ТТ, все обслуживаемые получают бесплатно городскую газету «Среда». Заведующей отделения социальной помощи на дому в декабре 2015 года поздравлено 30 клиентов из числа саяногорских граждан, находящихся в доме-интернате. Им вручены праздничные продуктовые наборы.

При необходимости клиентам отделения оказаны услуги по восстановлению льгот, начислению пособий, решены вопросы по устранению аварийных ситуаций в коммунальной сфере, проведены консультации различного характера по телефону, в ноябре 2015 года клиентке отделения была проведена генеральная уборка и косметический ремонт бригадой соцработников.

В отделении работает 16 социальных работников. В марте 2015 года соцработник УСПН МО г. Саяногорска принимала участие в республиканском конкурсе и стала победителем. В марте впервые проведено заседание Круглого стола, посвященное Всемирному дню социального работника. Социальные работники принимали активное участие в городских мероприятиях и общественной жизни города. Социальные работники награждены почетными грамотами Министерства труда и социального развития, Главы муниципального образования город Саяногорск ко дню социального работника.

Всем социальным работникам регулярно проводился инструктаж по технике безопасности, а также по правилам пожарной безопасности. Социальным работникам и всем клиентам отделения выданы памятки по правилам пожарной безопасности, а также памятки по применению бытовых пиротехнических изделий. У клиентов отделения, проживающих в частном секторе, имеющих печное отопление, инспектором по пожарной безопасности совместно с социальными работниками проведена проверка соблюдения правил пожарной безопасности и правильном обращении с электрооборудованием.

В течение года подопечные выражали огромную благодарность социальным работникам за добросовестное обслуживание, доброжелательность, чуткость и отзывчивость.

Еженедельно по средам проводились оперативные совещания с социальными работниками — проведено 48 планерок.

В течение года осуществлялся прием граждан по личным вопросам, а также консультации по социальному обслуживанию на дому — принято 512 человек.

В течение года проводились социально-бытовые обследования и оценка нуждаемости пожилых граждан в постановке на социальное обслуживание, сбор пакета документов для постановки на социальное обслуживание на дому – всего 35 обследований, заключение договоров — в течение года составлено 136 договоров, а также комиссионные обследования с составлением акта по письменным запросам граждан и учреждений - всего 32 обследования.

В течение года проводились расчеты по платным услугам в связи с увеличением пенсии, изменением прожиточного минимума. Составлено по 6 соглашений и приложений к договорам на платное обслуживание.

В течение года осуществлялся мониторинг по выявлению граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому. Социальными работниками ежемесячно проводится подворный обход по выявлению

граждан данной категории. Социальные работники в первом квартале 2015 года составили социальные паспорта – 70 шт. по вдовам УВОВ, ИВОВ.

В течение года заведующие отделения принимали участие в комиссиях по опеке над совершеннолетними гражданами – 7 заседаний, по распределению материальной помощи вдовам УВОВ, ИВОВ, по ремонту жилья и установке приборов ИПУ, при необходимости занимались сбором пакета документов на оказание материальной помощи на ремонт жилья – 3 чел., составлены акты материально-бытового обследования квартир для оформления документов покупки квартир вдовам УВОВ и ИВОВ — 2 акта.

Заведующими отделения, согласно утвержденного графика, в течение года осуществлялся контроль и оценка качества предоставленных социальных услуг — составлено 150 актов. Разработан план по мероприятию «Дорожная карта», создан Общественный Совет по плану мероприятий «Дорожная карта», проведены заседания Общественного Совета (2 заседания), а также, начиная с июля 2015 года, проведены комиссии по начислению стимулирующих выплат соцработникам за качество выполняемых работ.

Отделением социальной помощи на дому также оказывались услуги по оказанию социальной срочной помощи:

1. оказание разовой материальной помощи (одежда, обувь и т.д) содействия в получении материальной помощи лицам БОМЖ и лицам, освободившихся из мест лишения свободы – 15 услуг;
2. оказание содействия в получении материальной помощи - 13 человек, включая оказание материальной помощи благодаря сотрудничеству с православной церковью – 4 человека;
3. оказание содействия лицам БОМЖ и лицам, освободившихся из мест лишения свободы в восстановлении утраченных документов — 19 услуг;

4. содействие в оформлении регистрации по месту пребывания лицам БОМЖ и лицам, освободившихся из мест лишения свободы – 2 услуги;
5. содействие в восстановление потерянной жилплощади, работы лицам БОМЖ и лицам, освободившихся из мест лишения свободы – 2 услуги;
6. содействие в решении вопросов пенсионного обеспечения лицам БОМЖ и лицам, освободившихся из мест лишения свободы – 8 услуг;
7. оказание содействия в освидетельствовании МСЭ для установления группы инвалидности лицам БОМЖ и лицам, освободившихся из мест лишения свободы – 2 услуги;
8. оказание содействия в освидетельствовании МСЭ для установления группы инвалидности гражданам, обратившимся по срочной социальной помощи - 135 услуг;
9. представление интересов потерпевшего (безродных) в судебных заседаниях 10 заседаний (включая выездные судебные заседания в г. Абакане);
10. материально — бытовое обеспечение — 5 человек;
11. оказание содействия в получении полиса ОМС — 7 человек;
12. консультирование по социально — правовым вопросам граждан, освободившихся из мест лишения свободы — 26 человек;
13. ответы на запросы из колонии № 34 – 5;
14. организация пункта проката средств реабилитации гражданам в трудной жизненной ситуации — выдано 12 средств;
15. содействие в получении средств реабилитации для инвалидов — 73 услуги;
16. составление ходатайств в МТ и СР о выделении путевок в дома - интернат 22 человека;

17. сбор пакета документов, транспортировка в дом-интернат — 22 человека (20 человек — г. Абакан, 1 человек — п. Туим, 1 человек — г. Абаза).

Отделение активно сотрудничает с Администрацией муниципального образования г. Саяногорск, пенсионным фондом, паспортно-визовой службой, МСЭ РХ, СГБ №2, налоговой службой, фондом медицинского страхования, СГО ООИ «Милосердие», Красный Крест, прокуратурой, городским судом, участковыми микрорайонов города, спонсором отделения - ОАО «Банк Хакасия».

Связь между исследователем и источником информации (респондентом) обеспечивается, во-первых, специальным методическим инструментом - анкетой, во-вторых, связь обеспечивается анкетером, который выполняет функции оператора и непосредственно обеспечивает заполнение вопросников всеми респондентами.

Анкетирование. Опрашиваемый заполняет вопросник сам, это может происходить как в присутствии анкетера, так и без него. В практике социологии этот вид опроса самый распространенный, смотрите Приложение 4.

Существуют две различные организационные формы проведения опроса: по месту работы и по месту жительства.

По месту работы – это когда изучается производственный коллектив.

По месту жительства – анкетирование проводится, когда надо получить мнение по интересующей проблеме (например – бытового обслуживания).

Самое сложное в работе: уметь выслушать, понять, простить, помочь найти выход из трудной жизненной ситуации. Многие неприятные моменты в поведении клиентов связаны с возрастными изменениями, почти все они испытывают острое чувство одиночества. Специалисту приходится внимательно и доброжелательно реагировать на эмоциональные и кризисные ситуации в жизни клиента, правильно оценивать свое поведение и чувства.

Таким образом, в следующей главе мы рассмотрим полученные результаты и выводы.

2.3. Анализ результативности и выводы

В апреле 2016 года был проведено анкетирование среди обслуживаемых клиентов отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов с целью определения эффективности предоставляемых социальных услуг. Изучалось отношение клиентов к получаемой помощи, мнение об услугах и их качестве, а также желание или возможности получать какие-либо дополнительные услуги.

Таблица 2.1. - Характеристика выборки.

Характеристики выборки	Распределение характеристик				
Пол	Мужской		Женский		
	10 чел.	17 %	48 чел.	83 %	
2. Возраст	60-64	70-74	75-79	80-84	85-89
	4 чел. 3 %	10 чел. 6 %	11 чел. 19 %	19 чел. 33 %	13 чел. 22 %
3. Социальное положение	Инвалиды		Пожилые люди		
	36 чел.	62 %	22 чел.	38 %	

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди женского пола в возрасте от 80 до 84 лет, возраст остальных респондентов колеблется от 60 до 79 лет и старше 85.

Таблица 2.2. - «Как пожилые люди узнали о работе УСПН г. Саяногорска?»

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
От работников Центра	49(85%)
Из разговора с обслуживаемыми	5(9%)
По радио	2(3%)
Случайно	2(3%)

Таки образом, можно сказать, что специалисты и социальные работники занимаются выявлением потенциальных клиентов, но в то же время реклама деятельности УСПН г. Саяногорска в СМИ находится на очень низком уровне.

Таблица 2.3. - «Какие услуги вы получаете в УСПН г. Саяногорска?»

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
Надомное обслуживание	58(100%)
Материальная помощь	10(17%)
Консультации по различным вопросам	5(9%)

Таким образом, большинство респондентов получают услуги надомного отделения. Возможно, что обслуживаемые информируются только об услугах отделения социальной помощи на дому и не знают, что ещё может им оказать Центр, каким образом повлиять на улучшение их жизни, т.е. необходимо обратить внимание на взаимодействие между отделениями и более полное информирование обслуживаемых.

Ответы на вопрос: «Что вы можете сказать об уходе, который получаете от социальных работников?», получились такими – уход хороший, обслуживанием довольны, были высказаны благодарности в адрес

социальных работников. Подавляющее большинство на вопрос о том, «Насколько благожелательны социальные работники в общении; ответили, что с ними легко общаться, легко располагают к себе, выслушивают все просьбы, очень бесконфликтные, уважительные, внимательные, но несколько человек затруднились ответить на этот вопрос.

Таблица 2.4. - «Учитываются ли ваши нужды и потребности теми, кто оказывает вам социальные услуги?»

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
Учитываются	54(93%)
Не учитываются	4(7%)

Таким образом, положительно ответили большинство обслуживаемых, остальные отметили, что учитывается не всё, что необходимо, иногда стыдно просить помыть пол или что-то ещё, т.е. необходимо обратить внимание на оказание дополнительных услуг, разъяснение пользования ими.

Таблица 2.5. - «Какие трудности в общении Вы испытываете?»

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
а) Отсутствие речи	0
б) Затрудненная речь	3(5%)
в) Слабое зрение	38(66 %)
г) Глухота	4(6 %)
д) Проблемы с памятью	15(26 %)
е) Некоммуникабельность	2(3%)
г) Другое (укажите, что именно)	0

Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее большими трудностями в общении пожилых людей является слабое зрение и проблемы с памятью, меньшее количество респондентов выделяют глухоту и затрудненную речь, наименьшая часть отмечают неумение общаться.

Был задан в анкете и такой вопрос: «Считаете ли вы, что служба социальной помощи должна уделять вам больше внимания?» высказывания были следующими: 55 человек считают, что внимание со стороны социальной помощи им уделяется достаточно, т.к. они ещё сами стремятся что-то делать. Один респондент указывает на то, что не хватает общения; один клиент сетует на то, что внимания не хватает в выходные дни; один человек считает, что внимания должно быть больше, не указывает в чём это должно проявляться. Те, кому не хватает внимания в выходные, это обслуживаемые командой и можно предположить, что это пожилые люди 1 степени сложности обслуживания и у них есть потребность и зависимость от социальных работников.

Таблица 2.6. - «Какие дополнительные услуги хотелось бы вам получать?»

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
а) Помощь на дому	16(27%)
б) Организация культурных мероприятий	11(19 %)
в) Услуги парикмахера	12(21%)
г) Услуги юриста	2(3 %)
д) Ремонт обуви	8(14%)
е) Телефон доверия, психолог	11(19 %)
г) Другое (укажите, что именно)	0

Таким образом, необходимо изучать потребности клиентов в оказании помощи на дому и продумать вопрос об организации досуга и проведения культурных мероприятий, т.к. это для них важно – это и общение друг с другом, и ощущение себя не одиноким.

Таблица 2.7. – В каких видах социально-бытовых услуг Вы нуждаетесь?

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
В доставке продуктов, лекарств, промтоваров	22 %
В уборке квартиры	15%
Мытье, стрижка, смена белья	6%
Помощь в посещении больницы, прогулке	11 %
В получении документов, справок	42 %

Таким образом, было выявлено, что большинство клиентов получают помощь в получении документов, справок, 22% в доставке продуктов, лекарств, промтоваров, 15 % в уборке квартиры, помощь в посещении больницы, прогулке 11%.

Таблица 2.8. Информировуют ли Вас социальные работники об изменениях в законодательстве РФ в социальном обслуживании граждан в Российской Федерации.

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
Информируют	54(93%)
Не информируют	4(7%)

Таким образом, положительно ответили большинство обслуживаемых, остальные отметили, что им их интересует качество обслуживания, а не изменения в законодательстве.

2.9. Повлияло ли на обслуживание Вас социальным работником в связи с изменениями в законодательстве?

Варианты ответов	Количество выборов (в том числе в %)
Повлияло	14(24%)
Не повлияло	44(76%)

Таким образом, большинство пожилых одиноких людей 76 % не заметили изменения произошедшие в законодательстве РФ, 24 % одиноких пожилых людей подметили, что увеличилось количество платных услуг. платные услуги связывают с тем, что финансовое обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, находящихся в ведении федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, осуществляется за счет средств соответствующего бюджета, а также за счет средств получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату (частичную плату).

Таблица 2.10. Оценка качества предоставленных услуг УСПН МО г. Саяногорска.

Услуги	Высокое	Среднее	Низкое
Покупка и доставка продуктов клиентам отделения	63%	34 %	3%
покупка и доставка горячих обедов	10%	60%	30%
помощь в приготовлении пищи	59%	32%	9%
подготовка продуктов питания для приготовления пищи	59%	32%	9%
покупка и доставка промышленных товаров	75%	20%	5%
покупка и доставка средств санитарии и личной гигиены	75%	20%	5%
покупка и доставка медикаментов	85%	13%	2%

сдача вещей в химчистку, ремонт	40%	52%	8%
уборка жилого помещения	69%	30%	1%
оплата коммунальных услуг, кабельного тв, телефона	79%	20%	1%
оказание доврачебной помощи, вызов врача на дом	89%	9%	2%
сопровождение в медицинское учреждение	87%	10%	3%
посещение в ЛПУ	65%	30%	5%
оказание помощи в написании писем, получении правовых услуг	49%	48%	3%
получение по доверенности пенсий, пособий	73%	26%	1%
содействие в организации юридической помощи	80%	19%	1%
педагогические услуги	49%	48%	3%

Таким образом, большинство пожилых людей высоко оценили качество предоставленных услуг УСПН МО г. Саяногорска.

В 2016 году было проведено анкетирование социальных работников на базе УСПН г. Саяногорска, см. Приложение 5.

Таблица 2.11. - Характеристика выборки.

Характеристика выборки	Распределение характеристик
------------------------	-----------------------------

пол	мужской		женский	
	1 (4,5%)		21 (95,5%)	
возраст	До 30 лет	35 – 45	45 – 60	Старше 60 лет
	1 (4,5%)	9 (41%)	11 (50%)	1 (4,5%)

Вывод: Большинство социальных работников учреждения – это женщины в возрасте от 45 до 60 лет и старше.

Перечень основных разделов анкеты.

Наша анкета состоит из 6 разделов.

Первый раздел анкеты посвящен вопросам об образовании и стаже работы.

Таблица 2.12. - Образование.

Варианты ответов	Количество выборов
неполное среднее	6 (27.3%)
среднее	6 (27,3%)
среднее специальное	10 (45,5%)
высшее	-

Таким образом, у 45 % социальных работников образование среднее специальное.

Таблица 2.13. - Стаж работы в системе социальной защиты.

До 1 года	От 1 до 5 лет	От 5 до 10 лет	Более 10 лет
2 (9%)	12 (54,5%)	5 (22,3%)	3 (13,6%)

Таким образом, средний стаж работы социальных работников составляет от 1 до 5 лет.

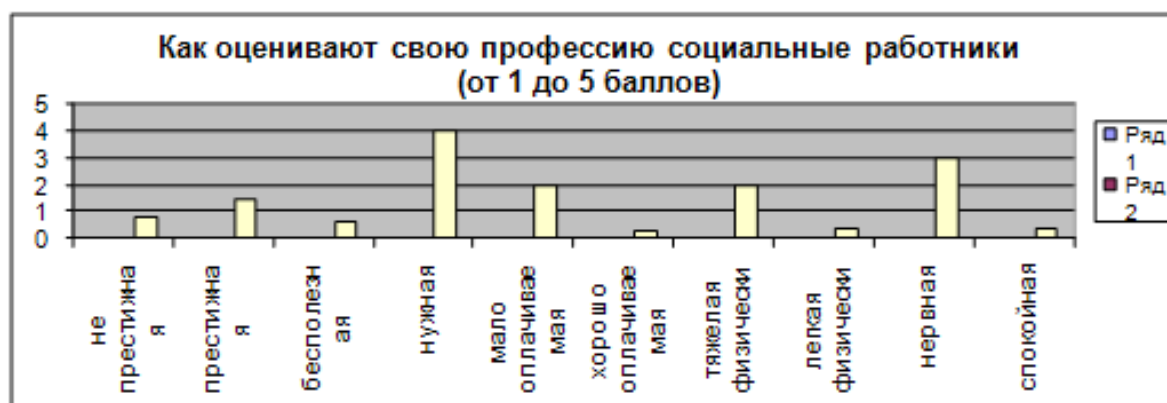
Второй раздел нашей анкеты посвящен изучению вопроса о выборе профессии социального работника. В него входит 6 вопросов.

Таблица 2.14. - Уровень материального благополучия.

Варианты ответов	Количество выборов
Низкий	5 (22,7%)
ниже среднего	6 (27,3%)
средний	11 (50%)
высокий	-

Таким образом, уровень материального благополучия по мнению социальных работников у них средний.

Рисунок 1. - «Как Вы оцениваете работу социального работника» (от 1 до 5 баллов).



Таким образом, большинство социальных работников считают свою работу нужной, но нервной.

Таблица 2.15. «Почему Вы выбрали эту профессию?»

Варианты ответов	Количество выборов
Хочу помогать людям	6 (27,3%)
Она меня устраивает	3 (13,6%)
Можно хорошо заработать	-
Не было другого выбора	12 (54,5%)

Большинство социальных работников выбрали эту профессию потому, что у них не было другого выбора.

Таблица 2.16. - «Что из перечисленного Вам нравится в своей работе?»

Варианты ответов	Кол-во выборов
Возможность общения с различными людьми	15 (68,2%)
Возможность решения личных проблем в рабочее время	1 (4,5%)
Возможность пользоваться льготами	1 (4,5%)
Несложность труда	1 (4,5%)

На вопрос о выборе профессии 27 % ответили, что хотят помогать людям, 13% работников эта профессия устраивает, 54% ответили - не было другого выбора.

Таким образом, большинству респондентов нравится в работе возможность общения с различными людьми. Кроме того, на предложенный вопрос были даны следующие варианты ответов: нравится своя работа и оказание помощи людям.

Полностью способности реализуются у половины респондентов, другая половина ответила – не знаю. У двоих респондентов способности на этой занимаемой должности не реализуются.

Эффективность работы, по мнению социальных работников – средняя, работать лучше могли бы 8% респондентов, остальные ответить на этот вопрос затрудняются.

Таблица 2.17. - «Считаете ли Вы, что могли бы работать лучше?»

Варианты ответов	Количество выборов
Да	8 (36,4%)
Нет	1 (4,5%)
Не знаю	13 (59,1%)

Таким образом, могли бы работать лучше только 36,4% респондентов.

Таблица 2.18. «Что влияет на эффективность Вашей работы?»

Не компактность проживания клиентов	8 (36,4%)
-------------------------------------	-----------

Психологическая несовместимость с зав. отделением	-
Психологическая несовместимость с кем либо из клиентов	3 (13,6%)
Частая смена клиентов	1 (4,5%)
Проблемы со здоровьем	1 (4,5%)
Семейные проблемы	2 (9,1%)

Таким образом, на эффективность работы влияют следующие факторы: не компактность проживания клиентов (8%), частые психологические нагрузки (45%), тяжелый физический труд (13%), недостаточность транспортного сообщения (13%).

Таблица 2.19. - «Назовите трудности, с которыми приходится сталкиваться в работе?»

Варианты ответов	Кол-во выборов
Отсутствие или нехватка спецодежды	1 (4,5%)
Тяжелый физический труд	3 (13,6%)
Нет возможности приобрести доброкачественные товары	-
Большая отдаленность от места жительства клиента	1 (4,5%)
Недостаточное транспортное сообщение	3 (13,6%)
Частые психологические нагрузки	10 (45,5%)
Установление доброжелательных отношений с коллегами	1 (4,5%)
Необеспеченность канцелярскими принадлежностями	-

Основные трудности, с которыми сталкиваются социальные работники – это частые психологические нагрузки.

Таблица 2.20. «Каким образом Вы добираетесь до клиентов чаще всего?»

На автомобиле	На велосипеде	Пешком
2 (9,1%)	2 (9,1%)	18 (81,8%)

Таким образом, добираются до клиентов социальные работники пешком - 81%, на дорогу затрачивают в среднем 45 минут, на обслуживание 1 клиента в среднем затрачивается 1 час 20 минут. Дополнительные услуги клиентам оказывают 86% социальных работников.

В среднем на обслуживание одного клиента социальные работники тратят 1 час 20 минут.

Сколько времени у Вас уходит на дорогу до клиентов и обратно?

По данным анкеты на дорогу до клиента и обратно социальные работники затрачивают 45 минут.

Оказываете ли Вы дополнительные услуги?

Утвердительно ответили 19 человек (86,3%), 3 (13,6%) – дополнительные услуги не оказывают.

Вы считаете, что отношение подопечных к Вам:

Доброжелательное – 20 (95,5%)

Официальное – 1 (4,5%)

Недоброжелательное – 0

Таблица 2.21. - «Возникали ли у Вас конфликтные ситуации?»

Клиенты	8 (36,4%)
Социальные работники	3 (13,6%)
Заведующая отделением	-
Администрация Центра	-
Сельская администрация	1 (4,5%)
Не возникали	10 (45,5%)

Кто помог Вам разрешить конфликтную ситуацию?

Заведующая отделением – 3 (13,6%)

Психолог – 8 (36,4%)

Самостоятельно – 5 (22,7%)

Вывод: Отношения между клиентами и социальными работниками складываются доброжелательные. Но конфликтные ситуации все-таки возникают.

Выйти из конфликтной ситуации социальным работникам должен помогать психолог, но в штате УСПН г. Саяногорска психолог отсутствует.

Считаете ли Вы, что требования к социальным работникам:

Остались прежними – 1 (4,5%)

Взросли значительно – 16 (72,7%)

Сильно выросли – 4 (18,2%)

Таблица 2.22. «В чем причина повышения требований?».

Увеличение числа желающих работать в социальной сфере	1 (4,5%)
Повышение качества предоставляемых услуг	18 (81,8%)
Прихоть заведующей отделением	-

На предложенный вопрос были даны следующие варианты ответов – отчеты за месяц, бумажная волокита.

Таким образом, требования к социальным работникам выросли и повысилось качество предоставляемых услуг.

Профессиональный уровень социальных работников, в него входит 2 вопроса.

Считаете ли Вы необходимым повысить свой профессиональный уровень?

Да – 9 (42,8%)

Нет – 13 (61,9%)

Таблица 2.23. - «Каким образом Вы повышаете свой профессиональный уровень?»

Самостоятельно изучаете	На специальных учебках	С помощью
-------------------------	------------------------	-----------

специальную литературу	проводимых на базе Центра	наставника
3 (14,3%)	9 (42,8%)	4 (14,1%)

Таким образом, никак не повышают свой профессиональный уровень 4 (14,1%) социальных работников, 1- учится на заочном отделении Абаканского педагогического колледжа.

Вывод: Не хотят повышать свой профессиональный уровень 61% работников, но на базе Центра регулярно проводятся учебы для социальных работников и 43% работников на них присутствует.

Последний вопрос нашей анкеты: Охарактеризуйте себя, пожалуйста, с помощью трех прилагательных.

На этот вопрос ответили 15 человек.

Социальные работники считают себя:

- доброжелательными 4(26,6%)
- отзывчивыми 4(26,6%)
- добрыми, ответственными, честными, трудолюбивыми, скромными 3(20%)
- переживательными, исполнительными, уравновешенными 2(13,3%)
- общительными, внимательными, добросовестными, настойчивыми, благородными, застенчивыми, безотказными, справедливыми

И лишь один соц. работник считает себя – злым, коварным и жадным.

Выводы по результатам анкеты.

1. Большинство социальных работников учреждения – это женщины в возрасте от 45 до 60 лет и старше.

2. Средний стаж работы социальных работников составляет от 1 до 5 лет, образование – средне специальное.

3. Уровень материального благополучия - по району средний. Социальные работники считают свою профессию нужной, нервной, малооплачиваемой и тяжелой физически.

На вопрос о выборе профессии 27 % респондентов ответили, что хотят помогать людям, 13% - эта профессия их устраивает, 54% ответили - не было другого выбора.

Полностью способности реализуются у половины респондентов, другая половина ответила – не знаю. У двоих респондентов способности на этой занимаемой должности не реализуются.

4. Эффективность работы, по мнению социальных работников – средняя, работать лучше могли бы 8% респондентов, остальные ответить на этот вопрос затрудняются.

На эффективность работы, по мнению социальных работников влияют следующие факторы: не компактность проживания клиентов (8%), частые психологические нагрузки (45%), тяжелый физический труд (13%), недостаточность транспортного сообщения (13%).

Добираются до клиентов в основном пешком - 81%, на дорогу затрачивают в среднем 45 минут, на обслуживание 1 клиента в среднем затрачивается 1 час 20 минут. Дополнительные услуги клиентам оказывают 86% социальных работников.

5. Отношения между клиентами и социальными работниками складываются доброжелательные, но конфликтные ситуации все-таки возникают. Необходимо отметить и наличие психологических трудностей в общении с клиентами из-за их физической недееспособности, раздражительности и капризности, которые в итоге приводят к недопониманию просьб клиента, конфликтам с ним. В связи с этим необходима организация и посещение сотрудниками надомного социального обслуживания курсов повышения квалификации по психологии и этике общения с клиентами. При этом организация и оказание психологической помощи важны не только для специалистов, но и для их пожилых клиентов. Данная помощь должна включать подготовку к ухудшению состояния здоровья, снижению трудоспособности, одиночеству, психологическую помощь в преодолении стрессовых ситуаций.

Выйти из конфликтной ситуации социальным работникам должен помогать психолог, но в штате УСПН г. Саяногорска психолог отсутствует.

6. Не хотят повышать свой профессиональный уровень 61% работников, но на базе Центра регулярно проводятся учебы для социальных работников и 43% работников на них присутствует.

7. Социальные работники подмечают, что физически не могут охватить весь объем услуг, который нужно оказывать одиноким пожилым людям.

В связи с этим необходимо расширение субъектов, оказывающих помощь одиноким пожилым людям на дому на приемлемых для них условиях, посредством привлечения государственных и негосударственных организаций, добровольцев. Так в качестве способа улучшения социального обслуживания пожилых граждан можно использовать добровольческое движение молодежи.

Рекомендации заведующим отделениями социального обслуживания на дому:

1. Ежеквартально проводить семинары - практикумы на базе Центра для специалистов по социальной работе МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения».

2. Проводить профессиональные учебы для социальных работников, как на базе Центра, так и при выезде в поселения (согласно графику выездов).

3. Увеличить объем дополнительных социальных услуг.

4. По возможности обеспечить социальных работников транспортными средствами (велосипед).

5. Использовать различные методы сбора информации об эффективности социальной работы и ее оценки.

6. Дополнить штат УСПН г. Саяногорска психологом, для урегулирования конфликтных ситуаций и работы с пожилыми гражданами на дому.

7. Расширить субъектов, оказывающих помощь одиноким пожилым людям на дому на приемлемых для них условиях, посредством привлечения государственных и негосударственных организаций, добровольцев. Так в качестве способа улучшения социального обслуживания пожилых граждан можно использовать добровольческое движение молодежи.

По завершении реализации мер по повышению результативности услуг необходимо провести повторный замер результативности, чтобы оценить произошло ли это изменение. Время для повторного замера после начала реализации плана должно быть выбрано таким образом, чтобы предпринятые меры уже успели подействовать, если их действие реально могло помочь.

Следует отметить, что достижение абсолютной результативности обслуживания может встречаться не часто. Могут быть единичные клиенты, кто по причинам личностного свойства будут не довольны обслуживанием ни при каких обстоятельствах. Поэтому с накоплением опыта, могут быть установлены определенные допустимые отклонения от абсолютной результативности.

3. Изучение способов оценки эффективности социального обслуживания в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста

3.1 Организация программы по социально – педагогической деятельности для людей пожилого возраста на примере УСПН г. Саяногорска

УСПН МО г. Саяногорск, созданный в 1995 году и неоднократно затем реформированный успешно выполняет цели и задачи, которые ставят перед ним Департамент труда и социального развития МО г. Саяногорска, управление труда и социальной защиты населения. УСПН МО г. Саяногорск создано в целях оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, комплексной помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Социально-педагогическая деятельность направлена на создание условий для наиболее полного развития, самоутверждения и самореализации личности и группы в сфере досуга, помогает в решении многих социальных проблем своими своеобразными средствами, формами, методами (искусство, фольклор, праздники, обряды и т.д.). Она включает в себя все многообразие проблем по организации свободного времени: общение, производство и усваивание культурных ценностей и т.д. Педагогам-организаторам приходится участвовать в решении проблем семьи, детей, в решении проблем в историко-культурной, экологической, религиозной и др. сферах, в создании благоприятной среды для социально-культурной деятельности и инициатив клиента в сфере досуга.

Современная социально-педагогическая деятельность определяется следующими требованиями:

- досуг должен доставлять радость и удовольствие, развивать социальные отношения (семья, друзья, сообщества), открывать возможность коммуникации, развлечения, общения;

- досуг должен способствовать реализации общественной заинтересованности, демократических инициатив, участия в общественной жизни;
- досуг должен содействовать развитию собственной инициативы, самоопределения, а также воспитанию открытости.

Социально-педагогическая деятельность тесно связана с понятием «свободное время».

Недостаток свободного времени, неумение его организовать особенно отчетливо ощущается у социально-незащищенных слоев населения.

Кроме того, с развитием рыночных отношений в России происходит все большая коммерциализация предложений в социально-педагогической сфере. Именно поэтому социальная работа в этой области становится все более востребованной, становясь составляющей частью реализации государственной политики свободного времени.

Для решения данной задачи разработана данная программа.

Цель: Создание условий для успешной реабилитации и социальной адаптации в обществе людей пожилого возраста посредством участия в социально-педагогической деятельности.

Задачи:

- Организовывать досуг клиентов учреждения, используя различные формы и методы работы.

- Формировать навыки позитивного коммуникативного общения с целью преодоления барьера между поколениями.

- Вовлечь участников мероприятий в разностороннюю творческую деятельность.

- Воспитывать трудолюбие, волю, настойчивость, развивать умение ставить цель и организовывать свою деятельность по ее достижению, способность преодолевать трудности, анализировать результаты и

корректировать свои планы.

- Формировать позитивное отношение к базовым общественным ценностям (человек, семья, Отечество, природа, мир, знания, труд, культура).
- Информировать общественность о реализации программы с помощью средств массовой информации.

Целевая группа граждане пожилого возраста.

Формы работы по организации педагогической деятельности.

Словесно - логические формы, где основным средством воздействия являлось - слово (убеждение словом), вызывающие ответные реакции. К такому типу форм относятся беседы на профилактические темы: классные часы, собрания, мероприятия, проводимые социальным педагогом, где главным было обмен информацией, обсуждение проблем.

Образно - художественные формы - они объединяли в себе такие дела, где главным средством воздействия являлось совместное переживание, вызвать - сильные, глубокие и обладающие коллективные эмоции, подобные тем, которые испытывают на праздниках. Благодаря художественным образам, социальный педагог может настроить детей на восприятие материала, что вызывает заинтересованность. Большой потенциал имели такие формы, как классные часы, игры - экскурсии, уроки – тренинги.

Игровые формы работы - в этой работе используются познавательные, соревновательные, конкурсные игры. Эти игры были направлены на развитие сплоченности, чувства толерантности.

Особое внимание уделяется психологическим формам. В формах работы этого типа основными средствами воздействия являлись элементы психологического тренинга. К ним относились: лекции, беседы, дискуссии, психологические упражнения.

Коллективное творческое дело - особый способ организации жизнедеятельности, предполагающий совместную деятельность, направленную на улучшение совместной жизни. Коллективное творческое дело (КТД) является важнейшим структурным компонентом методики

коллективно-творческого воспитания. Данная методика предполагает широкое участие каждого в выборе, разработке, проведении и анализе коллективных дел. Каждому предоставляется возможность определить для себя долю, характер своего участия и ответственности. КТД позволяют создать в учреждении широкое игровое творческое поле, которое заключается в том, что каждый участник дела находится в ситуации придумывания, сочинительства, фантазии, то есть создания чего-то нового. В процессе КТД участники приобретают навыки общения, учатся работать, делить успех и ответственность с другими, узнают друг о друге много нового. Таким образом, идут два важных процесса одновременно - формирование и сплочение классного коллектива, и формирование личности, развитие тех или иных качеств личности. В процессе общей работы происходит и взаимодействие людей разных возрастов. Именно данная форма работы является ключевой в ходе реализации программы.

Формы организации досуга:

- Вечер
- Викторина
- Встреча
- Выставка
- Гостиная (театральная, музыкальная, литературная)
- Конкурс
- Концерт
- Марафон
- Соревнование
- Театрализованное представление
- Экскурсия
- Ярмарка
- Методы работы:
- Игровые методы

- Методы театрализации
- Соревновательные методы
- Методы сотрудничества
- Методы импровизации
- Методы воспитывающих ситуации
- Содержание программы

Таблица 3.1 - Механизм реализации программы.

Этап	Содержание деятельности
Начальный (январь 2016)	Изучение научной литературы по данному направлению работы. Изучение и подбор методической литературы. Разработка плана мероприятий. Подбор методического обеспечения Установка связей с учреждениями и социальными структурами города
Основной (реализация программы) (январь 2016 г. - декабрь 2016 г.)	Разработка сценариев Организация репетиций Проведение запланированных мероприятий Составление ежемесячной отчётности по реализации программы Освящение проводимых мероприятий в средствах массовой информации Выпуск брошюр Ежегодное подведение итогов
Заключительный (декабрь 2016)	Подведение итогов реализации программы, анализ деятельности Подготовка информационного материала по итогам работы

Основные направления деятельности, смотрите Приложение 3:

- Духовно-нравственное
- Патриотическое
- Толерантное.

Таким образом, можно сделать вывод, что составным элементом социальной защиты пожилых людей и инвалидов на современном этапе является оказание социальной помощи, т.е. обеспечение в денежной и натуральной форме, в виде услуг или льгот, предоставляемое с учетом

законодательно установленных государством социальных гарантий по социальному обеспечению. Она носит, как правило, характер периодических и единовременных доплат к пенсиям и пособиям, натуральных выдач и услуг в целях оказания адресной, дифференцированной социальной поддержки этих категорий, ликвидации или нейтрализации критических жизненных ситуаций, вызываемых неблагоприятными социально-экономическими условиями.

Таким образом, наряду с предоставлением традиционных форм социального обеспечения: денежных выплат (пенсий, пособий); натурального обеспечения; услуг и льгот; стационарных и нестационарных видов обслуживания, - важное значение придается новым формам экстренной социальной помощи нетрудоспособным, остро нуждающимся гражданам Российской Федерации.

Социальное обслуживание и обеспечение пожилых людей включает в себя пенсии и различные пособия; содержание и обслуживание престарелых и инвалидов в специальных учреждениях органов социальной защиты населения; протезирование; льготы инвалидам; оказание помощи бездомным. Социальное обеспечение осуществляется государственными органами, предприятиями, частными лицами, за счет взносов (вычетов из заработной платы) трудящихся. В последнем случае выплата из фондов определяется не трудовым вкладом и стажем, а размерами взносов. Социологические исследования в нашей стране показали, что основными направлениями обеспечения благосостояния престарелых (по их мнению) являются: повышение пенсий, совершенствование пенсионного обеспечения, развитие услуг по уходу за ними на дому, увеличение числа домов для престарелых и улучшение условий жизни проживания в них.

Необходимо обратить внимание на социально-бытовое обслуживание престарелых. Здесь важно предусмотреть, с учетом потери способности к самообслуживанию, обеспечение специальной удобной обувью, одеждой, различного рода приборами и приспособлениями, которые бы облегчили

старым людям передвижение по улице, ведение домашнего хозяйства, выполнение некоторых гигиенических процедур.

С 1986 года в нашей стране начали создаваться так называемые Центры социального обслуживания пенсионеров, в состав которых помимо отделений социальной помощи на дому вошли совершенно новые структурные подразделения — отделения дневного пребывания.

Целью организации таких отделений было создание своеобразных центров досуга для пожилых людей, независимо от того, проживают они в семьях или одиноки. Предусматривалось, что в такие отделения люди будут приходить утром, а вечером возвращаться домой; в течение дня они будут иметь возможность находиться в уютной обстановке, общаться, содержательно проводить время, участвовать в различных культурно-массовых мероприятиях, получать одноразовое горячее питание и при необходимости доврачебную медицинскую помощь.

Основной задачей деятельности таких отделений является помощь пожилым людям в преодолении одиночества, замкнутого образа жизни, наполнение существования новым смыслом, формирование активного образа жизни, частично утраченного в связи с выходом на пенсию.

3.2 Перспективы социального обслуживания одиноких пожилых граждан на дому в условиях муниципалитета

Для современной России процессы старения населения являются актуальными, так как происходят на фоне относительно низкой продолжительности жизни населения и сохраняющейся высокой смертности трудоспособного населения.

В области старения населения в Российской Федерации характерны следующие тенденции:

- увеличение численности жителей в возрасте старше трудоспособного (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) с 29,8 млн. чел. в 2002 году до 33,8 млн. человек на начало 2016 года;

- увеличение удельного веса лиц старше трудоспособного возраста в населении страны с 20,5% в 2002 году до 23,5% на начало 2016 года (т.е. практически каждый четвертый человек находится в возрасте старше трудоспособного);

- сохранение гендерной диспропорции в населении старше трудоспособного возраста. На начало 2016 года на 1000 мужчин в возрасте 60 лет и старше приходилось 1869 женщин;

- рост продолжительности жизни населения - с 67,61 лет в 2007 году до 70,76 лет в 2015 году;

- сохранение, хотя и сокращающееся, более высокой продолжительности жизни у женщин (в 2007 году - 74,02 года, в 2015 году - 76,30 года) по сравнению с мужчинами (в 2007 году - 61,46 год, в 2015 году - 65,13 года);

- высокий удельный вес лиц в возрасте 65 лет и старше в населении страны (на 1 января 2016 год - 13,1%).

В связи со старением населения Российской Федерации увеличивается показатель демографической нагрузки пожилых людей. Если в 2007 году на 1000 человек трудоспособного возраста приходилось 326 человек старше трудоспособного возраста, то в 2015 году - 384 человека соответствующего возраста.

По прогнозам Росстата в предстоящем десятилетии перечисленные выше тенденции, характеризующие старение населения в Российской Федерации, сохранятся. По среднему варианту прогноза Росстата к началу 2021 года доля лиц старше трудоспособного возраста в общей численности населения страны возрастет до 26,7%, а их численность достигнет 39,5 млн. человек.

Складывающиеся тенденции старения населения как сложного явления общецивилизационного характера отражают, в то же время, результаты последовательной реализации в Российской Федерации на федеральном, региональном и муниципальном уровнях норм законодательства в отношении пожилых людей, а также мероприятий по сохранению здоровья населения, продлению трудоспособного периода жизни пожилых людей, снижению заболеваемости, смертности и увеличению продолжительности жизни, реализуемых в соответствии со стратегическими документами Правительства Российской Федерации, в рамках приоритетных национальных проектов «Здоровье» и «Образование», а также в рамках государственных программ Российской Федерации.

Старение населения в Российской Федерации порождает необходимость привлечения во все более возрастающих масштабах значительных финансовых, материальных и трудовых ресурсов для реализации целей государственной политики в отношении пожилых людей, обеспечения достойного уровня и качества их жизни путем:

- материального обеспечения;
- содействия занятости, профессиональной и личностной самореализации;
- медицинской помощи и лекарственного обеспечения;
- социального обслуживания;
- обеспечения доступности образовательных, культурных и досуговых услуг, услуг в сфере физической культуры и спорта;
- формирования комфортной потребительской среды.

Развитие государственной социальной политики, направленной на повышение качества жизни пожилых людей, приобретает важное общественно-политическое значение, в том числе в связи с тем, что в условиях имеющихся демографических изменений повышается "цена" обоснованности решений, связанных с проблематикой пожилых людей, для достижения успешного развития страны.

Социальное обслуживание граждан осуществляется в полустационарной и стационарной формах предоставления социальных услуг, в также в форме предоставления социальных услуг на дому.

На 31 декабря 2015 года в Российской Федерации насчитывается свыше 3,7 тыс. организаций социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов различного профиля.

Доля граждан, получивших социальные услуги в организациях социального обслуживания граждан, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в данные организации, в 2014 году составила 99,9%.

Наиболее востребованной гражданами формой предоставления социальных услуг, приближенной к их потребностям, и, одновременно, экономически выгодной является предоставление социальных услуг на дому.

Такая форма социального обслуживания должна компенсировать отсутствие родственного ухода, невозможность для членов семьи предоставлять уход и попечение своим старшим родственникам.

Компромиссом между родственным уходом и предоставлением социальных услуг на дому силами сотрудников организаций социального обслуживания является такая форма социального обслуживания как «приемная семья для пожилого человека», которая дает возможность пожилым людям вести привычный образ жизни и быть при этом социально защищенными, решать проблемы одиночества, психологического дискомфорта, ощущения ненужности, с которыми сталкиваются многие одинокие лица старших возрастов.

В работе отделений социально-бытового обслуживания в условиях муниципалитета сложным вопросом является введение платных социальных услуг на дому. Решение данного вопроса осложняется рядом факторов:

- низкий уровень жизни населения;

- слабая разработка механизмов реализации платных социальных услуг;
- специфика ментальности населения города, заключающаяся в ожидании от государства бесплатной или дешевой помощи;
- слабая материально-техническая база центров социального обслуживания муниципалитетов;
- отсутствие информационной базы по формам и видам реализации платных социальных услуг;
- отсутствие рекламы платных социальных услуг среди местного населения.

Устранению данных трудностей могла бы способствовать разъяснительная работа по привлечению финансовых средств, проводимая с руководителями предприятий всех форм собственности, с индивидуальными частными предпринимателями и отдельными гражданами города, как через средства массовой информации, так и путем личного общения. Кроме того, с целью экономии материальных средств клиента и времени социального работника необходимо создание социальных магазинов с широким ассортиментом товаров первой необходимости для данной категории граждан.

Необходимо отметить и наличие психологических трудностей в общении с клиентами из-за их физической недееспособности, раздражительности и капризности, которые в итоге приводят к недопониманию просьб клиента, конфликтам с ним. В связи с этим необходима организация и посещение сотрудниками надомного социального обслуживания курсов повышения квалификации по психологии и этике общения с клиентами.

При этом организация и оказание психологической помощи важны не только для специалистов, но и для их пожилых клиентов. Данная помощь должна включать подготовку к ухудшению состояния здоровья, снижению трудоспособности, одиночеству, психологическую помощь в преодолении стрессовых ситуаций.

Кроме того, востребованным среди одиноких пожилых граждан является предоставление социально-медицинского ухода. Для улучшения медицинского обслуживания пожилых людей требуется более тесный контакт учреждений социальной защиты и здравоохранения. Большая нуждаемость одиноких пожилых граждан в медицинском обслуживании, доставке медикаментов на дом требует от заведующих отделениями установления более тесных и динамических связей с организацией «Красного Креста», лечебно-профилактическими учреждениями.

Привлечение сторонних организаций и учреждений необходимо и в решении вопроса по выявлению одиноких пожилых граждан, нуждающихся в помощи на дому. Данная работа должна проводиться с привлечением различных комиссий, учреждений, общественности.

Проблема организации социально-бытовой помощи одиноким престарелым на дому является комплексной и только при наличии тесного контакта в работе с отделениями пенсионного фонда, общественными организациями, учреждениями здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства и другими службами вопросы обслуживания одиноких пожилых граждан будут решаться более эффективно.

В связи с этим необходимо расширение субъектов, оказывающих помощь одиноким пожилым людям на дому на приемлемых для них условиях, посредством привлечения государственных и негосударственных организаций, добровольцев. Так в качестве способа улучшения социального обслуживания пожилых граждан можно использовать добровольческое движение молодежи. В отношении пожилых клиентов Комплексного центра волонтерами организуются и проводятся самые различные мероприятия: акции «Трудовой десант», «Урожайный огород», «Чистый дом». Большой популярностью пользуются акции «Ветеран живет рядом» и «Тепло души», в рамках которых молодые люди поздравляют пожилых людей с Днем Победы и Днем пожилого человека и дарят подарки.

Таким образом, муниципалитетам нужно оказывать поддержку добровольческой (волонтерской) деятельности в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста:

- установление в субъектах Российской Федерации показателей развития благотворительной деятельности и добровольчества в пользу пожилых граждан;
- увеличение числа граждан, участвующих в благотворительной деятельности в пользу пожилых людей;
- увеличение числа граждан, участвующих в добровольческой деятельности в пользу пожилых людей;
- увеличение количества зарегистрированных на территории субъекта Российской Федерации благотворительных организаций, поддерживающих пожилых людей;
- увеличение количества зарегистрированных на территории субъекта Российской Федерации специализированных некоммерческих организаций управления целевым капиталом в пользу некоммерческих организаций, оказывающих услуги пожилым людям;
- увеличение объема доходов от управления целевым капиталом некоммерческих организаций, специализированных некоммерческих организаций управления целевым капиталом на территории субъекта Российской Федерации, направленных на поддержку пожилых людей в качестве их уставной деятельности;
- содействие размещению в средствах массовой информации сведений о благотворительных и добровольческих проектах по поддержке пожилых людей и самих пожилых добровольцев, включая результаты, истории успеха и т.д.;
- формирование культуры добровольческой деятельности в формате межпоколенческого диалога и совместной деятельности;

- поддержание проектов молодых добровольцев, где пожилые выступают как активные участники процесса, в том числе предлагая своим помощникам знания и опыт;
- определение наиболее востребованных областей в социальной сфере для привлечения добровольцев, создание информационных ресурсов добровольческих вакансий;
- активное включение добровольцев в систему общественного контроля за работой социальных учреждений;
- осуществление мер безопасности при оказании добровольческой помощи одиноким пожилым людям;
- использование ресурсов пожилых добровольцев для развития "программ добрососедства" и социальной поддержки на местном уровне;
- оказание информационной и финансовой поддержки центрам пожилого добровольчества, работающим в клубном формате, где пожилые люди собираются, учатся, общаются;
- разработка программы по подготовке граждан старшего возраста в области самопомощи, обучение лиц, осуществляющих неформальный уход за пожилыми людьми;
- направление рекомендаций о включении добровольчества пожилых людей как неотъемлемую часть государственных местных и региональных программ развития добровольчества;
- предоставление специальных грантов/субсидий на развитие и продвижение культуры добровольчества в пожилом возрасте;
- предоставление специальных грантов/субсидий на разработку и реализацию проектов в области развития добровольчества пожилых людей;
- разработка образовательных программ для некоммерческих организаций в области развития добровольчества пожилых людей;
- разработка и предоставление пожилым гражданам, получающим пенсионное удостоверение, каталога информации по участию в

добровольческих проектах и мероприятиях на уровне местных органов власти в сотрудничестве с некоммерческими организациями.

Таким образом, в последнее время эффективным средством совершенствования системы социальной защиты одинокого пожилого человека становятся группы самопомощи и взаимопомощи пожилых людей. Это одна из перспективных технологий социальной работы, так, как только сами пожилые люди лучше всего знают свои проблемы как никто и стремятся решить их. Для улучшения качества социального обслуживания населения в центрах социального обслуживания можно использовать опыт работы других регионов, например, введение мобильных бригад, которые оказывают надомные услуги нуждающимся гражданам. В отличие от услуг надомного социального обслуживания, данный вид социальных услуг предполагает возможность их разового или временного (на определенный срок) оказания, что дает возможность, во-первых, предоставить помощь всем, кто в ней нуждается; во-вторых, сделать способ оказания помощи более гибким, мобильным и экономически эффективным, чем традиционная система социальных услуг.

Также могут применяться и такие современные формы социально-бытового обслуживания как «Семейный социальный работник», «Санаторий на дому», инновационные проекты «Мобильная библиотека» и «Электронная библиотека».

Заключение

При исследовании социального обслуживания, достигли цели исследования выявили проблемы социального обслуживания одиноких пожилых людей на дому и определили перспективы социального обслуживания в условиях муниципалитета (на примере деятельности «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска).

Практическая значимость исследования состоит в том, что результаты, основные выводы и обобщения способствуют более глубокому пониманию социальных проблем пожилых людей, и четко видно, что работа социальных служб должна стремиться быть адекватной времени, возрастающим потребностям и нуждам пожилых людей, которые не должны остаться на обочине жизни.

В практической части исследования нами были изучены способы эффективности предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста на примере УСПН МО г. Саяногорска. Для достижения исследования нами были разработаны две анкеты: для клиентов отделения получающих социальные услуги на дому и социальных работников непосредственно предоставляющих услуги.

Существуют и другие методы, и способы оценки эффективности (компьютерный, графический и т.д.), но только при анкетировании клиенты могут высказать своё мнение на интересующие их вопросы, т.к. анкетирование проводится анонимно. При анкетировании мы узнаем проблемы, с которыми сталкиваются клиенты и социальные работники, что позволяет быстрее устранить эти проблемы, либо принять своевременные меры по их устранению.

Качественный анализ результатов анкетирования позволил уточнить нуждаемость пожилых людей и инвалидов. По результатам опроса по выявлению мнения пожилых людей и инвалидов об эффективности социального обслуживания можно составить следующий вывод: это люди

преклонного возраста от 60 лет и старше, и они полностью удовлетворены социальным обслуживанием. Мнения и оценки респондентов о качестве работы социальных работников говорят о достаточно высоком уровне деятельности.

Вопросы материальной обеспеченности социальных работников, морального стимулирования труда в полной мере не решены. Поэтому на современном этапе рыночных реформ в России основные направления социальной политики в отношении работников социальной сферы должны быть сопряжены с усилением их социальной защиты от воздействия негативных факторов рынка и поддержанием благосостояния занятых в социальной сфере на мировом уровне.

Система социальной защиты должна учитывать интересы и социальных работников. Поэтому эта система должна предусматривать страхование социальных работников от возможных вредных последствий профессиональной деятельности для их здоровья и жизни. При разработке и совершенствовании механизма социальной защиты социальных работников необходимо учитывать физиологический аспект трудовой деятельности.

Эффективности этого механизма должна определяться на основе социально — экономических критериев, где они служат основой для выбора потенциальных из числа социальных работников социальных выплат и услуг, где рассчитываются требуемые объемы различных видов ресурсов и определяются приоритетные направления в области социальной защиты социальных работников.

Рекомендации заведующим отделениями социального обслуживания на дому муниципалитетов на примере УСПН г. Саяногорска:

1. Ежеквартально проводить семинары - практикумы на базе Центра для специалистов по социальной работе МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения».

2. Проводить профессиональные учебы для социальных работников, как на базе Центра, так и при выезде в поселения (согласно графику выездов).

3. Увеличить объем дополнительных социальных услуг.

4. По возможности обеспечить социальных работников транспортными средствами (велосипед).

5. Использовать различные методы сбора информации об эффективности социальной работы и ее оценки.

6. Дополнить штат УСПН г. Саяногорска психологом, для урегулирования конфликтных ситуаций и работы с пожилыми гражданами на дому.

7. Расширить субъектов, оказывающих помощь одиноким пожилым людям на дому на приемлемых для них условиях, посредством привлечения государственных и негосударственных организаций, добровольцев. Так в качестве способа улучшения социального обслуживания пожилых граждан можно использовать добровольческое движение молодежи.

Практическая значимость исследования состоит в том, что результаты, основные выводы и обобщения способствуют более глубокому пониманию социальных проблем пожилых людей, и четко видно, что работа социальных служб должна стремиться быть адекватной времени, возрастающим потребностям и нуждам пожилых людей.

Говоря о критериях эффективности социального обслуживания в условиях муниципалитета, не трудно их определить. Если граждане пожилого возраста и инвалиды, удовлетворены проявленным к ним вниманием, если достигнуто доверие к власти, люди поддерживают проводимые социальные изменения, если в районе есть стабильность в политическом и социальном плане, значит, удалось достичь цели.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (ред. от 05.02.2014) // СЗ РФ. — 2014. — № 15. — Ст. 1691.
2. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) // Росс. газ. – 1995. - № 67.
3. Венский международный план действий по проблемам старения: Принят в г. Вене 05.08.1982 - 06.08.1982 Всемирной ассамблеей по проблемам старения // Консультант плюс.
4. Европейская социальная хартия (пересмотренная) принята в г. Страсбурге 03.05.1996 // Бюллетень международных договоров. – 2010. - № 4.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // СЗ РФ. — 1994. — № 1. —Ст. 16.
6. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // СЗ РФ. — 1996. — № 32. —Ст. 3301.
7. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 05.10.2015) // СЗ РФ. — 2002. — № 1 (ч.1). - Ст. 3.
8. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // СЗ РФ. — 2005. — № 1 (ч.1). - Ст. 14.
9. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 16.07.2015) // СЗ РФ. — 1996. — № 25. - Ст. 2954.
10. О беженцах: Федеральный закон от 19.02.1993 № 4528-1 (ред. от 22.12.2014) // Росс. газ. – 1997. - № 126.
11. О благотворительной деятельности и благотворительных организациях: Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ (ред. от 05.05.2014) // СЗ РФ – 1995. - № 33. – Ст. 3340.

12. О ветеранах: Федеральный закон от 12.01.1995 N 5-ФЗ (ред. от 28.06.2014) // СЗ РФ – 1995. - № 3. – Ст. 168.
13. О вынужденных переселенцах: Закон РФ от 19.02.1993 № 4530-1 (ред. от 25.11.2013) // СЗ РФ – 1995. - № 52. – Ст. 5110.
14. О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации: Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // СЗ РФ – 2001. - № 51. – Ст. 4831.
15. О государственной социальной помощи: Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // СЗ РФ – 1999. - № 29.- Ст. 3699.
16. О занятости населения в Российской Федерации: Закон РФ от 19.04.1991 N 1032-1 (ред. от 02.07.2013, с изм. от 05.05.2014) // СЗ РФ. – 1996. - № 17. – Ст. 1915.
17. Об иммунопрофилактике инфекционных болезней: Федеральный закон от 17.09.1998 N 157-ФЗ (ред. от 21.12.2013) // СЗ РФ. – 1998. - № 38. – Ст. 4736.
18. Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний: Федеральный закон от 24.07.1998 № 125-ФЗ (ред. от 01.12.2014, с изм. от 30.09.2015) // СЗ РФ. – 1998. - № 31. – Ст. 3803.
19. Об основах обязательного социального страхования: Федеральный закон от 16.07.1999 № 165-ФЗ (ред. от 01.12.2014) // СЗ РФ. – 1999. - № 29. – Ст. 3686.
20. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // СЗ РФ. – 2013. - № 52 (ч.1). – Ст. 7007.
21. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 30.09.2015) // СЗ РФ. – 2011. - № 48. – Ст. 6724.

22. О погребении и похоронном деле: Федеральный закон от 12.01.1996 N 8-ФЗ (ред. от 29.12.2014, с изм. от 06.04.2015) // СЗ РФ. – 1996. - № 3. – Ст. 146.

23. О страховых пенсиях: Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ (ред. от 29.12.2015) // СЗ РФ. – 2013. - № 52. – Ст. 6965.

24. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан»: Распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 г. N 2553-р // СЗ РФ. — 2012. — № 53. —Ст. 8254.

25. Об утверждении государственной программы Республики Хакасия «Социальная поддержка граждан (2014 - 2020 годы)»: Постановление Правительства Республики Хакасия от 13.11.2013 № 620 (ред. от 11.08.2014) [Электронный ресурс] // <http://mintrudrh.ru/ministry-documents/npb/rz/postanovlenie-pravitelstva-respubliki-hakasiya> (дата обращения: 01.05.2016).

26. Об утверждении Программы «Социально-экономическое развитие Республики Хакасия на 2011 - 2016 годы»: Закон Республики Хакасия от 29.12.2011 № 143-ЗРХ (ред. от 07.11.2014) // Вестник Хакасии. – 2012. - № 1.

27. Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Республики Хакасия до 2020 года: Постановление Правительства Республики Хакасия от 25.10.2011 № 700 (ред. от 24.10.2014) [Электронный ресурс] // <http://base.consultant.ru/> (дата обращения: 01.05.2016)

28. Выступление Президента РФ на заседании президиума Государственного совета «О мерах по улучшению социального обеспечения пенсионеров» - Официальный сайт Президента РФ - [Электронный ресурс] - <http://www.kremlin.ru/> Режим доступа: URL <http://www.kremlin.ru/transcripts/22338> (Дата обращения: 25.07.2014г.)

29. Батыгин, К.С. Право социального обеспечения. Общая часть: учеб. пособие. / К.С. Батыгин. – М.: Высш. Шк., - 2013. - 561 с.

30. Бойко, О.В. Сомнение или надежда: зарубежные образы социальной политики России // Мир России: социология, этнология. / О.В. Бойко - 2011.- №1. Том XII - С. 85-97.
31. Бреева, Е.Б. Социальное сиротство. Опыт социологического обследования. / Е.Б. Бреева. // Социологические исследования - 2014. - №4 с.44 – 51
32. Бурджалов Ф.Э. Современная социальная политика: между планом и рынком: учеб. пособие. / Ф.Э. Бурджалов - М.: Гардарики, - 2012. – 256 с.
33. Быков, С.В. Социальная политика государства: учеб. пособие. / С.В. Быков. – Хабаровск: 2013. – 247 с.
34. Галаганов, В. П. Организация работы органов социальной обеспечения. / В.П. Галаганов // Право и политика - 2014 - с.81-87.
35. Дудкин, А. Нужны новые модели социальной работы / А. Дудкин // Социальное обеспечение. - 2014. - №2. – С. 11 – 18.
36. Зайнышев, И.Г. Взаимосвязь социальной политики и социальной работы. / И.Г. Зайнышев. - М.: Проспект. - 2013. – 148 с.
37. Золотарёва, М.В. Федерация в России: проблемы и перспективы. / М.В. Золотарёва. - М.: Юрист - 2013. – 321 с.
38. Капицын, В.М. Социальная политика и право: сущность и взаимозависимости / В.М. Капицын // Российский журнал социальной работы. - 2014. - №8 - С.37-45.
39. Колосницын, И.В., Смирнов С.Н. Социальные обязательства государства: Сокращение или реструктуризация? / И.В. Колосницын // Мир России. -2014. - №1. - С.46-52.
40. Кудинова, Е.С. Методология определения и измерения бедности // Социальные изменения и социальные процессы: Россия и глобализация: материалы XIV Междунар. науч. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2011»: сб. студен. работ / Под ред. В.И. Добренькова. – М.: КДУ, - 2013. - с.29-38.

41. Лепихов, М.И. Право и социальная защита населения (социальное обеспечение) - / М.И Лепихов. - М: ИНФРА-М, 2014. – 322 с.
42. Медведева, Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. / Г.П. Медведева. - М.: Гуманит. Изд. Центра Владос, 2013. – 215 с.
43. Механизмы проведения государственной политики в социальной сфере // Народонаселение. - 2014. - №2 - С. 18-30.
44. Никишина, Е.С. Анализ социологических исследований, определяющих риск попадания человека в группу бедных / Е.С. Никишина // Глобальный научный потенциал. – 2013. - №8, с.45-53.
45. Никишина, Е.С. Государственная поддержка незащищенных категорий населения в современной России / Е.С. Никишина // Перспективы науки. – 2014. - №5, с.36-43.
46. Никишина, Е.С. Особенности становления социального государства в России // Социальное государство и инновационное развитие: Материалы научной конференции / Под общ. ред. В.П. Васильева. – М.: МАКС Пресс, - 2014. - с.112-116.
47. Никишина, Е.С. Социальное государство в России: особенности формирования // Россия в современном мире: Сб. науч. тр. / Е.С. Никишина / ИНИОН РАН. – М.: 2015. – Т.8, ч.2, с.649-653.
48. Никонов, Д.А. Право социального обеспечения: Учебное пособие/ Д.А. Никонов А.В. Стремоухов, – М.: Закон и право. 2014. – 368 с.
49. О социальной политике современной России // Экономические стратегии. - 2014. - №1 - С.64-67.
50. Осадчая, Г.И. Социальное государство и социальная политика. / Г.И. Осадчая // Социальная политика и социология. - 2015 - №4. - с.24-29.
51. Основы социальной работы / отв.ред. П.Д.Павленок. - М.: 2015. – 194с.

52. Пантелеева, Т.С., Червякова Г.А. Экономические основы социальной работы: учеб. пособие для студ. Высш. учеб. заведений. / Т.С. Пантелеева. - М.: Гуманит. Изд. Центра Владос, 2012. – 216 с.
53. Политика России как социального государства // Народонаселение. - 2014. - №2 - С. 108-114.
54. Право социального обеспечения: Учебное пособие / Под ред. К.Н. Гусова. - М.: Проспект 2014. – 412 с.
55. Савинов, А.Н. Организация работы органов социального обеспечения: учебник. / А.Н. Савинов - М: ИНФРА-М, 2013. – 456 с.
56. Светкина, Г.Д., Гриценко Е.А. Социальная помощь: на пути к адресности. / Г.Д. Светкина // Социальная работа 2013, № 2. - с.5-7.
57. Смирнов, С.Н., Сидорина Т.Ю. Социальная политика: учебное пособие. / С.Н. Смирнов - М. Издательский дом ГУ ВШЭ. 2014. - 432 с.
58. Соколов, В.В. Социальная политика в стратегии российского развития: последствия экономической трансформации / В.В. Соколов // Россия и современный мир. - 2014. - №4 - С. 5-21.
59. Социальная политика: Учебник / под ред. Волгина Н.А. - М.: 2014. - 548с.
60. Фирсов, М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. / М.В. Фирсов - М.: Владос, - 2015. - 432 с.
61. Холостова, Е.И. Социальная политика: учеб. пособие. / Е.И. Холостова – М.: 2013. – 204 с.
62. Шарин, В. «Социальное обеспечение» - понятие, требующее уточнения. / В. Шарин // Социальное обеспечение. - 2014. - № 6. - с.37.
63. Ярская, В.Н. Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа / В.Н. Ярская // Журнал исследований социальной политики. - 2014. - №1 - С.85-93.

Приложение 1

Социальный паспорт на клиента социальной службы за 20__ г.

(Ф.И.О. клиента социальной службы)

Обслуживается социальным работником _____

Проживает в _____ квартире/доме.

Задолженности по ЖКХ на конец 20__ года _____

Жилищные условия _____

В _____ квартире/доме _____ имеется _____ все _____ необходимое _____

Жилье клиента в ремонте (нуждалось, не нуждалось, спальня, кухня, др. помещения) _____

Проведен (косметический, капитальный) ремонт жилья (когда, кем, на какие средства) _____.

Меры социальной поддержки в течение года получал (категория) _____

Не пользуется льготами по причине _____

В обеспечении топливом (нуждался, не нуждался, когда и чем обеспечен) _____

Получает пенсию в размере _____ руб. _____ коп.

Получал дополнительные материальные выплаты в размере _____ руб.

В течение года получал материальную помощь в размере _____ руб. на приобретение _____, продуктовую посылку до _____ кг.

Нуждался в технических средствах реабилитации (когда и чем был обеспечен) _____

В течение года здоровье клиента (ухудшилось, без ухудшения) _____

Госпитализировался в течение года _____ раз.

Социальным работником в стационаре навещался (да, нет).

Участковый врач посещает клиента (по вызову, без вызова, как часто) _____

Обеспечение лекарственными препаратами _____

Пользуется льготой на лекарства _____

Нуждался в сопровождении в медицинские учреждения _____ раз.

Получил санаторно-курортное лечение (противопоказано, отказывается, получал (когда, где) _____

Государственные социальные услуги предоставлялись (пишем эту фразу: виды услуг, формы, объемы согласовывались с клиентом и предоставлялись в соответствии с нуждаемостью) _____

Проверка качества предоставляемых государственных социальных услуг осуществлялась заведующей отделением в течение года _____ раз.

Качество предоставляемых клиенту социальных услуг признано _____

Отношения с социальным работником сложились _____

В течение года клиент социальной службы обращался с жалобой на деятельность или бездеятельность социального работника по поводу _____

Жалобы признаны _____

Приняты следующие меры: _____

Клиент участвует в выполнении работ по дому (да, нет, неохотно) _____

Порядок в квартире/доме (поддерживает, не поддерживает, крайне неаккуратен и т.д.) _____

Режим питания (соблюдает, не соблюдает) _____

Диету (соблюдает, не соблюдает) _____

Пищу готовит (самостоятельно, с помощью соц. работника, пищу готовит соц. работник, родственники и т.д.) _____

Отмечаются возрастные психические изменения поведения клиента в виде (см. психическое состояние клиентов социальной службы) _____

Клиент проводит досуг _____

Контакты _____

В течение года решены следующие проблемы клиента социальной службы (5 проблем)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Нуждается в расширении видов, форм, объемов предоставляемых государственных социальных услуг в связи с _____

Иные сведения о клиенте социальной службы _____

Заведующая

отделения социального

обслуживания на дому № _____

(Ф.И.О.) (ропись)

Приложения 2

Управление социальной поддержки населения муниципального образования г. Саяногорск (УСПН МО г. Саяногорск)

Справка по результатам проверки предоставления государственной услуги «социальное обслуживание на дому» Проверка соответствия Стандарту качества социальных услуг проведена в соответствии с графиком контроля 2013 года

Показатель	Проверка объективности показателя	Количество выявленных нарушений, в том числе	Рекомендовано	Весовая оценка от 0 до 1
Полнота и своевременность предоставления услуг	Гарантированные и дополнительные услуги предоставляются своевременно, что подтверждается записями в Журналах учета посещений и оказанных услуг и графиком посещения. Помимо дополнительных услуг клиенты отделения имеют возможность пользоваться дополнительными услугами, предоставляемыми специалистами отделения срочного социального обслуживания, такими как: - «Домашний парикмахер»; - ремонт и пошив одежды; - ремонт квартиры; - пункта проката ТСР - мини-прачечная	1. Несоответствие фактического перечня оказанных социальных услуг на дому индивидуальному перечню к договору на оказание социальных услуг. Вывод: (критерии оценки)	Записи в журналах учета посещений и оказанных услуг отражать в соответствии с индивидуальным перечнем (у отдельных социальных работников).	0,5
Результативность (эффективность) предоставления услуг (материальная и нематериальная)	Социально – бытовые, социально – медицинские, социально – психологические, социально – педагогические проблемы клиентов решаются исполнителями услуг. Инвалиды, находящиеся на обслуживании в учреждении имеют ИПР – 52 из 57 человек. Социальный патронаж в учреждении организован в соответствии с Положением о социальном патронаже, утвержденным приказом директора.	Отсутствие в ходе контрольных мероприятий нарушений Стандарта качества		1

Удовлетворенность качеством предоставления услуг по оценке клиентов	В соответствии с «Порядком проведения мониторинга оценки клиентом качества услуг» 2 раза в год заполняются анкеты оценки клиентов удовлетворенностью предоставленными услугами.		Оформить Журнал учета обращений с пометкой «Жалоба»	0,5
Наличие и состояние документации, в соответствии с которой, функционирует отделение.	Перечень документации отделений. положение отделений соответствует Уставу учреждения, должностные инструкции соответствуют положению об отделении, содержат подписи об ознакомлении. планы работы отделений и специалистов написаны по установленным формам Учреждения, прописаны конкретные сроки проведения мероприятий, ответственные, есть отметки о выполнении. статистические отчеты ведутся по установленным формам Учреждения: показатели в отчетах даются за определенный срок по нарастающей, и по состоянию на данный период. Аналитические отчеты составлены в соответствии с методическими рекомендациями Учреждения. база данных клиентов, состоящих на обслуживании и нуждающихся в обслуживании включает в себя список социальных работников, персональные данные о клиентах, нуждаемость в социальном обслуживании, дату принятия на социальное обслуживание. Заполняется своевременно. личные дела клиентов	В журналах учета социально – медицинских услуг, социально – педагогических услуг, социально – психологических услуг, в Журнале учета посещений и оказанных услуг наименования некоторых услуг не соответствуют названиям НС РФ.	1. Провести индивидуальные беседы по заполнению документации с медицинскими сестрами. срок устранения замечаний:	0,5

	содержат: - заявление; - медицинскую справку об отсутствии противопоказаний для принятия на обслуживание; - договоры на оказание социальных услуг - акт обследования материально-бытового положения; - копия справки МСЭ, копия ИПР; - справку о составе семьи; - анкету оценки качества услуг оказанных клиентам. в Дневнике деятельности социального работника отражается содержание видов предоставляемых услуг в день посещения клиента, дата посещения, циклограммы учета рабочего времени заведующей и специалистов отделения содержат основные направления деятельности заведующего и специалистов, распределены по неделям на месяц. в документацию психолога входит Журнал учета социально – психологических услуг: отражает содержание видов психологических услуг, дату предоставления. Индивидуальные карты клиента хранятся в закрывающихся шкафах, доступны ограниченному количеству людей в документацию медицинских сестер входит Журнал учета социально – медицинских услуг: отражает содержание видов медицинских услуг, дату предоставления. Индивидуальные карты клиента хранятся в			
--	---	--	--	--

	закрывающихся шкафах, доступны ограниченному количеству людей.			
Договоры с клиентами об оказании услуг (соглашения, планы индивидуальной работы, дневник социального патронажа)	Договоры с клиентами, дневники социального патронажа ведутся в соответствии с установленными формами учреждения.			1
Состояние материально – технической базы	Оснащенность отделения: - 1 единица автотранспорта; - телефон (на 2 отделения); - 1 компьютер (на 2 отделения); - 1 принтера (на 2 отделения).	1. Отделение не достаточно оснащено специальным и табельным оборудованием		0,5
Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях их предоставления	В наличии все нормативно – правовые акты в сфере предоставления социального обслуживания, оформлены папки.			1
Укомплектованность отделения специалистами и их квалификация	Отделение укомплектовано специалистами в соответствии со штатным расписанием: - заведующий отделением – 11 разряд; - специалист по социальной работе – 11 разряд; - 3 медицинских сестры – 2 по 8 разряду, 1 по 10 разряду; - психолог – 12 разряд, - 14 социальных работников (4 чел. – 8 р, 9 чел – 6 р., 1- 5 р.) Планерки проводятся 2 раз в неделю, профучебы проводятся 4 раз в месяц в соответствии с планом			1

	повышения квалификации, а также по мере поступления нормативных документов, что подтверждается записями в Журнале учета мероприятий по повышению квалификации. Проведенные лекции и профучебы оформлены в папку.			
Осуществле ние контроля качества услуг	Заведующим отделением систематически осуществляется контроль за качеством предоставления социальных услуг в соответствии с графиком проверок на год. Результаты контроля представлены в Справках по результатам контроля.			1
Обеспечени е доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для клиентов	Режим работы отделений соответствует режиму работы учреждения Специалисты отделений проводят информационно – рекламную деятельность об услугах отделения, деятельности отделения в наличии: номера газеты «Социальный вестник» буклет об отделении, информационный стенд, летопись отделения, фотоальбомы с информацией о проведенных мероприятиях. В наличии Социальный паспорт территории обслуживания. Психологом ведется работа по программе «Одинокий пожилой мужчина», проводятся заседания клуба «Доверие», медицинской сестрой заседания клуба «Здравушка». Заключены соглашения с 4 волонтерами, по устной договоренности налажено сотрудничество с 5 добровольными помощниками.			1

Оценка соответстви я качества предоставля емых услуг Стандарту качества	Услуги в целом соответствуют Стандарту качества			0,8
---	---	--	--	-----

Должностная инструкция

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Управление социальной поддержки населения муниципального
образования г. Саяногорск (УСПН МО г. Саяногорск)

_____ Руденко И.А.

« » _____ 2014 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

социального работника

отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и
инвалидов.

I. Общие положения.

1.1. Социальный работник принимается на работу и увольняется директором Центра.

1.2. Социальный работник подчиняется непосредственно заведующему отделением и директору Центра.

1.3. Отношения с работодателем регулируются законодательством РФ о труде, а также Правилами внутреннего трудового распорядка.

II. Функции.

2.1. Социальный работник осуществляет социально-бытовое обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в соответствии с Положением об отделении социального обслуживания на дому.

III. Должностные обязанности.

3.1. Оказывает услуги, входящие в перечень гарантированных государством и дополнительных социальных услуг.

3.2. Соблюдает график посещений.

3.3. Выявляет граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании.

3.4.. Информирует пенсионеров об их правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг.

3.5..Принимает участие в оформлении документов на пенсионеров.

3.6. Вносит предложения по вопросу улучшения условий жизни и обслуживания пенсионеров и инвалидов.

3.7..Налаживает тесные контакты с родственниками, соседями подопечных для привлечения их к участию в судьбе обслуживаемого.

3.8..Поддерживает контакт с лечащим врачом обслуживаемых.

3.9. Принимает участие в семинарах, проф. учебах, совещаниях, связанных с деятельностью центра.

3.10. Соблюдает конфиденциальность в отношении с подопечными.

3.11.Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности.

3.12. Своевременно сообщает о наступившей нетрудоспособности.

3.13. Заполняет документацию

- дневник деятельности социального работника с отражением в нем видов предоставляемых услуг и дней посещения обслуживаемого (Ф.И.О., год, месяц и число рождения, размер пенсии, адрес, телефон, Ф.И.О., домашний адрес, место работы, телефон ближайших родственников или знакомых).

- журнал учета посещений и оказываемых услуг.

-социальный работник составляет отчеты по результатам работы за месяц, до 5 числа каждого месяца.

3.14. Участвует в социо-культурных мероприятиях, проводимых в Центре.

III. Должен знать.

4.1. Социальный работник должен знать законы и постановления на федеральном, региональном и местном уровнях, другие нормативные акты о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов.

4.2. Правила внутреннего распорядка, настоящую должностную инструкцию, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты.

4.3. Социальный работник должен владеть знаниями по организации социально-бытового обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, приемами оказания неотложной медицинской помощи, санитарно –гигиенические требования по уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами.

3.6. Специфику работы с престарелыми гражданами и инвалидами.

3.7. Психологические особенности лиц пожилого возраста и инвалидов.

IV. Ответственность.

4.1. За нарушение трудовой дисциплины социальный работник несет дисциплинарную ответственность в соответствии ТК РФ.

	Дата	Подпись	Расшифровка подписи
Согласовано:			
С должностной инструкцией ознакомлен:			

Анкета для пожилых людей при оценке эффективности социального обслуживания на дому

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Как пожилые люди узнали о работе УСПН г. Саяногорска?

- а) от работников центра;
- б) из разговора с обслуживаемыми гражданами;
- в) по радио;
- г) случайно.

2. Какие услуги вы получаете в УСПН г. Саяногорска?

- а) Надомное обслуживание;
- б) Материальная помощь;
- в) Консультации по различным вопросам.

3. Учитываются ли ваши нужды и потребности теми, кто оказывает вам социальные услуги?

- а) Учитываются
- б) Не учитываются

4. Какие трудности в общении Вы испытываете?

- а) Отсутствие речи;
- б) Затрудненная речь;
- в) Слабое зрение;
- г) Глухота;
- д) Проблемы с памятью;
- е) Некоммуникабельность;
- г) Другое (укажите, что именно);

5. Какие дополнительные услуги хотелось бы вам получать?

- а) Помощь на дому;
- б) Организация культурных мероприятий
- в) Услуги парикмахера;
- г) Услуги юриста;
- д) Ремонт обуви;
- е) Телефон доверия, психолог;
- г) Другое (укажите, что именно).

6. В каких видах социально-бытовых услуг Вы нуждаетесь?

- а) В доставке продуктов, лекарств, промтоваров;
- б) В уборке квартиры;
- в) Мытье, стрижка, смена белья;
- г) Помощь в посещении больницы, прогулке;
- д) В получении документов, справок.

7. Информировать ли Вас социальные работники об изменениях в законодательстве РФ в социальном обслуживании граждан в Российской Федерации.

- а) Информировать;
- б) Не информировать.

8. Повлияло ли на обслуживание Вас социальным работником в связи с изменениями в законодательстве?

- а) Повлияло;
- б) Не повлияло.

9. Оцените качество предоставленных услуг УСПН МО г. Саяногорска.

- а) высокое;
- б) среднее;
- г) низкое.

Анкета для социального работника при оценке эффективности социального обслуживания на дому

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Образование.

- а) неполное среднее;
- б) среднее;
- в) среднее специальное;
- г) высшее.

2. Стаж работы в системе социальной защиты.

- а) До 1 года;
- б) От 1 до 5 лет;
- в) От 5 до 10 лет;
- г) Более 10 лет.

3. Уровень материального благополучия.

- а) Низкий;
- б) ниже среднего;
- в) средний;
- г) высокий.

4. Почему Вы выбрали эту профессию?

- а) Хочу помогать людям;
- б) Она меня устраивает;
- в) Можно хорошо заработать;
- г) Не было другого выбора.

5. Что из перечисленного Вам нравится в своей работе?

- а) Возможность общения с различными людьми;
- б) Возможность решения личных проблем в рабочее время;
- в) Возможность пользоваться льготами;
- г) Несложность труда.

6. Считаете ли Вы, что могли бы работать лучше?

- а) Да;
- б) Нет;
- в) Не знаю.

7. Что влияет на эффективность Вашей работы?

- а) Психологическая несовместимость с зав. отделением;
- б) Психологическая несовместимость с кем либо из клиентов;
- в) Частая смена клиентов;
- г) Проблемы со здоровьем;
- д) Семейные проблемы.

8. Назовите трудности, с которыми приходится сталкиваться в работе?

- а) Отсутствие или нехватка спецодежды;

- б) Тяжелый физический труд;
- в) Нет возможности приобрести доброкачественные товары;
- г) Большая отдаленность от места жительства клиента;
- д) Недостаточное транспортное сообщение;
- ж) Частые психологические нагрузки;
- з) Установление доброжелательных отношений с коллегами;
- е) Необеспеченность канцелярскими принадлежностями.

9. Каким образом Вы добираетесь до клиентов чаще всего?

- а) На автомобиле;
- б) На велосипеде;
- в) Пешком.

10. Возникали ли у Вас конфликтные ситуации?

- а) Клиенты;
- б) Социальные работники;
- в) Заведующая отделением;
- г) Администрация Центра;
- д) Сельская администрация;
- ж) Не возникали.

11. В чем причина повышения требований?

- а) Увеличение числа желающих работать в социальной сфере;
- б) Повышение качества предоставляемых услуг;
- в) Прихоть заведующей отделением.

12. Каким образом Вы повышаете свой профессиональный уровень?

- а) Самостоятельно изучаете специальную литературу;
- б) На специальных учебных проводимых на базе Центра;
- в) С помощью наставника.

ОТЧЕТ

о проверке на плагиат

Тема ВКР Социальная работа с одинокими пожилыми гражданами на дому на примере «Управления социальной защиты населения» г. Саяногорска

Объем оригинальности – 71,49%

Объем неправомерного заимствования результатов работы других авторов – 28,51%

Копия отчета с указанием заимствованных источников

Author: Десятова Елена Михайловна
Имя документа: TPU195336.doc
URL: http://portal.tpu.ru/cs/TPU195336.doc
Дата проверки: 09.06.2016 22:25
Модули поиска: Интернет (Антиплагиат), Диссертации и авторефераты РГБ, Цитирование
Текстовые статистики:
Индекс читаемости: сложный
Неизвестные слова: в пределах нормы
Макс. длина слова: в пределах нормы
Большие слова: в пределах нормы

Тип отчета: Улучшенный [О типах отчетов](#)

Источник	Ссылка на источник	Коллекция/модуль поиска	Доля в отчёте	Доля в тексте
[1] Скачать/bestref-1125...	http://bestreferat.ru/archives/21/bestref-112521.zip	Интернет (Антиплагиат)	9.95 %	9.95 %
[2] Изучение способов оц...	http://knowledge.allbest.ru/sociology/3c0b65625a2bd68a5d43b8...	Интернет (Антиплагиат)	0.06 %	5.54 %
[3] Изучение способов оц...	http://knowledge.allbest.ru/sociology/3c0b65625a2bd68a5d43b8...	Интернет (Антиплагиат)	0.01 %	5.41 %
[4] Особенности социальн...	http://otherreferats.allbest.ru/sociology/00082501_0.html	Интернет (Антиплагиат)	4.18 %	4.35 %
[5] Правовое регулирован...	http://fan-5.ru/pass/pass-22820.php	Интернет (Антиплагиат)	3.06 %	3.42 %
[6] Изучение способов оц...	http://www.kazedu.kz/referat/103533#3	Интернет (Антиплагиат)	0%	3.21 %
[7] Скачать/bestref-	http://bestreferat.ru/archives/99/bestref-	Интернет	1.65	2.38

1936...	193699.zip	(Антиплагиат)	%	%
[8] Дипломная работа: Со...	http://bestreferat.ru/referat-161580.html	Интернет (Антиплагиат)	1.06 %	2.3 %
[9] СКАЧАТЬ РЕФЕРАТ Изуч...	http://www.zadachi.org.ru/?n=156490	Интернет (Антиплагиат)	0%	2.08 %
[10] Загрузить	http://www.bfsgu.ru/elbibl/direction/sbornik/s3/s_innov_form...	Интернет (Антиплагиат)	0.01 %	1.81 %
[11] Социально-педагогиче...	http://diplomba.ru/work/114700	Интернет (Антиплагиат)	1.7 %	1.7 %
[12] ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ГОСУД...	http://docs.cntd.ru/document/460221243#1	Интернет (Антиплагиат)	1.61 %	1.68 %
[13] Василевич, Анатолий ...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002801000/rsl01002801...	Диссертации и авторефераты РГБ	1.33 %	1.6 %
[14] Стратегии и цели рек...	http://diplomba.ru/work/16423#2	Интернет (Антиплагиат)	0.05 %	1.48 %
[15] Газизова Динара Риша...		Интернет (Антиплагиат)	0.76 %	1.44 %
[16] Асланова, Ольга Алек...	http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005475000/rsl01005475...	Диссертации и авторефераты РГБ	0.08 %	1.36 %
[17] Вожеватов, Максим Ми...	http://dlib.rsl.ru/rsl01007000000/rsl01007576000/rsl01007576...	Диссертации и авторефераты РГБ	0.24 %	1.33 %
[18] Основа работы с пожи...	http://otherreferats.allbest.ru/sociology/00101023_0.html	Интернет (Антиплагиат)	0%	1.14 %
[19] Источник 19	http://5ballov.ru/referats/preview/34779	Интернет (Антиплагиат)	0.01 %	1.07 %
[20] Проект (младшая груп...	http://nsportal.ru/detskiy-sad/razvitierechi/rukovodstvo-pr...	Интернет (Антиплагиат)	0.98 %	0.98 %
[21] Отчет главы муниципа...	http://pandia.ru/text/79/271/27420-30.php	Интернет (Антиплагиат)	0.8 %	0.91 %
[22] КОНСТИТУЦИОННОЕ ЗАКР...	http://cyberleninka.ru/article/n/konstitutsionnoe-zakrepleni...	Интернет (Антиплагиат)	0.44 %	0.88 %
[23] Мороз, Нина Ивановна...	http://dlib.rsl.ru/rsl01000000000/rsl01000326000/rsl01000326...	Диссертации и	0%	0.85 %

		автореферат ы РГБ		
[24] Косенко, Оксана Юрье...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002607000/rsl01002607...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0.05 %	0.8 %
[25] Отчет главы муниципа...	http://pandia.ru/text/79/271/27420-29.php	Интернет (Антиплагиат)	0.78 %	0.8 %
[26] Алиева, Зайнаб Кадие...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004629000/rsl01004629...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0.18 %	0.8 %
[27] Куприянова, Татьяна ...	http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005512000/rsl01005512...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0.22 %	0.76 %
[28] Миннигалиева, Гульна...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002634000/rsl01002634...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0% %	0.73 %
[29] Иванова, Юлия Виктор...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002801000/rsl01002801...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0.06 %	0.71 %
[30] Демко, Анна Анатолье...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002342000/rsl01002342...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0% %	0.67 %
[31] Источник 31		Цитировани я	0.44 %	0.65 %
[32] Юдаков, Геннадий Яко...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002852000/rsl01002852...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0.04 %	0.64 %
[33] Солдатов, Лариса Ан...	http://dlib.rsl.ru/rsl01000000000/rsl01000273000/rsl01000273...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0% %	0.59 %
[34] Максимова, Маргарита...	http://dlib.rsl.ru/rsl01003000000/rsl01003386000/rsl01003386...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0.01 %	0.51 %
[35] Михалева, Анна Влади...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004865000/rsl01004865...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0% %	0.48 %
[36] Чеканова, Элла Евген...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002803000/rsl01002803...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0% %	0.46 %
[37] Лазарянц,	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004888	Диссертации	0.02	0.43

Ольга Вита...	000/rsl01004888...	и автореферат ы РГБ	%	%
[38] Бакалдин, Сергей Вит...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004223000/rsl01004223...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0%	0.35 %
[39] Латышев, Дмитрий Вла...	http://dlib.rsl.ru/rsl01003000000/rsl01003320000/rsl01003320...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0%	0.34 %
[40] Мохов, Дмитрий Борис...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002902000/rsl01002902...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0%	0.31 %
[41] Эпельман, Борис Вита...	http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005087000/rsl01005087...	Диссертации и автореферат ы РГБ	0%	0.24 %
[42] TPU_VKR_251 48.pdf	http://portal.tpu.ru/cs/TPU175247.pdf	Томский политехниче ский университет	0%	0.14 %

Оригинальные блоки: 71.09%

Заимствованные блоки: 28.51%

Заимствование из "белых" источников: 0.4%

Итоговая оценка оригинальности: 71.49%

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11A11	Десятова Елена Михайловна		

Руководитель

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