

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность 39.03.02 Социальная работа

Кафедра ИФНТ

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Социальное обслуживание пожилых людей в России (на примере Кемеровской области) УДК 364.3-053.9(571.16)

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11А11	Тетерина Елена Арнольдовна		

Руководитель

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

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

Томск – 2016 г.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП

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

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Профессиональные компетенции</i>		
P1	Применять гуманитарные и естественнонаучные знания 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, 28,29,30,31,33,34,35,39,46,47,57,63,64,65,7 3)
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 2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,19,20,21,22,23,24 ,25,26,27,43,70,71)

Р6	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)
Р 7	Применять профессиональные знания в сфере управления персоналом с учетом мировых, региональных, местных и иных (культурных, этнических, религиозных и др.) особенностей	Критерий 5.2.10, 5.2.12 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,22 ПК 37,38,68,69)
Р 8	Разрабатывать способы профессионального развития персонала, мотивировки и стимулирования управления персоналом организации, направленных на достижение стратегических и оперативных целей	Критерий 5 АИОР (п. 1.4.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК8,22 ПК 15,16,17,18,32,40,42,51,52,53,54,55,56,59,60,63,67)
<i>Универсальные компетенции</i>		
Р 9	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК- 8,10, 11,12) Критерий 5 АИОР (п. 2.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> (ОК 1,12 , ПК 72)
Р 10	Активно владеть иностранным языком на уровне, позволяющем разрабатывать документацию, презентовать результаты профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.2.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 10,15 ПК72,74)
Р11	Эффективно организовывать и проводить индивидуальную и коллективную работу, демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре организации	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.3.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 3,9,24 ПК 66,68)

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность 39.03.02 Социальная работа

Кафедра ИФНТ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ИФНТ

(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Бакалаврской работы

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

Студенту:

Группа	ФИО
3-11А11	Тетерина Елена Арнольдовна

Тема работы:

Социальное обслуживание пожилых людей в России (на примере Кемеровской области)

Утверждена приказом директора (дата, номер)

814/с от 05.02.2016 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:

23.06.2016 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе <i>(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.).</i>	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 <i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	1. Теоретические основы социального обслуживания пожилых людей на дому 2.Специфика социального обслуживания пожилых людей на дому на примере МКУ Яшкинского муниципального района ЦСО 3.Рекомендации по усовершенствованию социального обслуживания пожилых людей.
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
1. Теоретические аспекты обслуживания пожилых людей Theoretical aspects of services for the elderly	
2. Организация социальной работы с пожилыми людьми в МКУ Яшкинского муниципального района Кемеровской области. Organization of social work with older people in mku Yashkinskogo municipal district of the Kemerovo region.	
3. Рекомендации по совершенствованию технологий работы с пожилыми людьми МКУ Яшкинского муниципального района Кемеровской области.	

Recommendations for improving technology of work with older people mku Yashkinskogo municipal district of the Kemerovo region.

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику

Задание выдал руководитель:

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

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
З-11А11	Тетерина Елена Арнольдовна		



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИнЭО

Специальность подготовки – 39.03.02 Социальная работа

Уровень образования – бакалавр

Кафедра ИФНТ

Период выполнения – весенний семестр 2015/2016 учебного года

Форма представления работы:

Бакалаврская работа

КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН

выполнения выпускной квалификационной работы

Срок сдачи студентом выполненной работы:		
Дата контроля	Название раздела (модуля) / вид работы (исследования)	Максимальный балл раздела (модуля)
20.02.2016	Составление библиографии, обзор литературы	10
10.03.2016	Проведение социологического исследования, анализ результатов социологического исследования	5
15.05.2016	Написание чернового варианта ВКР	15
01.06.2016	Литературное оформление ВКР, подготовка доклада, раздаточных листов	10
Итого:		40

Схема оценивания	
39 – 40	– отлично
35 – 38	– очень хорошо
31 – 34	– хорошо
27 – 30	– удовлетворительно
22 – 26	– посредственно
17 – 21	– условно неудовлетворительно
0 – 16	– безусловно неудовлетворительно

Составил преподаватель:

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

СОГЛАСОВАНО:

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

Реферат

Тема выпускной квалификационной работы «Социальное обслуживание пожилых людей в России (на примере Кемеровской области)».

Объект исследования – деятельность государственных органов и служб в социальной сфере обслуживания пожилых людей в Муниципальном казенном учреждении Яшкинского района Центр социального обслуживания Кемеровской области.

Целью исследования является выявление проблем пожилых людей, изучение форм и методов эффективности обслуживания пожилых людей.

Во введении обозначена актуальность, цель, задачи выпускной квалификационной работы по теме исследования.

В первой главе «Теоретические аспекты обслуживания пожилых людей» обобщены теоретические источники по технологиям социальной работы с пожилыми людьми.

Во второй главе «Организация социальной работы с пожилыми людьми в Муниципальном казенном учреждении Яшкинского района Центра социального обслуживания Кемеровской области» рассмотрена и проанализирована деятельность МКУ ЦСО в области работы с пожилыми людьми.

В третьей главе «Рекомендации по совершенствованию технологий работы с пожилыми людьми в Муниципальном казенном учреждении Яшкинского района Центра социального обслуживания Кемеровской области» предложены мероприятия по совершенствованию технологий работы с пожилыми людьми.

В заключении сформулированы выводы и предложения по теме исследования.

Выпускная квалификационная работа содержит:

Количество страниц – 100

Количество таблиц – 11

Количество рисунков – 23

Количество литературных источников – 50

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Перечень стандартов, используемых при оформлении пояснительных записок и чертежей

1. ГОСТ Р 1.5 – 2012 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.
2. ГОСТ 2.105 – 95 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.
3. ГОСТ 2.106 – 96 Единая система конструкторской документации. Текстовые документы.
4. ГОСТ 2.301 – 68 Единая система конструкторской документации. Форматы.
5. ГОСТ 2.316 – 2008 Единая система конструкторской документации. Правила нанесения на чертежах надписей, технических требований и таблиц.
6. ГОСТ 3.1102 – 2011 Единая система технологической документации. Стадии разработки и виды документов.
7. ГОСТ 3.1105 – 2011 Единая система технологической документации. Формы и правила оформления документов общего назначения..
8. ГОСТ 7.0.5 – 2008 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка.
9. ГОСТ 7.1 – 2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание.
10. ГОСТ 7.9 – 95 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация.
11. ГОСТ 7.11 – 2004 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных языках.

12. ГОСТ 7.0.12 – 2011 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращения русских слов и словосочетаний в библиографическом описании произведений печати.
13. ГОСТ 7.32 – 2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.
14. ГОСТ 8.417 – 2002 Государственная система обеспечения единства измерений. Единицы величин.
15. ГОСТ 19.101 – 77 Единая система программной документации. Виды программ и программных документов.
16. ГОСТ 19.106 – 78 Единая система программной документации. Требования к программным документам, выполненным печатным способом.
17. ГОСТ 19.401 – 78 Единая система программной документации. Текст программы. Требования к содержанию и оформлению.
18. ГОСТ 19.402 – 78 Единая система программной документации. Описание программы.
19. ГОСТ 19.404 – 79 Единая система программной документации. Пояснительная записка.
20. ГОСТ 19.502 – 78 Единая система программной документации. Описание применения. Требования к содержанию и оформлению.
21. ГОСТ 28388 – 89 Система обработки информации. Документы на магнитных носителях данных. Порядок выполнения и обращения.

Содержание

Введение.....	14
1. Теоретические аспекты обслуживания пожилых людей.....	18
1.1. Старость. Классификация лиц пожилого возраста.....	18
1.2. Геронтологические и возрастные особенности пожилых людей	23
1.3. Технология социальной работы с пожилыми людьми	27
1.4. Профессиональная подготовка социальных работников, участвующих в работе с пожилыми людьми.....	30
1.5 Особенности социальной работы с пожилыми людьми в Кемеровской области.....	41
2. Организация социальной работы с пожилыми людьми в МКУ Яшкинского района ЦСО Кемеровской области	46
2.1 Общая характеристика организации	46
2.2 Анализ кадрового потенциала	49
2.3. Деятельность МКУ ЦСО в сфере социального обслуживания пожилых людей в 2015 году	59
2.4. Эффективности технологий социального обслуживания пожилых людей Муниципальном казенном учреждении Яшкинского муниципального района Центре социального обслуживания.....	69
3. Рекомендации по совершенствованию технологий работы с пожилыми людьми в МКУ Яшкинского района ЦСО Кемеровской области	81
3.1 Характеристика мероприятий по решению проблем	81
3.2 Использование технологий медико - социального обслуживания	82
3.3 Перераспределение нагрузки на социальных работников.....	84
3.4. Проведение профилактической работы.....	87
Заключение	94
Список литературы	98
Приложение	103

ВВЕДЕНИЕ

Старение – это биологическое свойство, которое присуще всем живым организмам, predetermined как эволюционно, так и генетически. В современном мире можно говорить о все большем проявлении старения населения, что не может рассматриваться как положительный фактор в функционировании государства и общества. Старение населения в странах может рассматриваться как новое явление. Оно началось после демографической революции, что выражалось в прогрессии спада рождаемости. На современном обществе достаточно большое количество пожилых людей по сравнению с предыдущими временными эпохами. ООН прогнозирует, что в 2025 году число пожилых людей в мире составит 1100 миллионов человек.

Старение неизбежно, оно начинается еще на этапе взрослости. Основные признаки старения связываются с изменениями в центральной нервной системе: снижается подвижность возбуждения и торможения, ослабляется чувствительность и обоняние, уменьшается острота зрения слух. Изменяется также и психологическое восприятие действительности. Пожилой человек начинает страшиться перемен, становится консервативным, проявляться склонность к нравоучению. Возможны проявления раздражительности, вспыльчивости, агрессии или, наоборот, неуверенности, подавленности, плаксивости, тревожности.

Ежегодно число старых людей на планете увеличивается на 2,4%, в основном в связи улучшением социально-экономического статуса населения и социально-гигиенической обстановки, что по некоторым прогнозам к 2020г. число пожилых и старых людей может возрасти до 1 млрд. человек. Большинство демографов подтверждает необратимость данного процесса, заявляя, что мир вступил в «век пожилых».

Чем больше пожилых людей – тем больше разноплановых проблем, которые должно решать, прежде всего, государство, на благо которого

трудилась люди, выходящие на пенсию. Чтобы человек попрежнему чувствовал себя комфортно в окружающей обстановке, для него необходима социальная адаптация, которая позволит ему действовать и удерживаться в круге общения, не считая, что жизнь на этом заканчивается.

Социальная политика для пожилых граждан эффективна тогда, когда концепция основана на знании особенностей и потребностей возраста. Социальные услуги пожилым людям оказывают геронтологические центры, комплексные МКУ ЦСО, центры социальной помощи на дому, отделения дневного пребывания и пр. Формами социального обслуживания являются стационарное, полустационарное обслуживание, социально-медицинское обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, социально-консультативная помощь.

Актуальность исследования социального обслуживания пожилых людей определяется такими факторами, как:

- увеличение продолжительности жизни требует все большего участия в жизни пожилых людей учреждений социального обслуживания;
- необходимости формирования теоретической базы для профессиональной подготовки социальных работников, которые контактируют с пожилыми людьми,
- рассмотрение и изучение проблем, характерных для пожилых граждан страны, позволяет находить наиболее эффективные технологии и методы по оказанию результативной социальной помощи.

Степень разработанности проблемы. В настоящее время социальная работа с пожилыми людьми изучается достаточно широко, что находит отражение в формировании законодательной базы, реализации программ высшего и среднего профессионального образования, изменении работы социальных учреждений и служб находится во всеобщем внимании, как законодателей, так и социальных служб. Действующая нормативно – правовая база в сфере социального обслуживания населения, в т.ч. пожилых людей, формируется в России с 1990 годов 20 века. Основные положения

социального обслуживания населения в Российской Федерации закреплены в Федеральном Законе от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об Основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Теоретические основы социальной работы с пожилыми людьми раскрывают работы Е.И. Холостовой. Интеграция в жизнь общества лиц с ограниченными возможностями их реабилитация раскрыта в работах Н.Ф. Дементьевой, Э.В.Устиновой. Приводятся результаты фармакологических исследований в работе О.Д. Цыренжаповой. Основные этапы научно-педагогической деятельности Н.П.Щукиной, Н.Е.Егорова и др.

Целью исследования является выявление проблем пожилых людей, изучение форм и методов их обслуживания и формирование мероприятий по совершенствованию технологий социальной работы с пожилыми людьми в Муниципальном казенном учреждении Яшкинского района Центра социального обслуживания граждан Кемеровской области.

В соответствии с целью определены следующие основные задачи:

1. рассмотреть теоретические аспекты организации социальной работы с пожилыми людьми;
2. изучить составляющие технологий работы с пожилыми людьми;
3. проанализировать требования к профессиональным и личностным качествам людей, работающих в сфере социальной работы с пожилыми людьми;
4. на примере Муниципального казенного учреждения Яшкинского района Центра социального обслуживания Кемеровской области изучить особенности организации социальной работы с пожилыми людьми;
5. на основе выявленных проблем разработать мероприятия по совершенствованию технологий социальной работы с пожилыми людьми в Муниципальном казенном учреждении Яшкинского района Центра социального обслуживания граждан Кемеровской области.

Объект исследования – деятельность государственных органов и служб в социальной сфере обслуживания пожилых людей в Муниципальном

казенном учреждении Яшкинского района Центр социального обслуживания Кемеровской области.

Предмет исследования – практическая деятельность Муниципального казенного учреждения Яшкинского района Центр социального обслуживания Кемеровской области по социальному обслуживанию пожилых людей.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

1. Старость. Классификация лиц пожилого возраста

Старение – это биологическое свойство, которое присуще всем живым организмам, predetermined как эволюционно, так и генетически. Любой организм способен функционировать в конкретных пределах времени, которое необходимо для половой зрелости и реализации репродуктивной функции. После этого периода его жизнедеятельность изменяется и начинается процесс старения. Старение – это нормальное и универсальное явление, которое можно рассматривать как самоуничтожение или самоликвидацию организма, преследующего целью освободить дорогу новым поколениям. Причины старения связываются, прежде всего, с воздействием на организм неблагоприятных факторов внешней среды.

Российский геронтолог Богомолец А.А. определяет, что главный фактор старения – это нарушение гармонии в физиологических процессах организма [45, с.122]. Биолог Давыдовский И.В. определял, что клеточная атрофия является морфологической основой в возрастном изменении функционирования систем в организме [13, с.104]. Он показал, что в старости для человека характерно снижения приспособления жизненных функций к условиям внешней среды. Старость в этих условиях определяется биологом как форма возрастнo-специфического приспособления к этой среде.

Старение населения в странах может рассматриваться как новое явление. Оно началось после демографической революции, что выразилось в прогрессии спада рождаемости. Раньше всего это проявилось во Франции и Финляндии, в которых старение населения как явление стало выражено наблюдаться в начале 20 века, в течение столетия процесс захватил европейские страны, а впоследствии стал все отчетливее проявляться в остальных странах. Для индустриально развитых стран процесс старения

начался в 70-х годах 20 века, он начал стихийно развиваться. Связано это было с тем, что в семьях было преимущественно по 1 ребенку, многие семьи отказывались от рождения детей вообще. Помимо этого, многие люди не стремились создавать семьи, что также сказывалось на уровне рождаемости. В слаборазвитых странах процесс старения в настоящее время выражен меньше, в семьях в этих странах рождается больше детей, чем в развитых, однако, прогнозируемый спад рождаемости будет обозначать, что начинается процесс активного старения населения стран, что проявилось в начале 21 века.

В современном обществе достаточно большое количество пожилых людей по сравнению с предыдущими временными эпохами. ООН прогнозирует, что в 2025 году число пожилых людей в мире составит 1100 миллионов человек. По статистике в 50-х годах 20 века число людей старше 60 лет в мире было около 200 миллионов, в 2000 году – около 600 миллионов. Численность пожилых людей в современном обществе увеличивается. Учитывая то, что население планеты растет меньшими темпами, тем увеличивается число пожилых, можно говорить о проблеме старения общества в целом в мире [15, с.192].

Данные медицинского портала Grandex.ru свидетельствуют о том, что в европейских странах около 30% в 2025 году будут составлять люди в возрасте старше 65 лет, численность людей старше 85 лет будет составлять около 219 миллионов человек.

На рисунке 1.1 отражены прогнозы изменения соотношения в численности населения людей разных возрастных групп в мире по данным сайта InsuranceTopforInsurer.com.

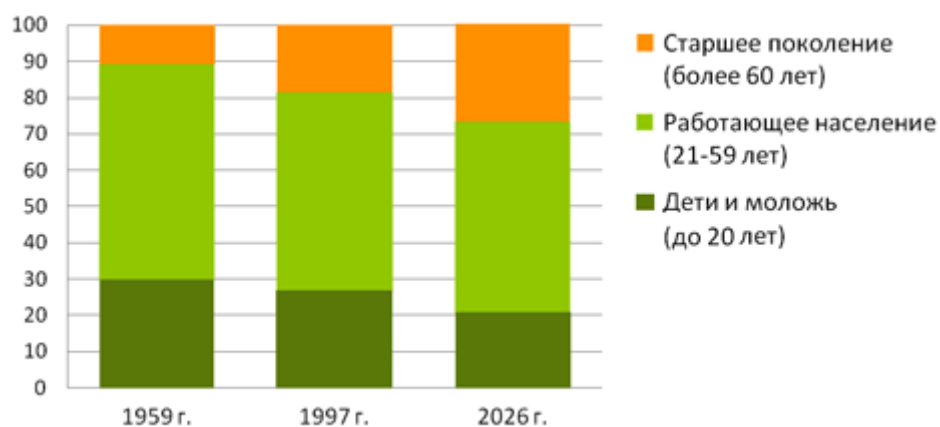


Рис.1.1 – прогнозы в изменении численности населения разных возрастных групп в период до 2026 года

Как показывает рисунок 1.1, существенно изменяются доли населения мира по разным возрастным группам, причем доля старшего поколения (более 60 лет) увеличивается почти в 3 раза по сравнению со структурой населения мира в 1959 году [3, с.114].

Наступление старости нельзя рассматривать как событие выраженное, возникающее единовременно. Старость не наступает сразу, мгновенно. Не существует конкретной границы, которая позволяет отделять старость от среднего возраста. Для всех людей процесс старения имеет свои уникальные особенности. Кто - то подходит к старению и выражению его признаков раньше, кто-то позже. Польский исследователь Пиотровский Б. проводил исследование пожилых людей в возрасте старше 65 лет и получил результаты, которые особенно явно характеризуют отношение людей к данному процессу: малая часть участников исследования относила себя к старикам, а 25% отмечали, что относятся к среднему возрасту. Здесь можно упомянуть, что по статистике порядка 50% людей в возрасте 80 лет признают свою старость, а 80% людей начинают задумываться над собственным старением в возрасте 70 лет. Однако, интересен факт, согласно которому 20% при любом возрасте не признают старения своего организма как физиологической и психологической особенности.

Все это дает возможность ввести понятия календарного и биологического возраста, которые зависят от даты рождения и условий жизнедеятельности человека.

Для того, чтобы проклассифицировать возраст людей в обществе, возможно, использовать классификацию Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), представленную на рисунке 1.2 [16, с.182].

Возраст	Кол-во лет
Молодой возраст	18-44
Средний возраст	45-59
Пожилый возраст	60-74
Старческий возраст	75-90
Долголетие	90 +

Рис.1.2 – классификация возрастов по данным ВОЗ

Российский ученый в сфере социальной работы и социальной политики Евдокия Ивановна Холостова предлагает использовать как наиболее эффективную следующую схему классификации [24, с.168].

- 1) допроизводительный возраст – от 0 до 17 лет;
- 2) производительный возраст – для мужчин от 18 до 64 лет; для женщин от 18 до 59 лет;
- 3) послепроизводительный возраст – для мужчин от 65 лет; для женщины от 60 лет;
- 4) старость – для мужчин от 65 до 69 лет, для женщин от 60 до 69 лет;
- 5) глубокая старость – от 80 лет.

Помимо этого, необходимо уделить внимание данным, представленным на рисунке 1.3. Данный рисунок отражает место старости в возрастные периоды в различных подходах, которые реализовали авторы в разные времена в Греции, Китае, России, СССР. Данный рисунок также отражает данные ВОЗ, геронтолога Бромлея Д.Б., а также международной классификации возрастов [12, с.208]. Как показывает данный рисунок, место старости в возрастных периодизациях достаточно разнопланово. Достаточно интересен тот факт, что в России в 1 половине 19 века пожилые входили в

состав «цветущего поколения» и ограничивались возрастом 45-60 лет, который в настоящее время рассматривается (по данным ВОЗ) как средний возраст. Бромлей Д.Б. выделяет длительную фазу взрослости, в которой непосредственно старость выделена для возраста от 70 лет. Также интересна позиция подхода России (19 век), который выделяет «долголетних» людей возраста 75-100 лет и более. Долголетие как временной период характерно для возраста от 90 лет (ВОЗ), а также можно отметить терминальную стадию или дряблость, которую выделяет вышеуказанный Бромлей Д.Б. для возраста достаточно условного, поскольку возрастные границы в расчете на старость «от 70 лет» не выделяются.

Место старости в возрастных периодизациях														
Авторы, подходы	Выделяемые периоды, лет													
Пифагор (IV в. до н. э.)	Становление – «весна» (0-20)			Молодость – «лето» (20-40)			Расцвет сил – «осень» (40-60)		Упадание – «зима» (60-80)		-			
Мыслители древнего Китая	Молодость (0-20)		Вступление в брак (20-30)	Выполнение общественных обязанностей (30-40)		Познание заблуждений (40-50)	Творческая жизнь (50-60)	Желанный возраст (60-70)		Старость (после 70)	-			
Россия (1-я половина XIX в.)	Подрастающее поколение			Цветущее поколение			Упадающее поколение							
	Малолетние (0-5)	Дети (5-15)	Молодые (15-30)		Возмужалые (30-45)	Пожилые (45-60)		Старые (60-75)		Долголетние (75-100 и старше)				
Советские демографы	Дорабочий			Рабочий период			Послербочий период							
	Младенчество (0-1)	Детство (2-12)	Подростковый период (13-15)	Юность (16-24)		Зрелость (25-44)		Поздняя зрелость (45-59)	Пожилый возраст (60-69)		Ранняя старость (70-79)	Глубокая старость (после 80)		
Всемирная организация здравоохранения, 1963	Молодой возраст (18-44)					Средний возраст (45-59)		Пожилый возраст (60-74)		Старческий возраст (75-90)	Долголетие (после 90)			
Английский геронтолог Д. Б. Бромлей	Юношеская фаза (0-20)			Фаза взрослости										
				Ранняя взрослость (20-35)	Средняя взрослость (35-40)			Поздняя взрослость (50-60)	Предпенсионная (60-65)	Удаление от дел (65-70)	Старость (после 70)	Терминальная стадия, дряблость (до смерти)		
Международная классификация возрастов	Младенчество (0-1)			Детство (1-5)		Школьные годы (5-14)		Юношеские годы (15-24)		Годы наибольшей активности (25-44)		Средний возраст (45-64)	Ранний период старости (65-74)	Старость (после 75)
	Годы жизни													
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100														

Рис.1.4. – старость в возрастных периодах

В социальной сфере используется классификация пожилых, позволяющая выделять следующие возрасты:

- 1) 61 - 74 года - пожилые люди;
- 2) 75 - 90 лет – старческий возраст;
- 3) более 90 лет –долгожители.

Анализ классификаций возрастов, в частности выделения границ пожилого возраста, показывает, что единой точки зрения на это явление нет,

хотя возможно выделять индивидуальные границы, которые характеризуются принятыми возрастными границами, психологическим отношением самого человека к собственному возрасту и биологическими особенностями организма.

1.2. Геронтологические и возрастные особенности пожилых людей

Старение неизбежно, оно начинается еще на этапе взрослости. Основные признаки старения связываются с изменениями в центральной нервной системе: снижается подвижность возбуждения и торможения, ослабляется чувствительность и обоняние, уменьшается острота зрения слух. Изменяется также и психологическое восприятие действительности. Пожилой человек начинает страшиться перемен, становится консервативным, проявляться склонность к нравоучению. Возможны проявления раздражительности, вспыльчивости, агрессии или, наоборот, неуверенности, подавленности, плаксивости, тревожности [34, с.155].

В целом возрастные изменения организма отражены на рисунке 1.5.

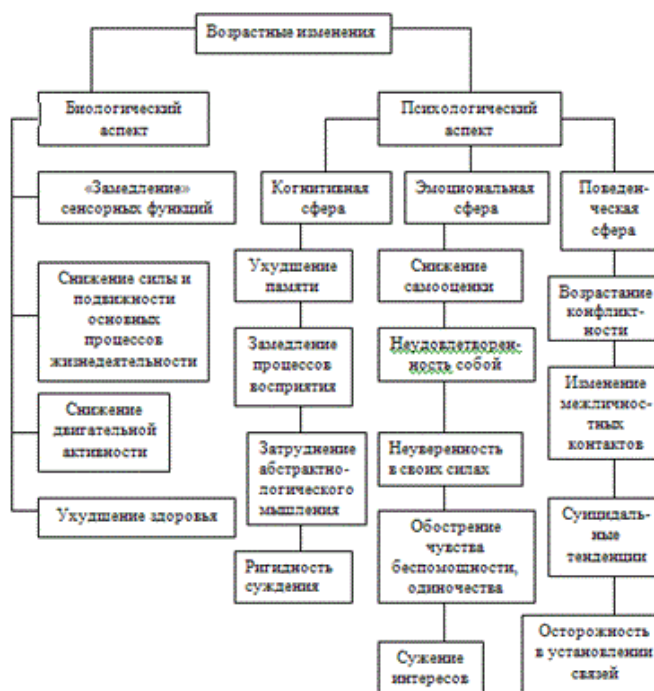


Рис.1.5. – возрастные изменения в организме.

Пожилые люди, как правило, подвергаются воздействию стереотипов в обществе, которые часто негативны. Такие стереотипы состоят из набора представлений, которые связаны с возрастом в представлении большинства людей более молодого возраста – изменения в здоровье, физических способностях, интеллекте, даже внешнем виде. Однако, нужно отметить, что не у всех пожилых людей проявляются признаки старения, при проявлении также возможен разный уровень. В то же время такие стереотипы характеризуются существенной противоречивостью, например: пожилой человек мудр, имеет жизненный опыт – пожилой человек «выжил из ума»; пожилой человек проявляет заботу о домашних питомцах – пожилой человек равнодушно или агрессивно относится к собственным детям и внукам. Таким образом, можно утверждать, что важен фактор индивидуальных различий, который позволяет формировать отношение пожилого человека к обществу и общества к нему [40, с.157].

В периоде пожилого возраста выделяются несколько под – периодов, которые имеют свои характерные особенности.

Период выхода на пенсию или предстарческий период, возраст 55-69 лет. В этот период люди изменяют свой социальный статус и переходят в новый круг общения, при этом характеризуется потеря привычного социума, изменение уровня материального благосостояния. В обществе от таких людей ждут меньшей активности, энергии, что может деморализовать человека, особенно если он сохраняет физические силы и интеллектуальные ресурсы в достаточной мере.

Старческий период, 70-79 лет. В этом возрасте пожилой человек может стать нетерпеливым и раздражительным, что является следствием изменения в здоровье. Как для мужчин, так и для женщин уменьшается активность во всех сферах. Многие по состоянию здоровья получают инвалидность, хотя в случае следования здоровому образу жизни возможно и минимизация терапевтической помощи. Изменение социального статуса заставляет человека ориентироваться на новый круг - людей такого же возраста, что

позволяет им достигать социального соответствия. Чаще всего этим пользуются женщины, причем восприимчивость женщин пожилого возраста к изменению социального статуса выше, чем у мужчин.

Позднестарческий период, 80-89 лет. Люди из пожилых переходят в категорию престарелых людей. Возраст характеризуется тем, что человеку все труднее принимать окружающую реальность и приспосабливаться к ней. Хотя явно выраженной отличительной особенностью является то, что люди этого возраста стараются «быть не в тягость» для окружающих и близких. Потребность в материальном благосостоянии существенно снижается, люди нуждаются в простых условиях, в которых минимальны бытовые проблемы, есть возможность уединения. Важно также наличие стимулов, которые дают человеку интерес к дальнейшей жизни. Большинство престарелых в состоянии обслуживать себя и предпочитают жить самостоятельно, но при поддержке близких и родных. Изменяется сфера интересов, появляется тяга к религии и политике. Явно выражена мнительность, при которой часто взаимоотношения с близкими рассматриваются как манипуляции со стороны последних с целью удовлетворения материальных интересов. Дети и внуки уходят из сферы интересов престарелых, предпочтение они отдают заботе о себе (особенно это характерно для женщин). Также наблюдается давление на близких с целью заставить их использовать собственные методы в решениях, что иногда может быть неадекватно ситуации.

Дряхлость, от 90 лет. Возрастная группа изучена мало, так как, во-первых, в современном мире достаточно мало долгожителей, во – вторых, изучение этой категории сопряжено с трудностями в получении доступа к их быту и окружающей обстановке. Для данного возраста характерно усиление проблем со здоровьем, хотя, при сохранении психического здоровья и умственного потенциала, люди находят для себя возможности, которые позволяют им изменять свою жизнь, пересматривают взгляды, которые позволяют им комфортно чувствовать себя в дальнейшем.

Несмотря на то, что выделяются общие характеристики разных периодов пожилого возраста, рассмотренные выше, важно самоощущение человека – его отношение к собственному возрасту и окружающей реальности. Часто люди чувствуют себя моложе собственного возраста, что предопределяет линию их поведения. Усиление этого отношения к себе дает свобода, которую люди получают при выходе на пенсию. Многие увлекаются новыми сферами, начинают уделять много внимания своему здоровью, что немаловажно. Начинает работать и психологический аспект, который связан с должным проявлением уважения к пожилым со стороны общества, хотя это воспринимается пожилыми также по – разному [28, с.114].

Период старости характеризуется переработкой опыта, анализом ситуаций прошлого, что заставляет пожилых искать последовательности и упорядоченные темы в настоящем. Для многих характерна потребность в наследии для своих потомков, что выражается в создании чего – либо, воспринимаемого человеком как важное, что будет оставлено следующим поколениям.

Возраст вырабатывает у пожилых зрелые формы поведения, называемого совладающим. В ситуациях стресса пожилые начинают проявлять мудрость и беспристрастность, очень часто чувство юмора. Стили поведения различаются для мужчин и женщин.

Мужчины становятся пассивны в поведении, что объясняется тем, что ответственность за семью уходит на второй план, так как она перекладывается на следующие поколения. Мужчины начинают проявлять чувства и эмоции, которые ранее рассматривались ими как женские. Чем старше становится мужчина, тем больше изменяется стиль его поведения, все больше он начинает стремиться к уходу от реальности и ее сложности за счет применения приемов проекции, искажения, ухода и пр.

Женщины, напротив, становятся агрессивнее, у них проявляются черты практичности и властности, что обусловлено тем, что женщина рассматривается как хранительница очага, и эта функция начинает

превалировать. С возрастом женщина пассивнее и менее эмоционально реагирует на проблемы.

Пожилые люди начинают изменять собственные «Я-концепции», что связано с потерей автономии и усилением зависимости от ближайшего окружения. Женщины приспосабливаются быстрее и проще, чем мужчины.

В пожилом возрасте люди подходят к той черте, за которой они должны уступать власть другим. Тяжелее на это реакция мужчин, нежели женщины.

1.3. Технология социальной работы с пожилыми людьми

Процесс старения приводит к росту численности людей пожилого возраста, что и выводит их проблемы на первое место. Чем больше пожилых людей – тем больше разноплановых проблем, которые должно решать прежде всего государство, на благо которого трудились люди, выходящие на пенсию. Выход на пенсию – переломный момент в жизни пожилого человека, когда он принимает решение прекратить работу, это означает, что на первое место для него выходят проблемы социальной адаптации [41, с.55].

Проблема адаптации – многоплановый процесс, в результате которого может быть достигнуто новое качество в жизни пожилого человека. Под влиянием адаптации, новых факторов психологического, социального, социологического и бытового характера возможно подстраивание личности к осуществлению активной жизнедеятельности в новых условиях [16, с.188].

Основная проблема, которая возникает у всех граждан пожилого возраста – это дезадаптация в социальной ситуации. Связано это, прежде всего с тем, что человек, привыкший за многие годы действовать по определенному распорядку, подчиненный графику работы, требованиям окружающей обстановки, семьи, теряет точку опоры, выходя из привычного круга общения, дел, обязанностей. Это накладывает существенный отпечаток на психологический фон человека, его эмоциональную составляющую,

подрывает физическое здоровье. Часто для людей пожилого возраста наступает кризис, выражаемый в депрессии, которая не может не сказаться на здоровье человека.

Чтобы человек попрежнему чувствовал себя комфортно в окружающей обстановке, для него необходима социальная адаптация, которая позволит ему действовать и удерживаться в круге общения, не считая, что жизнь на этом заканчивается.

Социальная политика для пожилых граждан эффективна тогда, когда концепция основана на знании особенностей и потребностей возраста.

Социальная политика с гражданами пожилого возраста реализуется по трем направлениям, представленным на рисунке 1.6 [14, с.31].

Социальная политика в отношении людей пожилого возраста		
1 направление	2 направление	3 направление
Реализация принципов ООН: Независимость, Участие, Уход, Реализация внутреннего потенциала, Достоинство.	Формирование системы социального обслуживания: Стационарных форм, Новых форм полустационарного обслуживания, Нестационарного: изучение качества жизни, повышение активности, подготовка профессиональных кадров.	Развитие негосударственных организаций по обслуживанию пожилых и их социальной интеграции с государственными структурами и бизнесом.

Рис.1.6. – социальная политика в отношении людей пожилого возраста

В целом система социальной работы с гражданами пожилого возраста представлена на рисунке 1.7.

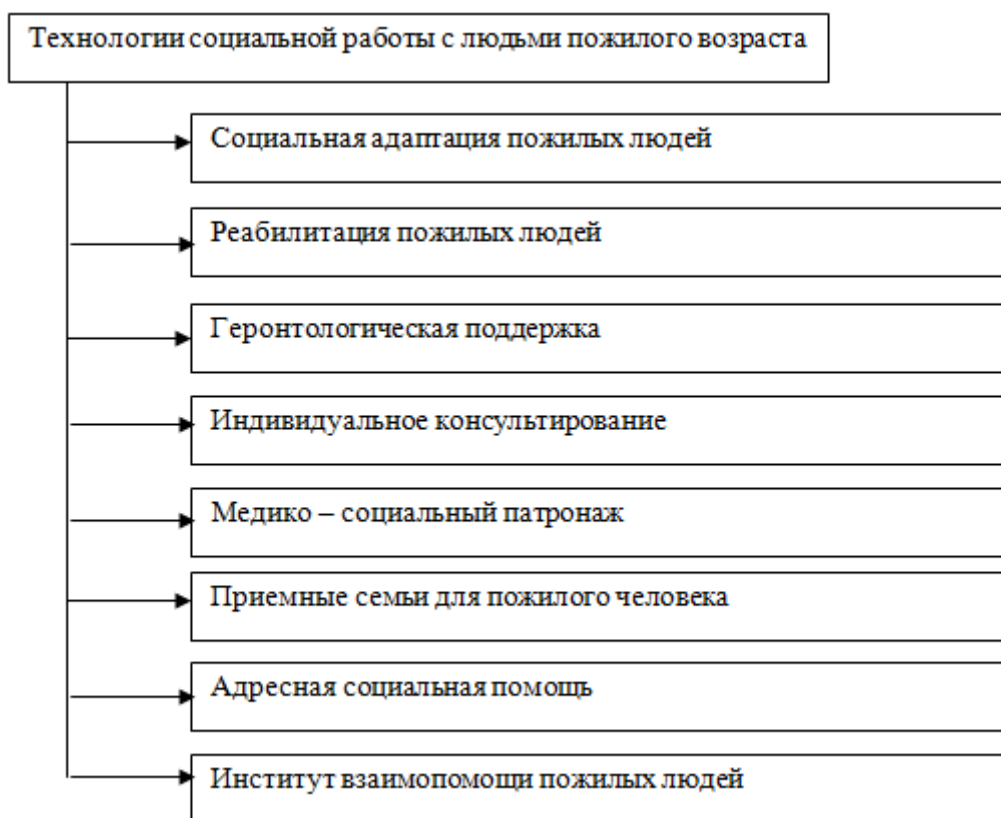


Рис.1.7. – социальная работа с людьми пожилого возраста

Для обеспечения материальных потребностей используется система пенсионного обеспечения. По закону пенсии – это денежные ежемесячные выплаты, которые представляются гражданам по достижении возраста 55 для женщин и 60 для мужчин лет, при наступлении инвалидности, по потере кормильца или при определенной длительности профессиональной деятельности. Также существует категория социальных пенсий. Реализацию пенсионного обеспечения осуществляют органы социальной защиты, которые ведут назначение, перерасчет и выплату пенсий [21, с.108].

Также для пожилых людей предусмотрены следующие меры социальной поддержки в виде льгот: льготный проезд на транспорте, льготы по ЖКХ, налоговые льготы, льготы по протезированию и пр.

Социальная реабилитация как метод социальной работы с пожилыми людьми рассматривается как восстановление в обязанностях, видах деятельности, способе отношений с другими людьми. Преодолевается социальная изоляция, повышается самооценка человека, создаются условия

для распространения его опыта, признаются ценности. Все это позволяют сделать такие методы, как трудотерапия и арт-терапия.

Обязательным элементом системы социальной работы с пожилыми гражданами является социальное обслуживание. Оно реализуется через деятельность служб по поддержке, оказанию услуг и материальной помощи, проведению адаптации и реабилитации, которые находятся в трудной жизненной ситуации. Социальное обслуживание является технологией, направленной на решение личных проблем человека, начиная с элементов общения и до получения услуг.

Социальные услуги пожилым людям оказывают геронтологические центры, комплексные ЦСО, центры социальной помощи на дому, отделения дневного пребывания и пр.

Формами социального обслуживания являются стационарное, полустационарное обслуживание, социально-медицинское обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, социально-консультативная помощь. Основы диагностики проблем пожилого человека. Изучение классификации, стадий и принципов социального патронажа. Очерк процедуры установления медико-социальной работы с нуждающимися гражданами. Установление контактов с клиентом в процессе патронажа.

Пожилый человек как объект социальной работы, опыт внедрения приемной семьи в качестве формы жизнедеятельности граждан пожилого возраста, качества, которыми должен обладать человек, принимающий пожилого человека в свою семью, уровень его готовности к этому

1.4. Профессиональная подготовка социальных работников, участвующих в работе с пожилыми людьми

Формирование личности работника социальной сферы - это трудный процесс, так как специалист подвержен влиянию, которое не всегда

позитивно. Содержание деятельности влияет на личность социального работника, возможно изменяя его личностные качества. Поэтому предъявляются существенные требования в профессиональным и духовно – нравственным качествам работников этого направления.

Личность социального работника характеризуется, прежде всего, гуманистической направленностью личности работника, которая выражается в следующих постулатах [15, с.100]:

1. человек признан высшей ценностью,
2. обязательна приверженность к ценностям, которые рассматриваются как высоконравственные в морали общества,
3. деятельность ориентирована на реализацию ценностей гуманизма,
4. основная деятельность должна быть мотивирована на реализацию этих ценностей.

Все это определяет требования к личности работника социальной сферы: доброта, выраженное сострадание, тактичность, альтруизм, высокий уровень терпимости и терпения, объективность, выраженное чувство справедливости, собственного достоинства, уважение достоинства всех людей, вежливость, порядочность, психологическая устойчивость, адекватность.

К знаниям и умениям специалистов социальной работы предъявляются определенные требования, которые определяет ГОСТ ВПО и СПО, утвержденный Госкомвузом РФ в 1994 году.

Требования делятся на группы [7, с.102]:

- 1) общие требования к уровню образования,
- 2) требования к знаниям и умениям по циклам гуманитарных, социально-экономических, математических, естественно – научных, общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Требования делятся на общепрофессиональные (сферы социальной работы, умение работать с информацией, разделы педагогики и психологии) и специальные (прогнозирование, проектирование и инновации).

Особая роль уделяет личностным качествам работников, в частности, рассматривается интеллектуальный, культурный, нравственный потенциал. Наличие всего комплекса качеств позволяет работнику эффективно выполнять профессиональную деятельность, позволяет ему получать информацию о социальных группах, их особенностях; прогнозировать последствия собственных действий; умение находить контакт с различными категориями людей.

Социальная работа относится, представляет собой профессиональную деятельность, в которой часто личные качества определяют эффективность работы. Основа выбора профессии человеком – это, прежде всего призвание, которое определяет сочетание духовно-нравственных качеств потенциального специалиста и его предрасположенности к социальной работе.

Современная работа в социальной сфере носит многопрофильный характер, что влечет за собой необходимость выполнения различных функций социальными работниками, требует профессионализма работников, научного обоснования социальной практики [5, с.122].

Становление социальной защиты предполагает, что первой задачей становится наличие новых кадров, которые понимают происходящие перемены и готовы профессионально решать задачи социальной защиты для различных категорий населения.

Образовательные учреждения выпускают достаточное количество специалистов в сфере социальной работы, многие из которых работают в структурах системы социальной защиты. Выпускники получают профессиональную подготовку в сфере социальных, экономических, политических, психологических наук, знаний в сфере управления, социальной диагностики, адаптации, профилактики, реабилитации,

коррекции, реадaptации [14, с.194]. Но система подготовки кадров для сферы социальной работы испытывает некоторые трудности. Все эти проблемы характерны для высшего образования в настоящее время. Подготовка специалистов по социальной работе не имеет традиций. Организаторы переносят имеющийся опыт и недостатки, которые существуют в подготовке специалистов иного профиля, а также не учитывают условия, что подготовка работников социальной сферы требует развернутого процесса подготовки, начиная с изучения социального заказа и заканчивая разработкой программ индивидуального обучения будущих специалистов в ВУЗе, повышения их квалификации в процессе непрерывного образования.

Актуальной задачей является подготовка кадров для уровня управления. Управленческая деятельность - это отдельное подготовки. Работники - управленцы должны быть профильными специалистами и организаторами мероприятий в социальной сфере. Основными сферами являются планирование, административное управление, разработка и оценка социальных программ, организационную деятельность. Это требует знаний в области менеджмента, компетенции в социальной сфере.

Важной задачей является специализация в социальной работе, подготовка узких специалистов, которые ориентированы на работу с определенной группой населения, отдельных клиентов или их групп клиентов (семья, дети, старики и т.д.) [18, с.139].

В социальной работе существенную роль играют личностные качества людей, что определяет эффективность их деятельности. Стиль поведения определяется совокупностью личностно-нравственных качеств, интересами, что оказывает влияние и на систему человеческих отношений. Поэтому выработка культуры должна быть обеспечена в процессе подготовки работников социальной сферы. Оптимальное сочетание знаний и навыков с высоким уровнем культуры является условием высокой квалификации.

Нравственность может быть рассмотрена как потребность человека приносить людям добро. Она является основой личности работника социальной сферы. Нравственные качества определяют и поведение клиента, и его социальное и психологическое состояние.

Нравственное сознание основано на использовании знаний, убеждений и потребностей [5, с.114].

Знания – это представления об этике и морали, которые присущи и сфере профессиональной деятельности. На практике знания могут использоваться только частью, поэтому можно говорить о наличии нравственных убеждений.

Убеждения – это уверенность социального работника в том, что требования профессиональной морали являются справедливыми. Убеждения - это более высокая ступень развития сознания личности, поскольку так как они основаны на оценке известных моральных норм, которые подтверждаются социальной практикой, опытом. Они должны быть приняты как единственно правильные.

Ноннравственные убеждения обладают относительной самостоятельностью, так как в практической деятельности возникают ситуации, в которых личность должна действовать против своих убеждений в случае, когда возникают значимые причины, это приводит к разладу работника с самим собой и своими принципами.

Нравственная потребность - это моральная потребность соблюдения профессиональной этики.

Нравственность социального работника зависит от духовных качеств личности: честности, правдивости, обеспечении полной информации о трудностях и ошибках, умение выполнять обещания. Сюда же относится совесть [2, с.58].

Совесть - это мера моральной ответственности за собственное поведение. Она регулирует поведение, заставляя человека находить творчески решения, ограждать от формального подхода к выполнению

профессиональных норм. Она обеспечивает объективность при оценке проблем объекта социальной работы.

Справедливость – это чувство, которое проявляется в том, что симпатии социального работника по отношению к клиентам не должны отражаться на предоставляемых клиентам услугах. Справедливость проявляется и в отношениях с коллегами, когда действия коллег должны оцениваться справедливо, без изменения достоинств или недостатков.

Тактичность позволяет выстраивать действия так, чтобы не поставить клиента в неловкое положение.

Внимательность применима в повседневной практике социальной работы.

Терпимость представляет собой качество, которое позволяет обеспечивать уважительное отношение к другим людям.

Выдержка, самообладание, терпение позволяет социальному работнику удерживать собственное эмоциональное состояние в даже самых сложных психологически ситуациях, которое очень важно в правильности оценки ситуации.

Доброта реализуется в заботе о клиенте, создании для него благоприятных условий, положительного настроения, в умении оказать нужную помощь. Быть добрым означает уметь противопоставлять негативным явлениям, бороться с трудностями, отвечать за собственную судьбу и судьбы людей, которые находятся рядом.

Любовь к людям или гуманность позволяет подсознательно провести трансформацию личности человека в положительную сторону, что влечет за собой положительное изменение обстоятельств.

Самокритичность позволяет анализировать деятельность, находить в ней ошибки и пути исправления, беспристрастно оценивать действия.

Также к этой группе относятся адекватность самооценки (самооценка, соответствующая действительному положению вещей), коммуникабельность (способность общаться), оптимизм (вера в справедливость и добро), сила

воли (стремление на выполнение нужных действий, отсутствие страха перед трудностями), эмпатия (способность сопереживать), стремление к самосовершенствованию, творческое мышление [7, с.144].

Перечисленные качества личности определяют успешность деятельности социального работника, взаимодействия с людьми и рассматриваются как необходимые условия профессиональной пригодности.

Социальная работа использует три подхода, позволяющих решать проблемы клиентов [9, с.138]:

Воспитательный подход. Социальный работник выполняет роль наставника, консультанта и эксперта. Он может давать советы, формирует умения, демонстрирует правильное поведение, обеспечивает обратную связь, играет роли.

Фасилитативный подход. В этом подходе работники реализуют роль помощника при преодолении депрессии, дезорганизации в личности человека в сложной жизненной ситуации клиента. Деятельность направлена на объяснение поведения, выявление альтернативных действий, разъяснение ситуаций, нацеливания на сбор внутренних ресурсов.

Адвокативный подход позволяет социальному работнику выполнять функции адвоката, что позволяет обеспечить помощь людям в проявлении аргументации, подборе обоснованных показаний по ситуациям.

Это позволяет выделять следующие группы профессиональных умений и компетенций [4, с.115]:

- Когнитивные умения,
- Коммуникативные умения,
- Конструктивные умения,
- Организаторские умения.

Выделяют следующие профессионально важные качества, которые должны быть выработаны, если они не принадлежат человеку изначально.

– Профессиональная компетентность. Это высокий уровень образования, культуры, знания по широкому кругу значимых проблем в сфере педагогики, психологии, и др.

– Доброжелательное отношение к клиентам и их проблемам.

– Высокий уровень коммуникабельности, инициативность, умение управлять, оказывать влияние – это категория относится к организаторско - коммуникативным способностям.

– Бескорыстность, порядочность, честность, высокая нравственность, ответственность, характеризующие морально-этический уровень.

– Работоспособность, энергичность, настойчивость, готовность испытывать дискомфорт. Этими свойствами обладают люди с высоким уровнем нервно-психической выносливости.

– Отношение работника к самому себе.

Каждое из этих важных качеств не может быть рассмотрено как психологически однородное, оно является собранием ряда психологических характеристик. Их значимость может быть различной, но они в комплексе имеют важное значение для профессиональной социальной работы. Некоторые качества развиваются и компенсируются, а некоторые могут развиваться, но не компенсируются.

Выделяются качества, которые недопустимы для социального работника: некомпетентность, отсутствие любви к людям, брезгливость, неприязнь к больным, равнодушие, зависть, злость, хамство, агрессивность. Отсутствие чувства долга, нечестность, безответственность, стяжательство, меркантильность, аморальность, карьеризм, корыстность, бездуховность, использование должностного положения в личных целях, несоблюдение заповедей, грубость, авторитарность и т.д.

Некоторые качества, которые касаются здоровья человека, могут стать недостатком в социальной работе. Недостаток здоровья, раздражительность и

возбудимость могут быть рассмотрены как недопустимые качества, так как показывают низкую толерантность к психическому напряжению.

Профессиональные качества связаны с ролью, которую социальный работник осуществляет. Они связаны с уровнями деятельности: управленческим или исполнительским.

Можно говорить и о компетентности социального работника.

Профессиональная компетентность – это способность человека, которая нужна для успешного выполнения конкретных работ социальной работы на основе профессионально важных качеств, знаний, умений и навыков, а также ценностных ориентаций. От ее уровня развития зависит успех деятельности социального работника. Компетенции должны формировать у выпускников образовательных учреждений профессиональное мастерство. Мастерство - это собой совокупность качеств, которые отражают степень квалификации социального работника, уровень его знаний и навыков, готовность и способность к реализации мер социальной защиты населения.

Профессионализм в социальной работе зависит от факторов экономического, социологического, психологического и иного характера. Он отражает изменение роли социальной работы, которая может восприниматься как реакция на отрицательные изменения в стране.

Профессия - это степень готовности к выполнению определенной деятельности. Она изменяет мир человека и мобилизует потенциал для решения проблем, реакции на трансформацию в обществе и жизни. Содержание деятельности социального работника определяется функциями, которые выполняются в соответствии с законодательством и разделением труда.

Профессионализм в социальной работе - это поддерживаемые на достаточном уровне профессиональные знания, умения и навыки работника, которые обеспечивают квалифицированное содействие нуждающимся в решении их проблем, обеспечении высоких результатов.

Профессионализм социального работника зависит от профессионального призвания; мотивации; нравственных качеств, предрасположенности к работе с человеком; мастерства; критического отношения к своему труду; профессиональных знаний и умений; способности учиться и самореализоваться; гордости. Поэтому работа объединяет призвание, профессию, что определяет то, что профессионализм измеряется степенью гармонии составляющих, их системностью.

Профессионально-личностное развитие специалиста основано на формировании профессионального призвания, получение соответствующего образования, формирования уровня мастерства и развития нравственных качеств, навыков саморегуляции, а также самосовершенствования [19, с.211].

Профессиональное мастерство включает в себя:

квалификацию работника, который имеет специальную, обладает навыками в сфере работы с различными категориями людей, эффективно применяет современные технологии социальной работы;

компетентность и соответствие требованиям стандартов;

использование знаний и умений в комплексе с индивидуальными способностями;

ответственность, реакция на социально-экономические трансформации в обществе;

использование социальных наук и технологий;

умение вызывать доверие клиентов, рефлексивный подход клиенту и его проблемам.

Профессиональное мастерство отражает степень овладения человеком своей профессией, приобщение к профессионализму в сфере социальной работе [14, с.115].

Система ВПО ставит целью подготовку специалистов конкретного уровня, удовлетворении потребностей человека в расширении образования

на базе среднего образования или среднего профессионального образования.

Преобразования обуславливают необходимость изменения систем подготовки специалиста в сфере социальной работы, который выступает носителем изменений в обществе.

В ГОС высшего и профессионального образования содержится ряд требований к знаниям и умениям специалиста в сфере социальной работы. Они определяются на базе дисциплин, которые изучаются в процессе подготовки будущих работников [19, с.178].

Теоретическая подготовка предусматривает изучение дисциплин, которые могут позволить будущим специалистам комплексно изучать человека и социальные группы общества (детей, мужчин и женщин, пожилых людей и др.). Поэтому необходимо изучение курсов «Прикладная социология», «Геронтология», «Психология», «Возрастная педагогика». Необходимо изучение курсов, которые носили бы междисциплинарный характер - психолого-педагогических, экономико-демографических, социально-правовых, медико-социальных. Из этих потребностей вытекает изучение дисциплин: «Статистика», «Медико-социальные основы здоровья», «Социальная экология», «Социальная демография», «Социальная работа с молодежью» и др.

Специальные дисциплины формируют как общую профессиональную культуру, так и специфические, узкоспециализированные знания, умения и навыки социальной работы. Сюда можно отнести дисциплины: «Кондуктивная педагогика», «Основы превентивной педагогики и психологии», «Семьеведение», «Культурно-досуговая деятельность» и ряд других дисциплин.

Повышение профессионализма - это динамический процесс. Становление и развитие социального работника начинается еще в период до обучения профессии, когда происходит первое ознакомление с основами и смыслом профессии, ориентация на нее. На этапе профессионального

обучения происходит вхождение в практическую деятельность; развивается функционально-ролевая готовность; формируются и корректируются профессиональные и ценностные ориентации и мотивации, вырабатываются качества личности, важные для профессиональной деятельности. Происходит развитие потенциала будущего специалиста, его индивидуальности в труде, самосовершенствования как профессионала.

Специалист по социальной работе всегда занимает разные функциональные позиции. Первая позиция - практик, который должен организовывать деятельность по оказанию помощи клиентам. Вторая позиция – теоретик, который должен всегда анализировать предмет своей деятельности, осмысливать его и делать выводы, которые влияют на практику.

1.5 Особенности социальной работы с пожилыми людьми в Кемеровской области

В целях повышения эффективности системы социальной поддержки и социального обслуживания населения в Кемеровской области, уровня жизни отдельных категорий граждан Российской Федерации, место жительства которых находится на территории Кемеровской области, Коллегия Администрации Кемеровской области приняла и утвердила 25 октября 2013 года №468 государственную программу Кемеровской области «Социальная поддержка населения Кузбасса» на 2014-2018 годы.

Основной целью реализации Государственной программы является повышение эффективности системы социальной поддержки и социального обслуживания населения в Кемеровской области.

В настоящее время Кемеровская область - один из самых социально ориентированных субъектов Российской Федерации.

В целом в Кемеровской области в полном объеме обеспечена реализация мер социальной поддержки, установленных федеральным

законодательством, и действует широкий спектр региональных мер социальной поддержки, направленных на повышение жизненного уровня как социально незащищенных категорий граждан, так и наиболее заслуженных жителей региона.

Федеральным льготникам (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, участники локальных войн, жители блокадного Ленинграда, бывшие малолетние узники фашистских лагерей, инвалиды, граждане, подвергшиеся радиационному воздействию), численность которых составляет 297,4 тыс. человек, дополнительно к федеральным льготам за счет средств областного бюджета установлены право бесплатного проезда в общественном транспорте и другие льготы.

Региональным льготникам – это ветераны труда, труженики тыла, реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, численность которых составляет 267,7 тыс. человек, меры социальной поддержки предоставляются по выбору в денежном выражении (ЕДВ) или натуральной форме.

В Кемеровской области предоставляется бесплатный и льготный проезд более 378 тысяч льготников из числа ветеранов труда, тружеников тыла, реабилитированных лиц, детей из многодетных семей, инвалидов и детей-инвалидов.

Более 102 тыс. жителей Кемеровской области являются получателями кузбасской пенсии. С 01.01.2013 минимальный размер пенсии Кемеровской области увеличен до 700 рублей.

В настоящее время организуется работа по введению новой формы государственной социальной помощи в виде денежной выплаты на основании социального контракта. Данная форма государственной социальной помощи направлена на повышение стимулирования активных действий граждан по преодолению трудной жизненной ситуации, в которую они попали.

В целях повышения эффективности предоставления социальной поддержки продолжается работа по переводу натуральных льгот регионального уровня на денежные выплаты. В настоящее время в Кемеровской области стабильно функционируют 105 муниципальных учреждений социального обслуживания населения, 34 государственных учреждения. [См. приложение А,В,С]

Ежегодно на стационарном социальном обслуживании содержатся около 6000 человек; более 40 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов обслуживаются на дому и в отделениях дневного пребывания, которым в течение года предоставляется более 18,0 млн. единиц социальных услуг. В Кемеровской области действуют 3 муниципальных учреждения социального обслуживания населения для лиц без определенного места жительства, которые обслуживают в том, числе освободившихся из мест лишения свободы и попавших в трудную жизненную ситуацию. Ежегодно в этих учреждениях получают социальные услуги более 9 тыс. человек.

В целях оптимизации коечной сети в государственных стационарных учреждениях социального обслуживания разработаны схемы размещения учреждений в соответствующих требованиях зданиях. Дополнительно для размещения граждан пожилого возраста и инвалидов распоряжениями Коллегии Администрации Кемеровской области от 09.12.2008 № 1295 -р, от 30.12.2008 № 1372-р, от 28.12.2012 № 1183-р были перепрофилированы под дома –интернаты лучшие санатории. В 2010 году после капитального ремонта открылось ГБУ Кемеровской области «Юргинский детский дом - интернат для умственно отсталых детей». В 2010 году введены в эксплуатацию неиспользуемые помещения действующих домов - интернатов, в результате чего введено дополнительно 118 мест для проживания лиц, нуждающихся в стационарном социальном обслуживании.

Для обеспечения соблюдения государственных стандартов качества государственного обслуживания, требований к безопасному проживанию граждан пожилого возраста и инвалидов в домах - интернатах и достижения

определенных в Государственной программе показателей в учреждениях планируется проведение капитальных ремонтов, плановых противопожарных и природоохранных мероприятий. Будет продолжена работа по привлечению средств Пенсионного фонда Российской Федерации на укрепление материально-технической базы государственных учреждений.

Несмотря на существенную социальную поддержку отдельных категорий граждан, численность граждан, нуждающихся в социальной поддержке, прежде всего, семьи с детьми, пенсионеры и инвалиды, не снижается.

В Кемеровской области, как и в целом по России, является актуальной проблема «старения населения». Согласно демографическим прогнозам к 2025 году каждый пятый россиянин будет в возрасте старше 65 лет. В настоящее время в Кемеровской области проживают более 844 тыс. получателей пенсий, из них более 86 процентов - граждане пожилого возраста и инвалиды. За 5 лет численность получателей пенсий выросла почти на 40 тыс. человек. Более 41 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию, нуждаются в социальном обслуживании на дому. В силу возрастных особенностей и состояния здоровья представители старшего поколения постоянно нуждаются в социальной поддержке, адресной помощи, социальной адаптации.

Основной целью реализации Государственной программы является повышение эффективности системы социальной поддержки и социального обслуживания населения в Кемеровской области.

Повышение эффективности системы социальной поддержки и социального обслуживания населения обусловлено необходимостью предоставления более, адресной и качественной социальной поддержки отдельным категориям нуждающихся граждан с целью сохранения социальной справедливости и стабильности в обществе.

Вывод по главе 1.

Старение – это биологическое свойство, которое присуще всем живым организмам, predetermined как эволюционно, так и генетически. В настоящее время можно говорить о старении населения как негативном явлении современного мира, которое связано, прежде всего, с тем, что наблюдается спад рождаемости, обусловленный различными факторами, в связи, с чем в мире увеличивается доля пожилых людей. ООН прогнозирует, что в 2025 году число пожилых людей в мире составит 1100 миллионов человек. Наступление старости нельзя рассматривать как событие выраженное, возникающее одновременно. Для всех людей процесс старения имеет свои уникальные особенности. Около 20% людей при любом возрасте не признают старения своего организма как физиологической и психологической особенности.

Для классификации пожилого возраста чаще всего используется классификация Всемирной организации здравоохранения или международная классификация возрастов. В периоде пожилого возраста выделяются несколько под – периодов, которые имеют свои характерные особенности: период выхода на пенсию или предстарческий период, старческий период, позднестарческий период, дряхлость. Свои особенности имеют мужчины и женщины, что и предполагает использование разных подходов в решении их проблем.

Социальная политика с гражданами пожилого возраста реализуется по трем направлениям: реализация принципов ООН, формирование системы социального обслуживания, развитие негосударственных организаций по обслуживанию пожилых. В реализации технологии работы с пожилыми используются методы: адаптации, реабилитации, геронтологической поддержки, индивидуального консультирования, медико - социального патронажа, приемных семей, адресной социальной помощи, института взаимопомощи.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ В МКУ Яшкинского района ЦСО КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1 Общая характеристика организации

Муниципальное казенное учреждение Яшкинского района Центр социального обслуживания Кемеровской области (далее - МКУ ЦСО) расположен по адресу: 652010, Кемеровская обл., пгт. Яшкино, ул. Суворова, 5. МКУ ЦСО является подведомственным учреждением Управления социальной защиты населения Яшкинского района, которое является структурным подразделением Администрации Яшкинского района.

Свою деятельность УСЗН осуществляет в соответствии с законодательством РФ, нормативно-правовыми актами Кемеровской области и органов местного самоуправления Яшкинского района, а также положением об Управлении социальной защиты населения Администрации Яшкинского района.

Организационно-правовая форма - государственное учреждение. Деятельность предприятия - предоставление социальных услуг без обеспечения проживания.

В структуру Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов входят 6 отделений социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания.

Схема организационной структуры МКУ ЦСО, приведена на рисунке 2.1.



Рис. 2.1. – организационная структура ЦСО

В каждом отделе есть руководитель и подчиненные. Руководители отделов подчиняются непосредственно Начальнику УСЗН. В организации четко распределены полномочия по принятию решений, стандартизированные правила и процедуры, механизмы контроля и учета. Влияние регулируется правилами.

Этому способствуют следующие нормативные документы:

- положения об отделах и службах. Сложилась следующая структура положений об отделах: общие положения, задачи, структура, функции, права, взаимоотношения с другими подразделениями, ответственность.

- должностные инструкции, которые обеспечивают четкое разграничение обязанностей и прав между сотрудниками организации. Они содержат: общую часть, основные задачи и обязанности, права, ответственность работника.

Функции руководителей структурных подразделений регламентированы положениями об отделах, а так же должностными обязанностями.

В МКУ ЦСО работает социальная парикмахерская. По сниженным ценам граждане пенсионного возраста и инвалиды получают услуги парикмахера. Маломобильным и лежачим пенсионерам и инвалидам оказываются услуги парикмахера на дому.

Данной организации, присуща линейная структура управления, характеризуется системой вертикальной зависимости, когда есть единое начальство. Во главе каждого подразделения руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными, сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

Объектом работы являются проблемы социально незащищенных жителей Яшкинского района. В МКУ ЦСО обращаются женщины и мужчины, взрослые и дети, пенсионеры и молодежь - все, кто по той или иной причине оказались в сложной жизненной ситуации. Понять личную проблему каждого посетителя, нуждающегося в помощи, и постараться ему помочь – основное профессиональное правило специалистов МКУ ЦСО.

Основные направления деятельности МКУ ЦСО:

- реализация основных направлений и приоритетов государственной политики по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания населения; обеспечению социальных гарантий граждан пожилого возраста и инвалидов, ветеранов, семей, женщин и детей, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей, жертв политических репрессий, граждан, пострадавших при чрезвычайных ситуациях, радиационных и других техногенных авариях и катастрофах, иных групп населения, нуждающихся в социальной поддержке и проживающих на территории Кемеровской области;
- осуществление адресной социальной поддержки населения путем оказания социальной помощи и организации социальных выплат;
- организация работы по социальной поддержке семьи, женщин и детей, предусматривающей разработку и реализацию государственной политики по улучшению положения семьи, женщин и детей; социальному

обслуживанию семей с детьми, организации выплаты пособий семьям с детьми;

- организация работы по социальной поддержке и социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и ветеранов, совершенствованию форм и видов социального обслуживания;

- организация работы по социальной поддержке и социальному обслуживанию инвалидов, разработке механизмов реабилитации и социальной интеграции инвалидов в обществе;

- обеспечение взаимодействия с благотворительными и другими общественными объединениями и фондами с целью социальной поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов, семей с детьми и других категорий населения, нуждающихся в государственной поддержке.

В ЦСО ежемесячно обслуживают около 800 не только одиноких людей, но и пенсионеров и инвалидов, проживающих в семьях, которые, в силу жизненных условий, нуждаются в социальной помощи.

Социальный уход на дому наиболее востребованный вид социального обслуживания. Доставка продуктов и лекарства на дом, уборка жилых помещений, оплата коммунальных услуг, выполнение поручений, требующих посещения государственных учреждений, обеспечение овощами на дому и т.п.

2.2 Анализ кадрового потенциала

Эффективность в организации работы с пожилыми людьми в первую очередь определяется профессионализмом людей, которые работают в ЦСО. Поэтому необходимо провести всесторонний анализ, который позволит выявить проблемы, если они существуют в сфере кадровой составляющей.

Фактическая численность работников МКУ ЦСО в 2015 году составляет 102 человека, из них: 77 социальных работников, 4 специалиста по социальной работе, 7 заведующих отделениями, 1 директор, 1

заместитель, 1 главный бухгалтер, 1 бухгалтер, 1 инспектор по кадрам, 9 человек, относящихся к категории младшего обслуживающего персонала (уборщики помещений, сторожа, электрик, водители, парикмахер).

Таким образом, в структуре МКУ ЦСО можно выделить следующие категории персонала:

- административно – управленческий персонал,
- специалисты и социальные работники,
- обслуживающий и вспомогательный персонал.

Показатели движения персонала в период 2014-2015 г.г. представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Численность персонала по категориям, чел.

Показатели	Среднесписочная численность, чел.		Отклонение, чел.(+,-)	Темп роста %
	2014 г.	2015 г.		
всего работников, чел.				
в том числе:	100	102	2	102,00
1.АУП	13	12	-1	92,31
Директор	1	1	0	100,00
Заместитель директора	1	1	0	100,00
Заведующие отделениями	7	7	0	100,00
Главный бухгалтер, бухгалтер	3	2	-1	66,67
Инспектор по кадрам	1	1	0	100,00
2.специалисты	75	81	6	108,00
Социальные работники	73	77	4	105,48
Специалисты по социальной работе	2	4	2	200,00
3.обслуживающий и вспомогательный персонал	12	9	-3	75,00

Данные таблицы 2.1 показывают, что общая численность персонала за рассматриваемый период увеличилась на 2 человека или на 2,0%.

Изменение по категориям работников составило:

Численность АУП уменьшилась на 1 чел. или на 7,69%, то связано с уменьшением числа бухгалтеров;

Численность специалистов увеличилась на 6 чел. или на 8,0%, что связано с увеличением числа как социальных работников на 4 чел. или на 5,48% и увеличением числа специалистов по социальной работе на 2 чел. или на 100%.

Численность обслуживающего и вспомогательного персонала уменьшилась на 3 чел. или на 25%.

Для наглядного представления данные по категориям персонала представлены на рисунке 2.2.

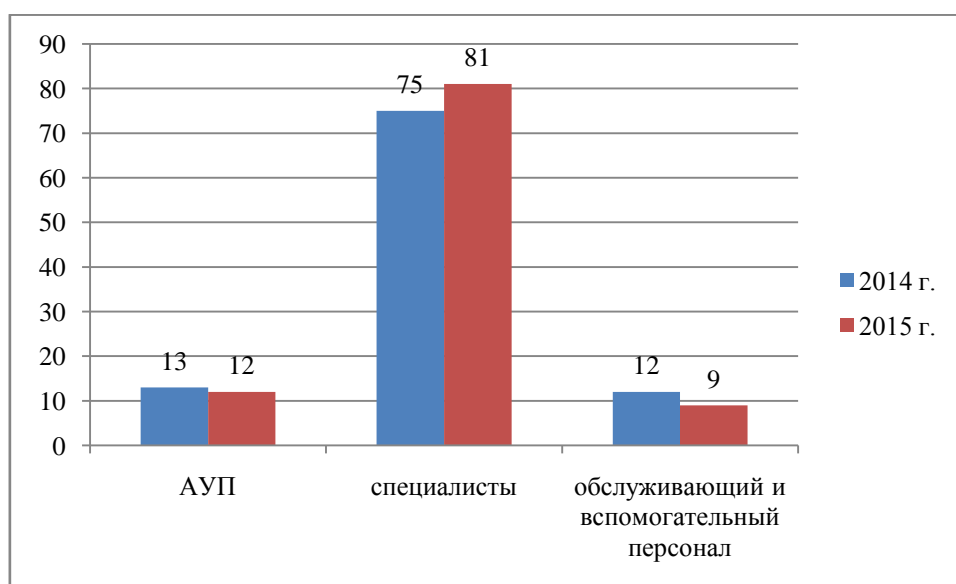


Рис. 2.2. - численность работников по категориям персонала, чел.

Большой процент численности в структуре году приходится на специалистов: 75,0% в 2014 году и 79,4% в 2015 году.

Качественный состав работников можно рассмотреть в разрезе уровня образования, возрасту и трудовому стажу.

Для анализа качественного состава используется таблица 2.2.

Таблица 2.2 – качественный состав работников по возрасту

показатель	среднесписочная численность, чел.		удельный вес, %	
	2014	2015	2014	2015
до 20 лет	0	1	0,00	0,98
20-30 лет	12	15	12,00	14,71
30-40 лет	47	51	47,00	50,00
40-50 лет	22	17	22,00	16,67
50-60 лет	18	16	18,00	15,69
свыше 60 лет	1	2	1,00	1,96
итого:	100	102	100,00	100,00

Как показывают, данные таблицы 2.2 в 2015 году максимальная доля приходится, на возраст работников 30-40 лет (50,0%) и 40-50 лет (16,67%). Также существенна доля работников в возрасте 50-60 лет - 15,69%. На долю молодых работников в возрасте 20-30 лет приходится 14,67%.

Необходимо отметить, что число работников в возрасте до 20 лет приходится только 0,98% общего состава – это уборщица помещений. Также незначительна доля работников в возрасте свыше 60 лет 1,96% - это сторож – вахтер.

Данное соотношение свидетельствует о том, что кадровый состав работников ЦСО среднего возраста.

Соотношение по возрасту работников в течение 2014-2015г.г. представлено на рисунке 2.3.

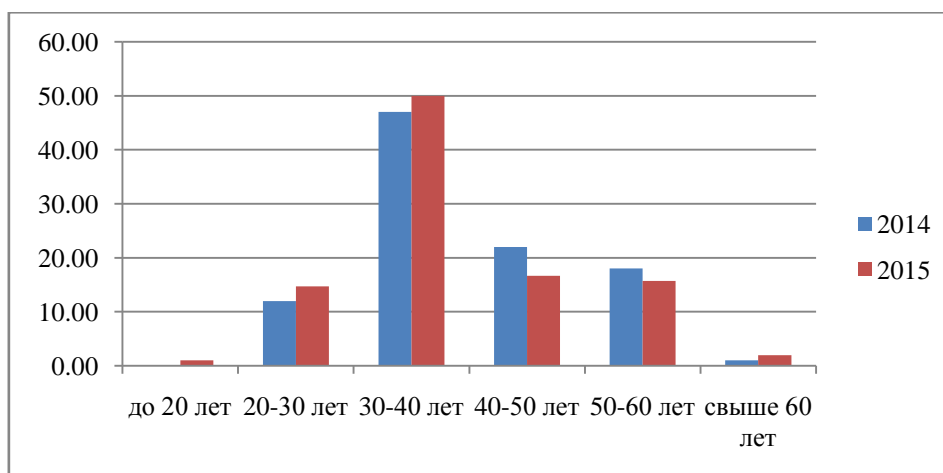


Рис. 2.3. - изменение структуры работников по возрасту, %

В таблице 2.3 проведен анализ работников по уровню образования.

Таблица 2.3 – качественный состав работников по уровню образования

показатель	среднесписочная численность, чел.		удельный вес, %	
	2014	2015	2014	2015
высшее	37	45	37,00	44,12
среднее профессиональное	49	43	49,00	42,16
начальное профессиональное	12	13	12,00	12,75
среднее общее	2	1	2,00	0,98
итого:	100	102	100,00	100,00

Как, показывает таблица 2.4 в 2014 году максимальна доля работников, имеющих среднее профессиональное образование – 49,0%. Начальное образование имеют 12,0%, среднее общее 2,0%, высшее – 37%. Положительная динамика в изменении уровня образования работников происходит в 2015 году. В этот период увеличивается доля работников, имеющих высшее образование – 44,12%, доля сотрудников, имеющих среднее профессиональное образование снижается до уровня 42,16%. Данная ситуация свидетельствует о повышении квалификации состава работников, люди стремятся к получению высшего профессионального образования, что дает им возможность открывать новые категории, МКУ ЦСО получает работников более высокой квалификации, которые будут обеспечивать более качественную работу.

Соотношение по уровню образования работников представлено на рисунке 2.4.

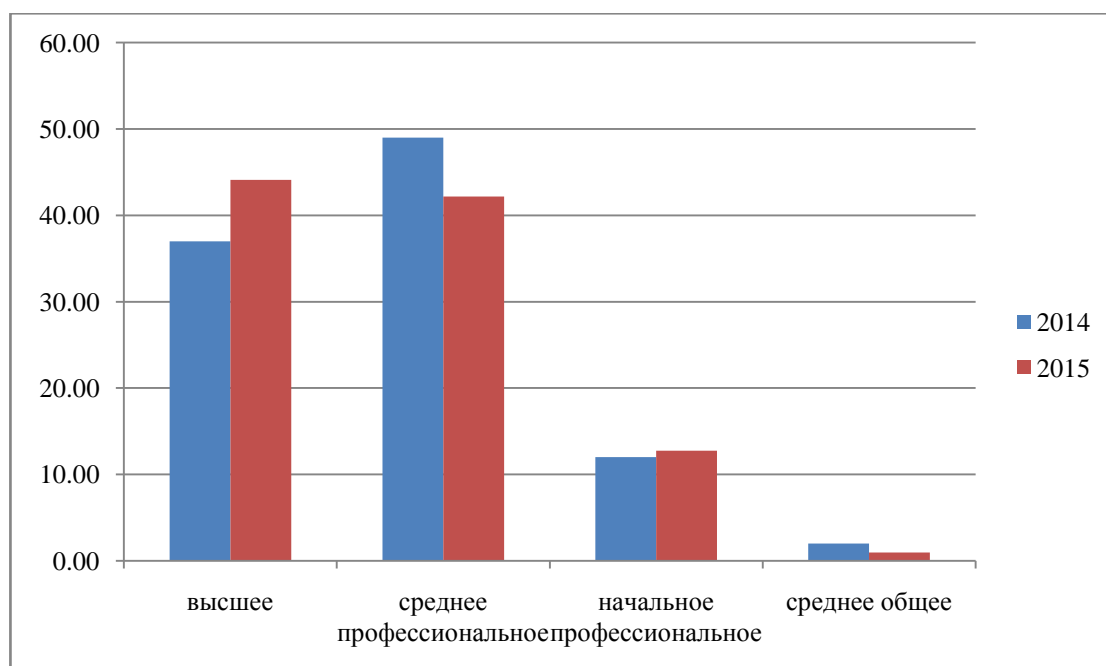


Рис.2.4. - изменение структуры работников по уровню образования

Трудовой стаж характеризует продолжительной трудовой жизни работника (не обязательно в данной организации). Анализ состава работников по трудовому стажу представлен в таблице 2.4.

Таблица 2.4 - качественный состав работников по стажу работы

показатель	среднесписочная численность, чел.		удельный вес, %	
	2014	2015	2014	2015
менее 5 лет	9	7	9,00	6,86
5-10 лет	16	22	16,00	21,57
10-15 лет	37	38	37,00	37,25
15-20 лет	27	26	27,00	25,49
более 20 лет	11	9	11,00	8,82
итого:	100	102	100,00	100,00

В 2015 году максимальная доля приходится на работников, имеющих трудовой стаж 10-15 лет – 37,25%. Также велика доля работников, имеющих трудовой стаж 15-20 лет – 25,49%. Это говорит о том, что работники являются опытными специалистами в своей области, поэтому гарантируют качественное выполнение работы. Менее 5 лет работает 6,86% работников, 5-10 лет – 21,57%. Большая часть работников работают именно в МКУ ЦСО в течение длительного времени, что характеризует их как людей, преданных

делу, любящих свою профессию и работу. Также необходимо отметить, что снижается доля работников с трудовым стажем более 20 лет – работники уходят на пенсию, освобождая свои рабочие места более молодым специалистам. Данную ситуацию можно рассматривать и как положительную, и как отрицательную. Освобождение рабочих мест позволяет обновлять коллектив, получая более молодые кадры, которые обладают перспективой, лучше осваивают новые технологии. Однако, увольнение старых сотрудников приводит к тому, что теряется составляющая организации, которая формировала трудовой коллектив со всеми его показателями на протяжении длительного промежутка времени. Такие работники могли бы обучать молодых работников, вводить их в курс дела, давать советы, находить подход к пожилым людям, рекомендовать правильную организацию рабочего времени.

Соотношение по трудовому стажу работников представлено на рисунке 2.5.

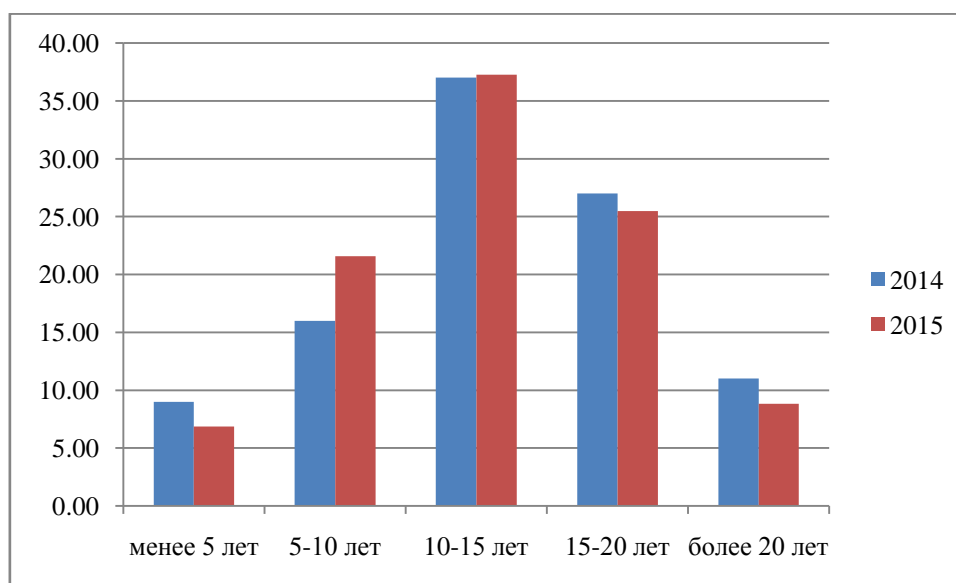


Рис.2.5. - изменение структуры работников по трудовому стажу, %

Психологическая составляющая работы также очень зависит от пола работников. В силу специфики деятельности, работают в ЦСО в основном женщины. В таблице 2.5 приведен анализ работников по полу.

Таблица 2.5 - качественный состав работников по полу

показатель	среднесписочная численность, чел.		удельный вес, %	
	2014	2015	2014	2015
мужчины	17	14	17,00	13,73
женщины	83	88	83,00	86,27
итого:	100	102	100,00	100,00

Анализируя качественный состав работников по полу, необходимо отметить, что максимальная доля работников приходится на женщин – 86,27% в 2015 году. Доля мужчин составляет соответственно 13,73%. Доля женщин всегда значительно превышает долю мужчин, что связано со спецификой работы организации. Мужчины входят в основном в категорию обслуживающего и вспомогательного персонала.

Соотношение по полу работников представлено на рисунке 2.6.

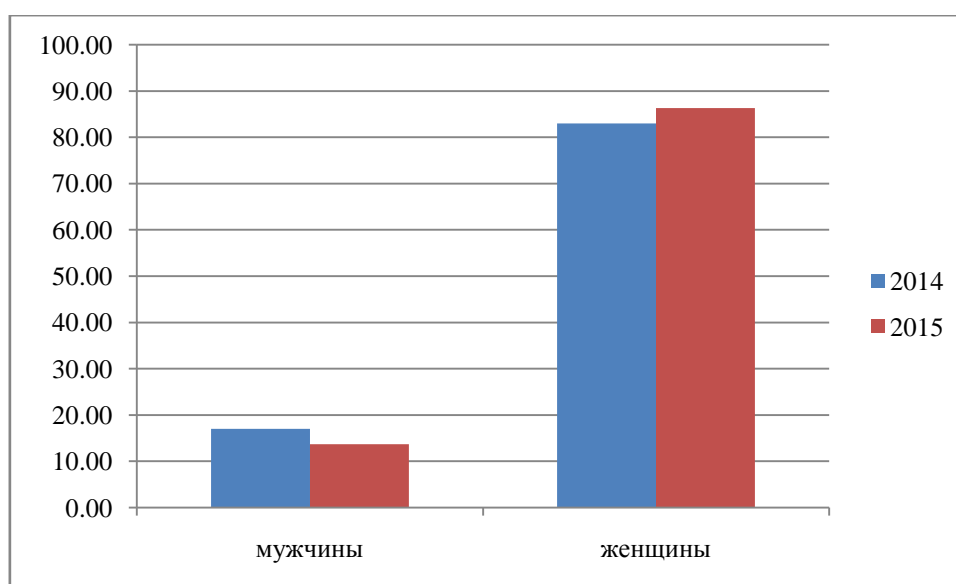


Рис.2.6 - изменение структуры работников по полу, %

Помимо анализа качественных показателей работников, необходимо отметить, что на качество оказания социальной помощи оказывает влияние социально – психологический климат в коллективе. Отсутствие стабильности, уверенности, внутренние проблемы коллектива, несомненно, сказываются на работе, отношении к людям, поэтому очень важно знать то, насколько люди в коллективе устойчивы, как они относятся к своей работе,

какими моментами удовлетворены, а какими нет. Для этого было проведено анкетирование, в котором приняли участие 22 человека.

Результаты анкетирования приведены в таблице 2.6.

Таблица 2.6 – результаты анкетирования по оценке социально – психологического климата в коллективе

	число работников	уд.вес, %
Удовлетворенность условиями труда		
полностью удовлетворены	5	27,8
скорее удовлетворены	7	38,9
скорее неудовлетворены	1	5,6
не удовлетворены	1	5,6
затруднились ответить	4	22,2
Удовлетворенность уровнем заработной платы		
полностью удовлетворены	0	0,0
скорее удовлетворены	6	33,3
скорее неудовлетворены	8	44,4
не удовлетворены	3	16,7
затруднились ответить	1	5,6
Отношение к профессии/престижность профессии		
скорее престижна	11	61,1
скорее непрестижна	4	22,2
затруднились ответить	4	22,2
Удовлетворенность отношениями в коллективе		
полностью удовлетворены	9	50,0
скорее удовлетворены	7	38,9
скорее неудовлетворены	1	5,6
не удовлетворены		0,0
затруднились ответить	1	5,6

Как показывают данные таблицы 2.6, максимальное количество работников (7 чел., 38,9%) скорее удовлетворены условиями труда; также достаточно большое количество работников полностью удовлетворены условиями труда (5 чел., 27,8%).

Отмечается неудовлетворенность уровнем заработной платы: 8 человек скорее недовлетворены, 3 чел. не удовлетворены. В то же время 6 чел.

показывает, что уровнем заработной платы они скорее удовлетворены. Однако, полностью удовлетворенных уровнем заработной платы нет.

Профессию считают престижной 11 чел. (61,1%), что показывает отношение к работе. Люди гордятся выбранной профессией и справедливо считают, что приносят пользу людям. 9 чел. или 50% полностью удовлетворены отношениями в коллективе, 7 чел. скорее удовлетворены.

Как положительный момент можно отметить, что совсем неудовлетворенных отношениями в коллективе нет, только 1 человек «скорее неудовлетворен».

Таким образом, проведенный анализ кадрового потенциала позволяет сделать следующие выводы.

Кадровый состав работников может быть охарактеризован как высокопрофессиональный, постоянно повышающий свою квалификацию, что является положительным моментом в реализации технологий социальной работы. Работающие люди в основном женщины среднего возраста, они имеют достаточный стаж работы, что характеризует их как эффективных работников, которые знают свое дело, отдаются ему с полной отдачей. Социально – психологический климат в коллективе – стабильный, достаточно благоприятный, отсутствие конфликтов положительно сказывается на работе коллектива, так как люди выходят на работу, общаются с пожилыми людьми, чувствуя себя морально устойчивыми, полными сил и энергии. Также нужно отметить то, что дружеская атмосфера позволяет стабилизировать психологическое состояние самих социальных работников. Именно они постоянно общаются с клиентами, перенимая на себя их проблемы и сложности, участвуя в решении их проблем, поэтому велика вероятность возникновения синдрома эмоционального выгорания. Который приводит к деформации профессиональной личности работника в любой сфере, а особенно это характерно для социальной сферы. Как предполагающей множество контактов с людьми, которые нуждаются в помощи и поддержке. Поэтому устойчивость и поддержка коллег, нужные

советы и действия помогают психологически пережить с малой долей собственного негатива чувство эмпатии к клиентам.

Проведенный анализ позволит в дальнейшем сопоставить выявленные в ходе исследования проблемы и выявить, насколько они зависят от кадрового состава и как они могут быть решены.

2.3. Деятельность МКУ ЦСО в сфере социального обслуживания пожилых людей в 2015 году

За 2014 год социальными работниками Центра обслужено 656 человек, в 2015 году количество обслуженных составило 793 человек. Из этого числа обслуживаемых – 67% проживают в сельской местности.

На рисунке 2.7 приведена структура обслуживания по категориям населения.

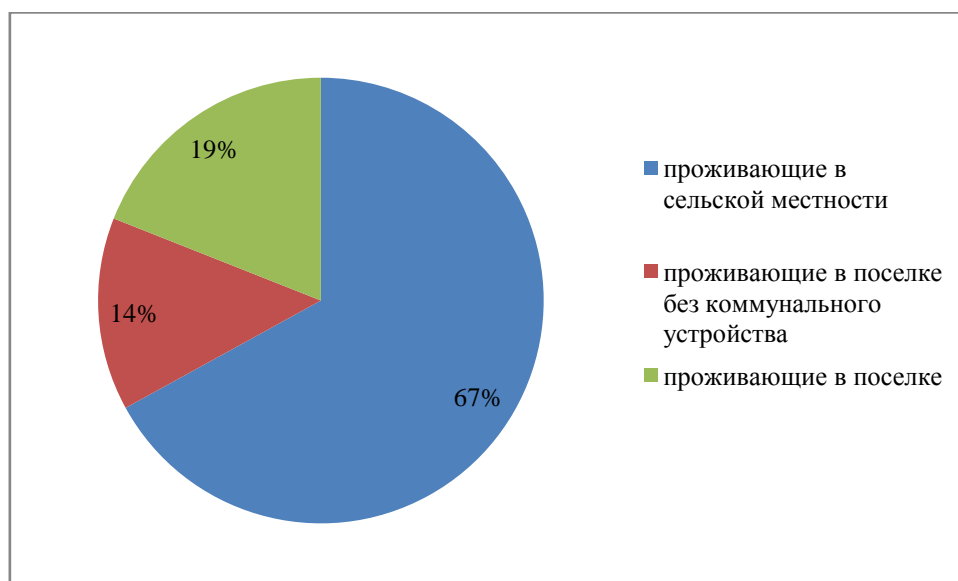


Рис.2.7. – структура обслуживания по категориям населения

В отделения социального обслуживания на дому за 2015 год принято 137 человек, снято 98, из них: 46 – умерло, 1 – направлен в дом-интернат, 24 – поменяли место жительства, 22 – вернулись в семью, 5- определены в больницы сестринского ухода.

За отчётный период численность лиц, получивших услуги на условиях полной оплаты составила 298 человек, на условиях частичной оплаты – 390 человек и бесплатно – 3 человека.

За 2015 год в отделениях социального обслуживания на дому всего было предоставлено 218147 услуг. 64% (139285) от общего количества услуг составляют услуги из гарантированного государством перечня, 36% (78862) – из дополнительного перечня.

Доход от платных услуг увеличился в связи с увеличением объема оказываемых услуг. Перечень платных услуг приведен в приложении 1 ВКР.

В таблице 2.7 отражена динамика изменения доходов от оказания платных услуг.

Таблица 2.7 – объем и структура доходов от оказания платных услуг в период 2014-2015 г.г.

Статья дохода	2014г.	уд.вес, %	2015г.	уд.вес, %	абс. откл. (+,-)	относит. откл.
Доход от предоставленных услуг (руб.), всего	667,2	100	681	100	13,8	102,07
по гарантированному перечню	298,5	44,74	288,5	42,36	-10	96,65
по дополнительному перечню	368,7	55,26	392,5	57,64	23,8	106,46

Таблица 2.7 позволяет увидеть, что наибольший удельный вес приходится на услуги по дополнительному перечню: в 2014 году удельный вес данных услуг составляет 55,26% или 368,6 тыс.руб., а в 2015 году – 57,64% или 392,5тыс.руб. В 2015 году объем услуг по гарантированному перечню снижается на 3,35% или на 10 тыс.руб., а объем услуг по дополнительному перечню увеличивается на 6,46% или на 23,8 тыс.руб. Также необходимо отметить снижение удельного веса доходов от предоставленных услуг по гарантированному перечню до уровня 42,36% в

2015 году и увеличение удельного веса доходов от предоставленных услуг по дополнительному перечню до уровня 57,64%.

На рисунке 2.8 отражено изменение структуры доходов от услуг в период 2014-2015 г.г.

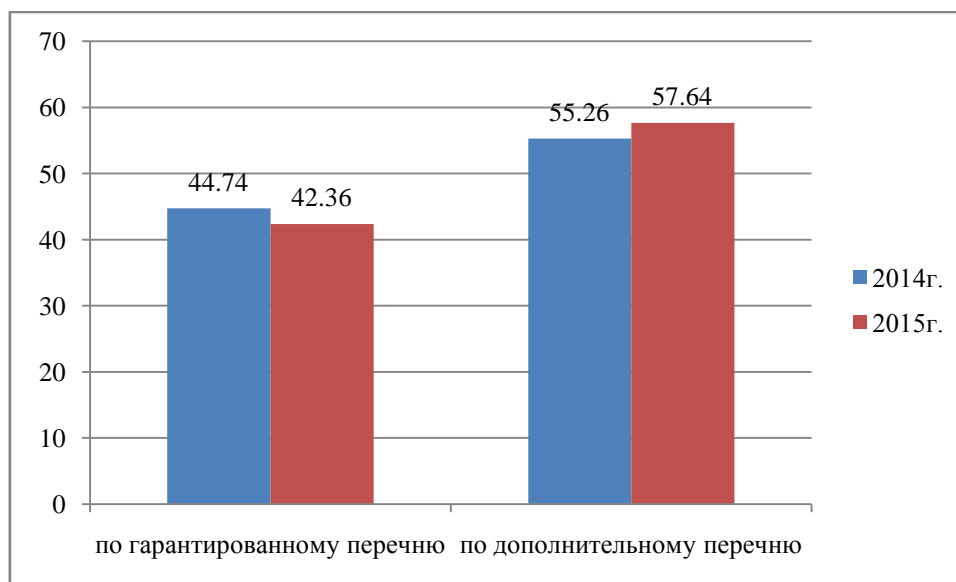


Рис.2.8. – структура доходов от предоставления услуг по гарантированному и дополнительному перечням в 2014-2015 годах

Из выполняемых услуг наиболее востребованными являются:

- доставка воды,
- чистка снега,
- стирка белья,
- работа на земельных участках,
- уборка квартир.

Социальные работники помогают в посадке, прополке, уборке урожая, а также в консервировании зимних заготовок.

Иногда из чувства сострадания выполняют работу, не входящую в круг их обязанностей.

Ни один из клиентов не остается без услуг, жизненно важных именно для него и услуг, которые обеспечивают его безопасность.

Социальные работники помогают своим подопечным жить полноценной жизнью.

В течение 2015 года социальные работники помогли своим клиентам в оформлении наследования; инвалид 1 группы был отправлен на госпитализацию в областную больницу; социальные работники работают с отделением социального страхования и добиваются получения санаторно-курортных путевок клиентам. 5 клиентам с помощью социальных работников была оформлена инвалидность. Проводятся индивидуальные беседы с трудными клиентами. Социальные работники 69 своим клиентам помогли в оформлении субсидий. Всем пенсионерам и инвалидам надомного обслуживания были вручены газеты и обращения с приглашением на выборы Губернатора Кемеровской обл.

Заведующие отделениями социальной помощи на дому и срочного социального обслуживания осуществляют постоянный контроль за работой социальных работников, проводят обследование своих клиентов.

В течение 2015 года зарегистрировано 5165 обращений.

Анализ причин обращений в отделение срочного социального обслуживания представлено в таблице 2.8.

Таблица 2.8 – анализ причин обращений в отделение срочного социального обслуживания в 2015 году

причины обращений	число обращени й	уд.вес , %
по вопросам оказания материальной поддержки	1312	25,40
организация психологической помощи (за период работы психолога)	905	17,52
социально-консультативной помощи	985	19,07
по вопросам оформления в стационарные учреждения области и отделения сестринского ухода	50	0,97
другие виды услуг	1913	37,04
всего	5165	100,00

На рисунке 2.9 приведена структура причин обращений в отделение срочного социального обслуживания в 2015 году.

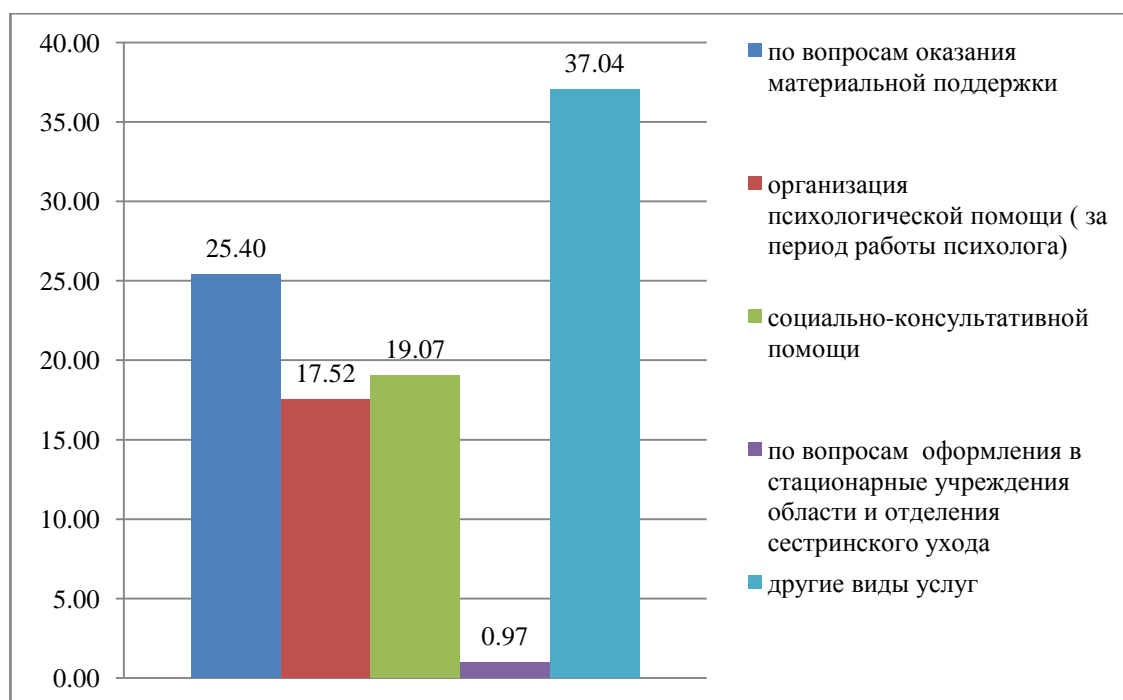


Рис.2.9. – структура причин обращений в отделение срочного социального обслуживания в 2015 году

Как показывают данные таблицы 2.8 и рисунка 2.9, наибольший удельный вес занимают другие виды услуг (обращений) – 37,04%. Вопросы оказания материальной поддержки пытаются решить 25,40% обратившихся за помощью в ЦСО. 17,52% занимают вопросы, связанные с организацией психологической помощи, 19,07% - вопросы социально – консультативной помощи. Очень мало количество обращений по вопросам оформления в стационарные учреждения области и отделения сестринского ухода – 0,97%.

Такой анализ позволяет выявить преимущественные направления социальной работы с пожилыми людьми в ЦСО:

- материальная помощь,
- социально – консультативная помощь,
- организация психологической помощи.

Недостаточно развито направление, связанное с оформлением в стационарные учреждения и отделения сестринского ухода. Количество обращений по другим вопросам, выходящее на первое место, позволяет определить, что пожилые люди, обращающиеся за помощью, идут в ЦСО с любыми проблемами, которые предполагают получение помощи.

Анализ причин обращений позволяет выявить то, что пожилые люди, являющиеся клиентами ЦСО, стараются справляться со своими проблемами в пределах мест жительства. Так как большая часть клиентов – жители деревень, то при достижении пожилого возраста, возрастании проблем, ухудшении здоровья, они нуждаются в постоянной и стабильной поддержке. Многие из пожилых имеют детей, однако, в связи с ухудшением ситуации в сельской местности, дети уезжают из родных мест в поисках работы и лучшей жизни, а престарелые родители должны самостоятельно справляться со своими проблемами. Население сельских поселений стремительно стареет, молодежи в селах и деревнях практически нет – на это оказывает влияние множество факторов, из которых основным является материальное благополучие. Забота о пожилых людях - это постоянная работа, которую в данном случае и обеспечивают сотрудники ЦСО.

В 2015 году проведено 17 заседаний общественного попечительского совета, на которых рассматривались заявления граждан об оказании им различных видов материальной помощи, выделялись направления на санаторно-курортное лечение в санаторий для ветеранов «Борисовский».

На средства, выделенные районным бюджетом, была оказана помощь продуктовыми наборами 52 нуждающимся гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (пенсионеры, инвалиды, больные туберкулезом, граждане, освободившиеся из МЛС, лица БОМЖ). Материальная помощь в денежном выражении (также из средств местного бюджета) оформлена 66 нуждающимся пенсионерам на общую сумму 39750 руб.

Четыре человека обеспечены топливом (углем) из средств местного бюджета. Также организована бесплатная доставка благотворительного угля транспортом ЦСО 18 нуждающимся пенсионерам в рамках ежегодной кампании по обеспечению пенсионеров, не имеющих льгот по Федеральному и региональному законодательству, гуманитарным углем.

В течение года были организованы благотворительные акции «Весенняя неделя добра», «Протяни руку помощи». Информация о проведении акций была опубликована в местных СМИ. В них приняли участие работники организаций, учреждений, учащиеся школ, пенсионеры. В рамках этих акций были собраны вещи, бывшие в употреблении, предметы первой необходимости на общую сумму 45500 руб. Помощь получили 58 человек.

Проведены мероприятия по благоустройству территорий в частном секторе, помощь в косметическом ремонте жилых помещений ветеранов ВОВ, тружеников тыла, инвалидов. Работа проводилась с привлечением волонтеров Молодежного Центра.

В 2015 году продолжались благотворительные поступления и от индивидуальных предпринимателей района. 90 нуждающихся малообеспеченных пенсионеров получили по 10 кг муки. Все наборы были доставлены пенсионерам специалистами отделения срочного социального обслуживания. ООО «Киселевский ДС ПМК» в преддверии Дня Победы подготовил 60 продуктовых наборов для ветеранов ВОВ на общую сумму 60 тыс. руб. ООО «Яшкинский цемент» выделил материальную помощь 70-ти ветеранам ВОВ, труженикам тыла на сумму 91500 руб.

Успешно проведена областная акция по обеспечению нуждающихся граждан различных категорий овощными наборами. В ходе проведения акции овощные наборы получили 193 пенсионера (в т.ч 70 лежащих инвалидов), 47 семей с детьми-инвалидами. Овощи были развезены и доставлены в квартиры волонтерами Молодежного Центра.

На основании Постановления Администрации Кемеровской области от 16.06. 2003г. № 99 «Об утверждении Положения о порядке оказания экстренной адресной материальной помощи гражданам» в 2015 году из средств областного бюджета была оказана материальная помощь 36 гражданам на общую сумму 947 тыс.руб.

В рамках реализации долгосрочной целевой программы «Повышение уровня защиты населения Кемеровской области» на 2008-2015 годы» материальную помощь получили 5 нуждающихся пенсионеров на сумму 57 тыс. руб. В декабре 2015 г. финансовое обеспечение пункта 1.1.12. данной программы из средств Пенсионного фонда Российской Федерации составило 40 тыс. руб. Адресную материальную помощь в размере 10 тыс. руб. каждый получили 4 человека.

Во исполнение Закона Кемеровской области от 08.12.2005г. № 140-ОЗ «О государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам» оказано содействие в оформлении пакета документов на получение адресной социальной помощи 12 гражданам.

Во исполнение распоряжения Губернатора Кемеровской области об установке малообеспеченным гражданам индивидуальных приборов учета электроэнергии и воды, обследовано около 300 семей и одиноко проживающих граждан. Подготовлены пакеты документов и список из 160 семей и одиноко проживающих граждан, признанных малоимущими и имеющими право на бесплатное предоставление и установку приборов учета.

В целях оказания разносторонней социально-бытовой и медицинской помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении, оформлены 10 личных дел для определения граждан в дома-интернаты, 6 человек по поступившим из ДСЗН путевкам определены в стационарные учреждения области, 18 человек определены в отделения сестринского ухода на базе сельских стационаров Яшкинского района.

Во исполнение распоряжения Администрации Кемеровской области от 25.12.04г. № 1772-Р «Об утверждении Порядка и условий предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания Кемеровской

области» специалистом отделения принято 112 сигналов о нуждаемости в социальных услугах, 7 сигналам присвоен код незамедлительного рассмотрения. Проведено первичное обследование потенциальных клиентов, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, выявлены их потребности. В результате проводимых в дальнейшем мероприятий всем нуждающимся гражданам предоставлены социальные услуги на дому.

Услугами парикмахера МКУ ЦСО в течение 2015 года воспользовались 1985 человек. На условиях частичной оплаты смогли подстричься 1620 пенсионеров и инвалидов. Ко Дню пожилого человека, Дню инвалида проводились акции по бесплатной стрижке. За этот период смогли бесплатно постричься 250 человек. Сумма оказанной материальной помощи составила 10 тыс. руб. Услугами штукатура в течение года воспользовались 33 человека, 20 из них были предоставлены пенсионерам бесплатно.

Ежемесячно в отделении срочного социального обслуживания проходят встречи представителей Всероссийского общества слепых Юргинского и Яшкинского районов, на которых обсуждаются проблемы инвалидов по зрению, намечаются пути их разрешения. Здесь же инвалиды знакомятся с изменениями в законодательстве, получают средства реабилитации. На этих встречах проходит награждение наиболее активных членов Общества, вручаются подарки ко Дню инвалида, Новому году.

Работниками отделения срочного социального обслуживания проводится большая работа по организации и проведению праздничных мероприятий, посвященных Международному Дню пожилых людей, Дню инвалида, Дню Победы. Специалисты отделения готовят материалы о заслуженных пенсионерах, инвалидах, занимающих активную жизненную позицию. Они сотрудничают со специалистами и главами сельских территорий, районным Советом ветеранов, другими общественными организациями, средствами массовой информации в Яшкинском районе.

9 мая на площади п.Яшкино прошел традиционный митинг, посвященный 70-ой годовщине победы в Великой Отечественной войне над

фашистской Германией. Центром социального обслуживания была организована традиционная полевая кухня с горячей кашей и «фронтовыми» 100 граммами. За столами, накрытыми работниками ЦСО, ветераны ВОВ вспоминали годы войны, своих боевых товарищей, не вернувшихся с фронта. Звучали песни военных лет.

В рамках работы с пенсионерами, проживающими в сельских территориях, в с. Пача, с. Колмогорово прошли районные мероприятия, посвященные Дню пожилых людей. В эти праздничные дни чествовали тех, у кого за плечами многолетний труд, нелегкие испытания, богатый жизненный опыт. Это участники ВОВ, труженики тыла, заслуженные работники села, социальной сферы: педагоги, медицинские работники, работники культуры и т.д. Все они были награждены памятными ценными подарками.

В преддверии Дня инвалидов в районном доме культуры состоялась традиционная встреча, в программу которой входили концертные номера, а также «круглый стол» с участием представителей УСЗН, ПФ РФ, страховых, медицинских организаций. Всем присутствующим были вручены коробки конфет.

Всего, в рамках проведения мероприятий, посвященных Международному дню Пожилых людей и Международному дню инвалидов, были отмечены около 500 человек на общую сумму 63 тыс. руб.

Все работники отделения приняли самое непосредственное и активное участие в подготовке и проведении выборов в Государственную Думу. Ветеранам ВОВ, труда инвалидам были вручены обращения Губернатора области, извещения и приглашения на выборы. Все специалисты отделения были задействованы в качестве агитаторов, либо работали в составе участковых избирательных комиссий.

2.4.Эффективность социального обслуживания пожилых людей в Муниципальном казенном учреждении Яшкинского муниципального района Центре социального обслуживания.

Определить степень эффективности проводимых мероприятий с позиции ЦСО позволил опрос пожилых людей, являющихся клиентами социальных работников, для выявления технологий социальной работы, которые показывают себя как наиболее эффективные. Кроме этого, такой опрос позволяет выявлять наиболее предпочтительные со стороны пожилых людей технологии.

Опрос проводился в форме анкетирования, состоящего из 10 вопросов. Специфика вопросов – их открытость, что дает возможность пожилым людям высказывать свое мнение в целом, не ограничиваясь предложенными вариантами ответов. Важным моментом также является то, что открытость вопросов дает возможность приведения примеров, аргументации и пр., чем пожилые люди подтверждают свои слова.

Анкета включала несколько направлений, каждое из которых давало возможность определенного сбора информации, которое влияло на принятие решений в процессе оценки и интерпретации ответов на вопросы.

Общее количество участников опроса – 50 человек.

Первое направление - демография клиентов МКУ ЦСО:

1. Укажите количество полных лет?
2. Проживаете ли Вы самостоятельно (с мужем/женой), не используя постороннюю помощь?
3. Достаточен ли Ваш доход (пенсия, пр.поступления) для удовлетворения собственных нужд и потребностей?
4. Как давно возникла потребность в помощи при ведении домашних дел?
5. Какие виды социально-бытовых услуг для Вас наиболее необходимы?

6. Какой вид социального обслуживания Вам необходим?
7. Нуждаетесь ли Вы в услугах реабилитации?
8. Какие мероприятия Вы могли бы предложить для повышения качества и доступности социального обслуживания?
9. Имеют ли пожилые люди свободный доступ к необходимым социальным услугам?
10. Какие критерии Вы считаете важными при оценке доступности и качества социальных услуг?

Анализ результатов опроса позволил получить следующую картину:

Большинство опрошиваемых – это пожилые люди в возрасте 60-75 лет, на их долю приходится 60% или 30 человек. Людей в возрасте старше 75 лет участвовало в опросе 25% или 12 человек; в возрасте 50-59 лет – 14% или 7 человек; в возрасте до 50 лет – 1% или 1 человек. Таким образом, данные результаты позволили получить представление о том, что наибольшее число опрошиваемых приходится именно на пожилой возраст (от 60 лет), соответственно, полученные результаты можно с высокой долей вероятности распространить на всех клиентов ЦСО.

На рисунке 2.10 приведена структура по возрастному составу участников.

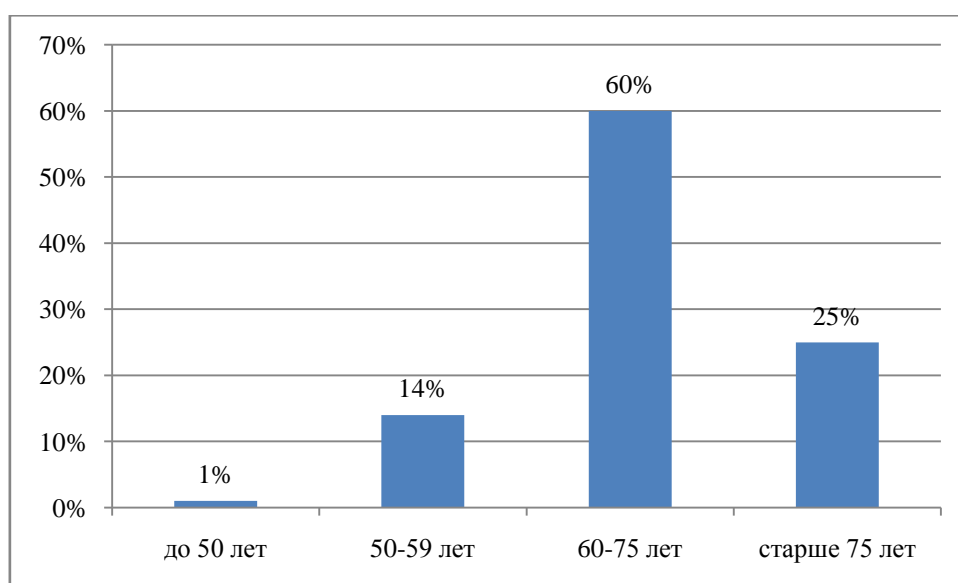


Рис.2.10. – возрастной состав участников опроса

Большинство участников проживают самостоятельно или с мужем/женой – 54% или 27 чел., с родственниками постоянно – 34% или 17 чел., с родственниками временно (иногда) проживают 12% или 6 чел. Такая структура позволяет увидеть, что большинство участников, проживая самостоятельно, в силу возраста нуждаются в постоянной социальной поддержке и помощи. Учитывая географию клиентов и их большую часть, проживающую в сельской местности, что предполагает отсутствие родственников, которые могут оперативно оказать помощь, необходимо отметить важность присутствия социального работника рядом. В сельской местности многие клиенты социальных работников живут по соседству, они находятся в одинаковых условиях, что и предопределяет миссию ЦСО.

На рисунке 2.11 представлено соотношение участников опроса по указанным категориям.

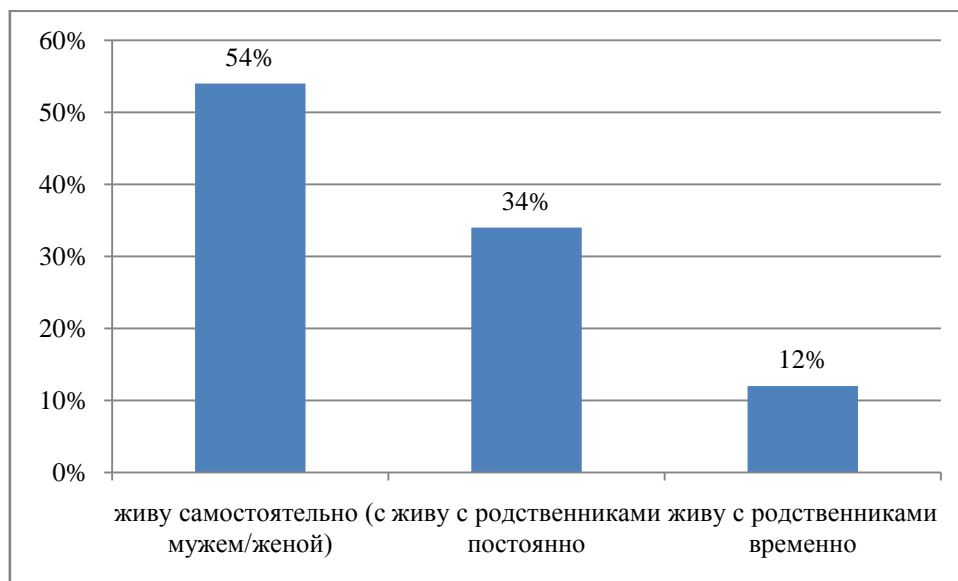


Рис.2.11. – структура участников опроса по фактору самостоятельного проживания

Достаточным считают свой доход 26% участников или 13 человек, оставшиеся 74% или 37 человек не считают доход достаточным для удовлетворения собственных нужд. Однако, тут необходимо отметить тот фактор, что в ответах на вопросы многие участники указывали, что ориентируются только на уровень пенсии, но с учетом помощи от детей,

доходов от личного подсобного хозяйства (продукция собственного производства, которая потребляется ими дома, иногда реализуется соседям), уровень дохода приемлем.

На рисунке 2.12 показана структура участников опроса в отношении анализа уровня доходов.

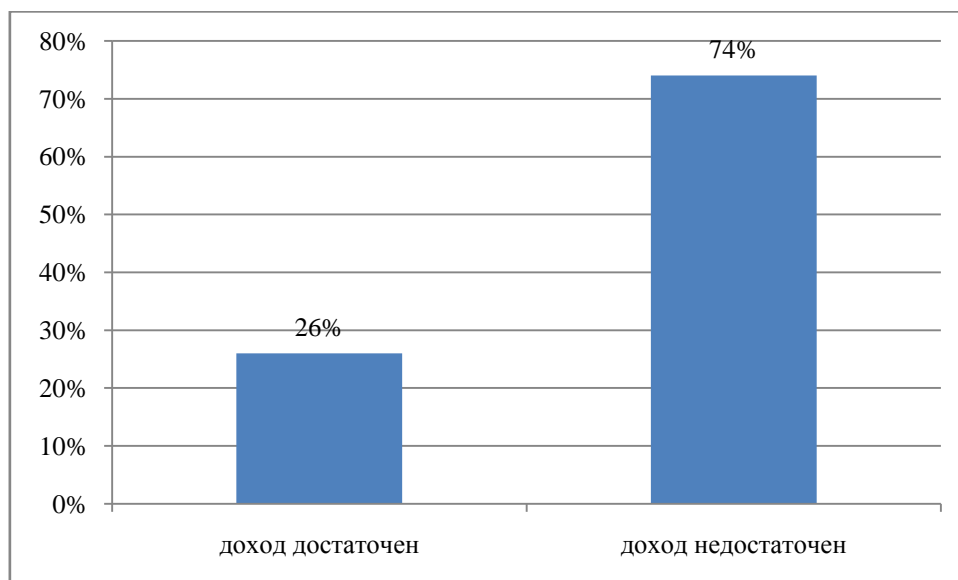


Рис.2.12. – структура участников опроса по уровню доходов

Сроки, которые указывали участники опроса, при ответах на вопросы о нуждаемости в помощи в выполнении домашней работы распределились следующим образом:

Недавно (до года) – 5%,

1-3 года - 23%

Более 3 лет – 72%.

Это позволяет увидеть, что более 3 лет пользуются услугами ЦСО 36 человек из общего состава опрошиваемых. Социальная помощь – обязательное условие для обеспечения нормальной жизнедеятельности пожилых людей.

На рисунке 2.13 отражена структура участников по данному направлению.

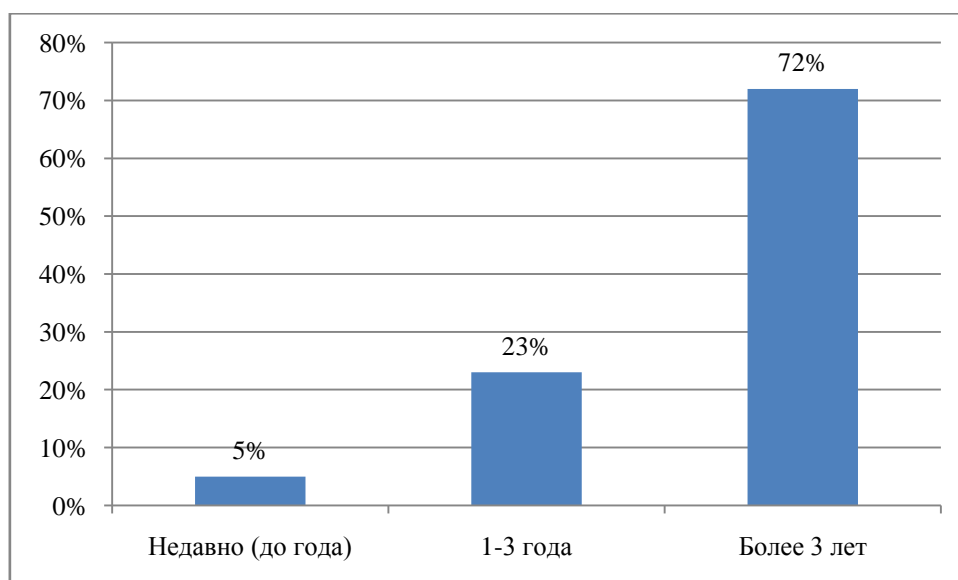


Рис.2.13. – структура участников по срокам пользования услуг ЦСО

При выполнении анализа по ответам на вопрос №5 (нуждаемость в видах социально – бытовых услуг) необходимо обратиться к данным таблицы 2.8. Согласно данным таблицы наибольший спрос приходится на категорию других видов услуг (37,04%), вопросами оказания материальной поддержки заинтересованы 25,40%, социально – консультативной помощи- 19,07%.

Сопоставляя результаты опроса можно выделить следующую структуру социально – бытовых услуг, которая относится к категории «другие виды услуг», что и определяет превосходство по информации данной над другими.

Результаты анализа представлены в таблице 2.9.

Таблица 2.9 – анализ потребности в социально – бытовых услугах

	Вид услуг	Количество участников, чел.	Уд.вес, %
1	Закупка и доставка продуктов и лекарств	15	30%
2	Уборка, помощь до дому, в домашнем хозяйстве	15	31%
3	Мытье, стрижка и иные аналогичные услуги	3	5%
4	Помощь на улице	2	4%
5	В оформлении документов	15	30%

Анализ позволил определить, что чаще всего пожилым людям требуется простая текущая помощь в бытовых делах, которую они хоть и выполняют, но в силу возраста, здоровья и физических возможностей не могут выполнить в том объеме, который они определяют как нормальный. Многие пожилые люди из проживающих в сельской местности просят социальных работников съездить в районный центр пгт.Яшкино для того, чтобы закупить лекарства или оформить документы.

На рисунке 2.14 отражена структура участников опроса по составу услуг.

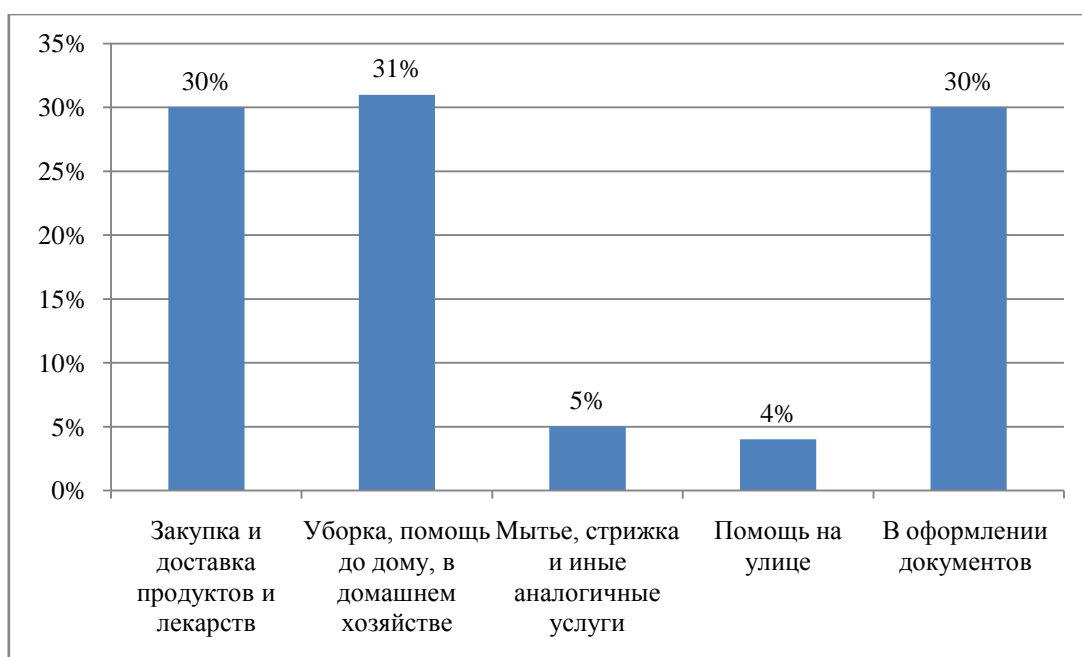


Рис.2.14. – структура участников опроса по спектру услуг

В определении вида социального обслуживания пожилые были практически единогласны – 87% рассматривают социального работника как специалиста, от которого предпочтительно получать медицинскую помощь. Однако, для оказания квалифицированной терапевтической помощи социальный работник должен иметь медицинское образование, поэтому данный вопрос остается открытым. В необходимости услуг, связанным с реабилитацией, определился 71% участников.

На рисунке 2.15 отражена структура пожилых людей, которые нуждаются в медицинской помощи и реабилитации.

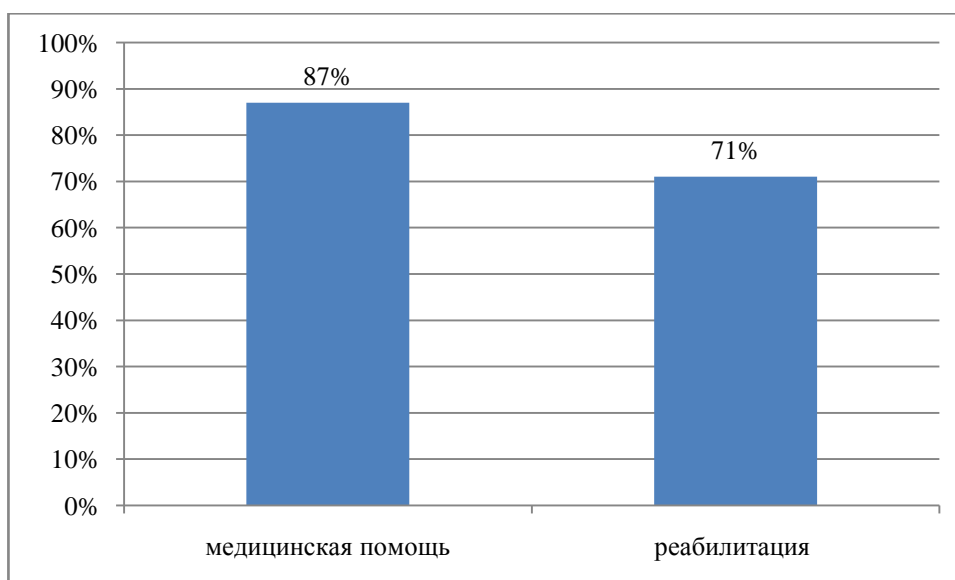


Рис.2.15. – удельный вес пожилых людей, которые хотели бы получать от социальных работников медицинскую помощь и услуги реабилитации

На вопрос о доступности социальных услуг и их качестве пожилые люди распределились следующим образом:

Услуги доступны и качественны – 67%

Доступность и качество недостаточны – 33%.

Достаточно интересны и информативны ответы на вопрос, связанный с внесением предложений по поводу мероприятий, которые пожилые могут сами предложить руководству ЦСО на рассмотрение для того, чтобы повысить доступность и качество социальных услуг.

На первом месте было оказание медицинской помощи и уход за людьми, которые больны и нуждаются в медицинском сопровождении – 76%.

Написание писем, получение документов – 12%.

Иные услуги, которые есть в списках, оказываемых ЦСО, но о которых пожилые люди не знали (не были проинформированы, забыли, не придали значение) – 12%.

Отдельно нужно указать, что некоторые клиенты указывали упорядочивание графика посещения. Но в этом отношении нужно отметить, что социальные работники строго придерживаются графика, однако, в силу

географических и иных особенностей такой график не всегда может соблюдаться на 100% по времени посещения, что вызывает нарекания со стороны пожилых людей.

Критериями доступности и качества оказания услуг пожилые люди называли: вежливость и внимательность работников, их доброту и участие, способность выслушать, способность к выполнению домашней работы, оказание медицинской помощи и многое другое, что соответствует оптимальному набору личностных качеств социального работника.

Анализ информации, которая была получена в результате обработки опроса, позволил выявить, что часто в ответах пожилых людей фигурирует необходимость медицинского обслуживания и сопровождения, что позволяет сделать вывод о том, что данное направление в работе ЦСО недостаточно развито, хотя потребность в получении таких услуг среди клиентов очень высока в силу их возраста, здоровья, особенно с учетом того, что многие люди всю жизнь жили и работали в сельской местности, их здоровье подорвано и проблемы проявляются все больше.

Все позволяет говорить о том, что пожилые люди высокую потребность в оказании медико – социальных услуг.

Помимо проведения опроса оценить эффективность оказания социальных услуг с позиции ЦСО можно за счет расчета количества пожилых людей, которые сопровождаются одним социальным работником.

Количество социальных работников (раздел 2.2) составляет 81 человек, в т.ч. работающие в пгт.Яшкино 31 чел., работающие в сельской местности 50 чел. Количество потребителей услуг МКУ ЦСО (пожилые люди) – 793 чел., в т.ч. 328 чел., проживающие в пгт.Яшкино и 465 чел., проживающие в сельской местности. Количество принятых на социальное обслуживание составило в 2015 году 137 чел.

Показатели анализа представлены в таблице 2.10.

Таблица 2.10 – анализ кадрового обеспечения процесса социального обслуживания

№ п/п	показатель	2014 г.	2015 г.	Изменение, +/-	темпа роста, %
1	количество социальных работников	81	81	0,0	100,0
	в т.ч.:				
1.1	работающие в пгт.Яшкино	31	31	0,0	100,0
1.2	работающие в сельской местности	50	50	0,0	100,0
2	число пожилых граждан, стоящих на обслуживании	656	793	137,0	120,9
	в т.ч.:				
2.1	проживающие в пгт.Яшкино	221	328	107,0	148,4
2.2	проживающие в сельской местности	435	465	30,0	106,9
3	количество клиентов в расчете на 1 социального работника	8,1	9,8	1,7	120,9
	в т.ч.:				
3.1	в пгт.Яшкино	7,1	10,6	3,5	148,4
3.2	в сельской местности	8,7	9,3	0,6	106,9

Как показывает таблица 2.10, число социальных работников неизменно в период 2014-2015 г.г. Связано это прежде всего с тем, что социальная работа – это достаточно специфическая сфера деятельности, в которой работают люди по призванию. Помимо этого, ситуация с трудоустройством в Яшкинском районе достаточно сложная, в связи с чем людям тяжело поменять место работы даже при желании.

Число граждан, стоящих на учете в МКУ ЦСО, в 2015 году составляет 793 чел., что на 137 чел. или на 20,9% больше, чем в 2014 году. То есть, наблюдается динамика увеличения числа граждан, являющихся клиентами

МКУ ЦСО, свидетельствующая о старении населения. Существенно увеличивается число граждан, стоящих на учете в МКУ ЦСО, в пгт.Яшкино - на 107 чел. или 48, 4%. В сельской местности увеличение составляет 30 чел. или 6,9%. Связано это прежде всего с тем, что пожилые люди из сельской местности обращаются в МКУ ЦСО не сразу, а только когда этого начинает неотступно требовать сама ситуация. Помимо этого, по достижении пенсионного возраста, дети стараются перевезти родителей поближе к себе, в пгт.Яшкино. Об этом же свидетельствует рисунок 2.11. В некоторых случаях пожилые родители начинают жить в семьях детей, в некоторых – дети приобретают для родителей жилье и навещают их, оказывая определенную помощь. С одной стороны, такую ситуацию можно рассматривать как положительную, однако, это дает дополнительную нагрузку на социальных работников, работающих в пгт.Яшкино.

Количество пожилых людей в среднем в пересчете на 1 социального работника составляет 8,1 чел. в 2014 году и 9,8 чел. в 2015 году. Увеличение составляет 1,7 чел. или 20,9%. Социальные работники, работающие в пгт.Яшкино, в 2014 году обслуживают в среднем 7,1 чел., в 2015 году – 10,6 чел., то есть нагрузка увеличивается на 48,4%. Нагрузка на работников в сельской местности также увеличивается – на 0,6 чел. или на 6,9%, однако, такое изменение не слишком высоко.

Проведение исследование позволило сделать вывод о том, что социальная работа с пожилыми людьми с их точки зрения положительна, эффективна и в достаточной мере удовлетворяет потребности в социальных услугах. Работа ЦСО может быть признана в целом эффективной. Однако, исследование, проведенное в целях оценки эффективности системы социальной работы, использования технологий и кадрового потенциала позволяет также выявить и недостатки, которые присутствуют в системе в настоящее время и требуют решения:

- у людей достаточно высока потребность в медико – социальном обслуживании, особенно тех, кто проживает в сельской местности;

- демографическая ситуация в Яшкинском районе Кемеровской области усложняется, наблюдается тенденция старения населения, что характеризуется увеличением числа людей, которые нуждаются в социальной поддержке, что проявляется в возрастании нагрузки на социальных работников;

- в поле зрения МКУ ЦСО находятся только те граждане, которые сами обращаются за социальной помощью, остальные – не охвачены вниманием социальных служб, профилактическая работа в этом направлении очень слаба.

Выводы по главе 2.

МКУ Яшкинского района ЦСО Кемеровской области является подведомственным учреждением Управления социальной защиты населения Яшкинского района. Организационно-правовая форма - государственное учреждение. Деятельность предприятия - предоставление социальных услуг без обеспечения проживания.

В структуру МКУ ЦСО входят 6 отделений социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания. В МКУ ЦСО ежемесячно обслуживают около 600 не только одиноких людей, но и пенсионеров и инвалидов, проживающих в семьях, которые, в силу жизненных условий, нуждаются в социальной помощи.

Кадровый состав работников может быть охарактеризован как высокопрофессиональный. Работающие люди в основном женщины среднего возраста, они имеют достаточный стаж работы. Социально – психологический климат в коллективе – стабильный, достаточно благоприятный

За 2014 год социальными работниками Центра обслужено 656 человек, в 2015 году количество обслуженных составило 793 человека.

Определить степень эффективности проводимых мероприятий с позиции МКУ ЦСО позволил опрос пожилых людей, являющихся

клиентами социальных работников, для выявления технологий социальной работы, которые показывают себя как наиболее эффективные. Помимо проведения опроса эффективность оказания социальных услуг с позиции МКУ ЦСО была оценена через расчет количества пожилых людей, которые сопровождаются одним социальным работником.

По результатам проведения анализа были выявлены основные проблемы, стоящие перед МКУ ЦСО в настоящее время.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ТЕХНОЛОГИЙ РАБОТЫ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ В Муниципальном казенном учреждении Яшкинского района ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

3.1 Характеристика мероприятий по решению проблем

В результате выполненного анализа в гл.2 были выявлены следующие основные проблемы в сфере организации социальной работы с пожилыми людьми:

Проблема 1.у людей достаточно высока потребность в медико – социальном обслуживании, особенно тех, кто проживает в сельской местности;

Проблема 2. демографическая ситуация в Яшкинском районе Кемеровской области усложняется, наблюдается тенденция старения населения, что характеризуется увеличением числа людей, которые нуждаются в социальной поддержке, что проявляется в возрастании нагрузки на социальных работников;

Проблема 3. в поле зрения МКУ ЦСО находятся только те граждане, которые сами обращаются за социальной помощью, остальные – не охвачены вниманием социальных служб, профилактическая работа в этом направлении очень слаба.

Для решения обозначенных проблем возможно рекомендовать следующее:

1. Внедрить в практику работы медико – социальные технологии работы с пожилыми людьми, что будет ориентировано на решение проблемы 1;

2. Выполнить перераспределение нагрузки, возлагаемой на социальных работников, что будет ориентировано на решение проблемы 2;

3. Разработать проект профилактической работы, что будет ориентировано на решение проблемы 3.

3.2 Использование технологий медико - социального обслуживания

Медико-социальная работа за последнее время становится все более актуальной. Место профессиональной деятельности социального работника может быть охарактеризовано как динамичное. Связано это с тем, что в процессе оказания социальной помощи работник принимает на себя разноплановые роли, которые определяются разными факторами: типом социального учреждения, характером услуг, целями и задачами, прогнозируемыми результатами. Именно по этой причине функции социальных работников могут меняться и расширяться с течением времени. Это определено тем, что в определенных ситуациях деятельность носит характер оказания медицинской, социальной, юридической и иных видов помощи, в ряде случаев представляет собой морально – психологическую поддержку или коррекционно – педагогическую деятельность.

Медико-социальная работа предполагает использование разных форм и методов. Реализация работы осуществляется через цепь учреждений, среди которых выделяются центры медико-социального обслуживания, стационары дневного пребывания, учреждения и специальные дома для пожилых людей.

Имея необходимые личностные и профессиональные качества, социальные работники способны улучшать жизнь пожилых людей.

Выбираемая технология медико – социального обслуживания для обоснования ее применения сравнивается с используемой в настоящее время технологией социального обслуживания, для чего проводится анализ, представленный в таблице 3.1. Основой для выполнения сравнения является балльная оценка на уровне 10 баллов (максимум).

Для реализации медико – социальной технологии предлагается организация отделения социально – медицинского обслуживания и ротацией

части социальных работников в данный отдел. Основным принципом является то, что социальный работник должен иметь медицинское образование, что позволит ему оказать комплекс медицинских и социальных услуг. В настоящее время социальных работников, имеющих медицинское образование – 4 человека. Они окончили Анжеро – Судженское медицинское училище и имеют специальности «фельдшер», «медицинская сестра». Для обслуживания потребуется перегруппировка работников и перевод части сотрудников в новое подразделение.

Сущность применения медико - социальной технологии заключается в том, что сопровождение пожилого человека, отслеживание показателей его здоровья, выполнение минимально возможных медицинских процедур (например, уколы, капельницы, массаж и пр.) будут оказывать социальные работники на дому.

Таблица 3.1 –сравнительная оценка социальной технологии и медико – социальной технологии

Фактор эффективности реализации технологии	Социальная технология	Медико – социальная технология
Степень удовлетворения бытовых потребностей	10	10
Степень удовлетворения социальных потребностей	10	10
Степень удовлетворения потребностей в медицинской помощи	5 (только приобретение лекарств и оказание помощи в случае посещения больницы; посещение при условии госпитализации)	10
Материальная поддержка	5 (не оказывается на медицинское сопровождение)	10
Психологическая поддержка	5 (отсутствует квалифицированная психологическая помощь при заболеваниях)	10
Итого баллов	30	50

Как показывают данные таблицы 3.1, медико – социальная технология обладает преимуществами, так как ориентирована на медицинские потребности людей. Реализуется это прежде всего за счет того, что люди получают помощь более квалифицированную в медицинском отношении по сравнению с системой, при которой с ними работает социальный работник, который не имеет медицинского образования. Оказание медико – социальной помощи социальными работниками на дому альтернативен госпитализации, однако, он обладает более низкой стоимостью по сравнению со стационарным или амбулаторным лечением, что немаловажно в современных экономических условиях. Конечно, такая система может иметь недостатки, что будет проявляться прежде всего в том, что необходимо продумать систему помощи вечером и ночью, когда социальный работник не может присутствовать рядом с пожилым человеком; потребуются курсовая подготовка по оказанию первой медицинской помощи, чтобы социальные работники имели профессиональные навыки оказания медицинских услуг.

3.3 Перераспределение нагрузки на социальных работников

Данные таблицы 2.10 главы 2 показывают, что на одного социального работника приходится 8,1 чел. в 2014 году и 9,8 чел. в 2015 году, то есть наблюдается выраженное увеличение числа людей, стоящих на учете в ЦСО и нуждающихся в получении социальной помощи.

Однако, количество клиентов на социальных работников, работающих в сельской местности и в пгт.Яшкино неравномерно, что показывает рисунок 3.1, отражающий данные таблицы 2.10.

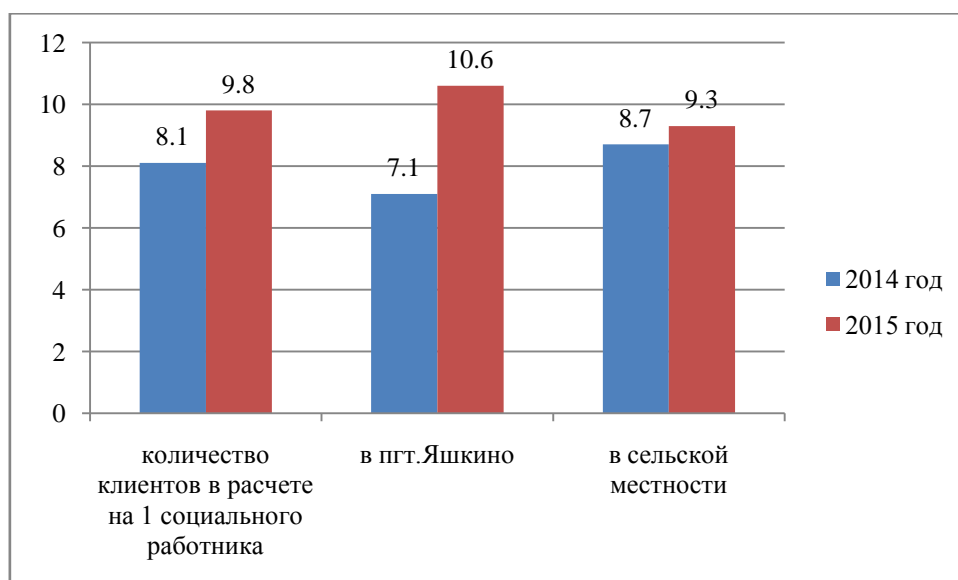


Рис.3.1. – количество потребителей социальной помощи ЦСО в расчете на 1 социального работника

В 2014 году количество клиентов в сельской местности в расчете на 1 социального работника выше, чем в пгт.Яшкино, в 2015 году данное соотношение меняется. Количество клиентов на 1 социального работника в пгт.Яшкино составляет 10,6 чел., а в сельской местности – 9,3 чел. Превышение составляет $10,6/9,3=1,14\%$ (114%). В 2014 году была обратная ситуация – $7,1/8,7=0,82$ (82%).

Анализ территорий обслуживания и закрепления по социальным работникам позволяет увидеть, что закрепление не слишком рационально. Для того, чтобы снизить нагрузку на социальных работников в пгт.Яшкино, необходимо ее перераспределение, что можно сделать, закрепив работников за более рационально выбранными территориями. Однако, необходимо учитывать, что работа в сельской местности – это работа на удаленных территориях, которые требуют временных затрат, поэтому перераспределение должно учитывать этот фактор.

Количество социальных работников, работающих в сельской местности, которые в настоящее время работают на территориях, которые максимально приближены к пгт.Яшкино, обеспеченных транспортом – 12 человек. Работники являются жителями населенных пунктов, поэтому для

перераспределения возможно закрепить за ними получателей социальной помощи, которые проживают в районах, которые значительно удалены от центральной части поселка и максимально приближены к сельской местности. В пгт.Яшкино таких районов два:

пгт.Яшкинский – максимально приближен к ст.Литвиново, расстояние 6 км., интервал движения автобусов – 60 минут.

северная часть пгт.Яшкино – максимально приближен к д.Дубровка, расстояние 2,5 км., интервал движения автобусов – 40 минут.

На территориях сельских населенных пунктов проживают и работают 5 социальных работников, пгт.Яшкинский и северную часть охватывают 3 социальных работника, которые проживают в пгт.Яшкино. Для снижения нагрузки на социальных работников пгт.Яшкино рекомендуется закрепить клиентов за социальными работниками, которые проживают в д.Дубровка и на ст.Литвиново, так как в этих населенных пунктах небольшое количество получателей социальной помощи. Помимо этого, на ст.Литвиново ездит социальный работник из пгт.Яшкино – это нецелесообразно.

Также возможно пересмотреть систему обслуживания в сельской местности, объединив для обслуживания максимально приближенные друг к другу территории.

Такое перераспределение позволит снизить нагрузку на социальных работников, которые работают в пределах пгт.Яшкино, с увеличением нагрузки на социальных работников, работающих в сельской местности. Немаловажным аспектом такого перемещения будет также увеличение заработной платы для работников сельской местности, что создаст дополнительную мотивацию к труду.

Однако, при реализации такого мероприятия важно учитывать и психологическое состояние пожилых людей, которые привыкают к «своему» социальному работнику и могут с трудом принять нового человека. Для такого перехода необходима предварительная психологическая подготовка, знакомство с новым социальным работником, что позволит сделать для

пожилого человека такой переход не только максимально безболезненным, но и, вполне возможно при правильно проведенной работе, положительным. Пожилые люди, которые имеют в своем представлении стереотип о том, что социальный работник – это исключительно положительный человек, зачастую с желанием идут на новые социальные контакты, поэтому новый человек в их окружении может создать для них положительный психологический стимул.

3.4. Проведение профилактической работы

Профилактика – это одна из форм социальной работы, которая позволяет устранять проблемы на этапе их зарождения. Профилактика представляет собой своевременные действия, которые направлены на преодоление противоречий в представлении пожилых людей о желаемой жизни и жизни реальной.

В целом социальная профилактика делится на общую; первичную, вторичную, третичную.

Общая профилактика предполагает использование комплексного подхода, который позволяет предотвратить возможные проблемы.

Первичная профилактика направлена на предупреждение еще не определенной проблемы.

Вторичная профилактика ориентирована на реабилитацию и социальную адаптацию, также как и третичная профилактика, однако, в последней предусмотрены медицинские и социальные показания.

В рамках реализации профилактической работы возможно использование нейтрализующих, компенсирующих, предупреждающих, устраняющих и контролирующих мероприятий.

В качестве профилактических мероприятий возможно использование методов, которые будут ориентированы на работу с пожилыми людьми на данном этапе, реализуя нейтрализующие, компенсирующие и

контролирующие функции. Предлагаемые мероприятия позволят не только оценивать текущее состояние пожилых людей, но и за счет вовлечения в круг общения людей, не охваченных социальной поддержкой, выявлять тех, кто нуждается в социальной поддержке и помощи на данном этапе, что позволит предупредить возможные проблемы. Отдельно необходимо отметить то, что многие люди в этом возрасте страдают от одиночества – вовлечение их в круг общения позволит им чувствовать себя полноценно в среде своих ровесников.

Для проведения профилактической работы предлагается программа профилактической и адаптационной работы людей пожилого возраста в сельской местности.

Цель программы: создание условий для комфортного и активного проживания пожилых людей в сельской местности.

Задачи программы:

- создание условий для организации медицинского обслуживания,
- создание условий для реализации культурных потребностей,
- помощь в работе по дому со стороны органов социальной защиты.

Мероприятие 1. Деревня Мохово относится к пос.Шахтер (9 км. между ними). Администрации пос.Шахтер необходимо решить вопрос о выделении автомобиля Газель (числится в администрации) для организованной доставки нуждающихся жителей деревни 2 раза в неделю в районную поликлинику в районный центр пгт.Яшкино.

Мероприятие 2. В пос.Шахтер школа – девятилетка, в ней обучается 33 ребенка. Можно организовать бригаду волонтеров, которые будут оказывать действенную помощь по хозяйству пожилым людям. Такое мероприятие имеет два существенных плюса – пожилые люди получают помощь и общение, школьники – видят результаты своих усилий, в них воспитывается сострадание, доброта, гражданственность, готовность прийти на помощь.

Мероприятие 3. В пос.Шахтер есть сельский дом культуры, в нем работает организатор, играющий на гармошке, гитаре и балалайке (достаточно редкие музыкальные инструменты в наше время). Возможно организовать его выезд раз в неделю в село для проведения музыкальных вечеров. Жителям села это даст возможность разнообразить свой культурный досуг, попеть в свое удовольствие, потанцевать (жители деревни часто устраивают танцы под проигрыватель, который сохранился у одной из жительниц деревни).

Мероприятие 4. Бабушки в деревне – бодрые и активные, они остаются женщинами несмотря ни на какие проблемы в своей жизни. Практически все женщины следят за собой. Поэтому можно рассмотреть вариант выезда парикмахера из пос.Шахтер 1 раз в два месяца. Парикмахеру – это дополнительный заработок, для бабушек – возможность следить за собой.

Мероприятие 5. Один из дедушек деревни (Балагуров Николай Матвеевич, 69 лет) имеет дома ноутбук - подарок сына. Он часто хвастается сельчанам своими «подвигами» на стезе компьютерной грамотности – он освоил сайт Одноклассники и общается с родственниками и одноклассниками, с которыми не виделся долгие годы. В деревне есть сельская библиотека, в которой работает молодая женщина – библиотекарь Анохина Анна Федоровна. Ей 39 лет, она инвалид 2 группы, проживает в деревне с матерью. Со стороны органов социальной защиты населения возможно выделить в сельскую библиотеку компьютер с выходом в интернет, чтобы не только бабушки и дедушки, но и все жители деревни могли пользоваться услугами глобальной сети. Для этого возможно организовать для них обучения, которое будет эффективно в отношении взаимодействия поколений при привлечении к обучению волонтеров.

Также предлагается проводить ориентированные профилактические мероприятия, которые подстраиваются в работе под определенного человека. Для примера можно использовать так называемую модель «третьего возраста» для конкретного человека. Конечно, для социального работника

это существенная дополнительная нагрузка, вовлечение в новую сферу деятельности, однако, такая работа в случае адресности будет очень результативной, что подтверждает использование в практике профилактической программы, основанной на модели «третьего возраста» для жительницы пгт.Яшкино, приведенной далее.

Николаенко Валентина Ивановна, 13.09.1952 года рождения, отметила шестьдесят третий день рождения. Высшее образование – по специальности она учитель истории, и всю жизнь отдала этой профессии. В течение 43 лет проработала в Яшкинском техникуме технологии и механизации, пройдя многие этапы его реформирования – от школы заводского обучения до настоящего статуса техникума.

Вдова. В 2003 году в результате болезни скончался ее муж, который был бессменным директором техникума (в то время ПТУ №51) в течение 20 лет. У нее трое сыновей, которые имеют свои семьи, проживают отдельно от матери. Один сын проживает с семьей в Новосибирске, один в Кемерово, один в Яшкино. Имеет 8 внуков и 6 правнуков. Живет одна, содержит достаточно большое домашнее хозяйство, которому отдает много времени. Проживает в пгт.Яшкино – это небольшой населенный пункт, в котором около 15 тыс. жителей.

После выхода на пенсию проработала в техникуме и в вечерней школе до 2012 года, после чего ушла на пенсию по состоянию здоровья.

В настоящее время ведет активный образ жизни – она заведующая музеем техникума, отдает своей работе достаточно времени. Постоянно общается с молодежью, которая уважает ее. Старается придерживаться линии гражданско – патриотического воспитания, передает свой опыт подрастающему поколению и новому поколению студентов. Однако, часто сталкивается с проблемой, при которой молодежь не стремится знать и сохранять знания о предыдущих поколениях, об истории своей малой родины.

Активистка комсомольского движения в поселке, ветеран труда. Старается привлекать молодежь для участия в комсомольских собраниях и акциях, однако, часто сталкивается с ситуацией, при которой молодежь воспринимает такое окружение как «стариков». Действительно, круг общения Валентины Ивановны – это люди, самым младшим из которых 50 лет.

Однако, нельзя сказать, что Валентина Ивановна общается только с людьми своего возраста. Она активно общается и с молодым поколением педагогов в рамках техникума, участвует в любых заседаниях, однако, часто сталкивается с непониманием с их стороны и с неприятием своих устоявшихся ценностей.

Она – педагог, и несет это звание с честью и большой гордостью.

Модель «третьего возраста». Валентина Ивановна остается жизнерадостным и деятельным человеком, который активно принимает участие в общественной жизни не только техникума, но и поселка. Однако, она видит свою деятельность во многих аспектах, которые в настоящее время отсутствуют.

Она стремится к созданию общественной организации молодежи, которая позволила бы ребятам – студентам исходить из ценностей идеи, а не из потребительских предпочтений в окружающем мире. Как профессиональный педагог, она постоянно стремится к совершенствованию, но поскольку ее трудовая деятельность как преподавателя истории закончена, то, соответственно, она занимается саморазвитием. В настоящее время она очень хочет освоить компьютер, но в силу возрастных особенностей самостоятельно сделать этого не может, а помощь детей, внуков или студентов не дает желаемого ею результата, поскольку она не успевает осваивать материал или уследить за действиями.

Таким образом, модель «третьего возраста» для Валентины Ивановны Николаенко представляет собой модель, включающую следующие направления:

1. Саморазвитие и самосовершенствование в профессиональном плане,

2. Реализация собственных идей при взаимодействии с молодежью.

Цель профилактической программы: создание условий для творческого развития, самореализации и передачи собственного многолетнего опыта.

Задачи программы:

– помощь в создании общественной организации на базе взаимодействия с молодежью техникума,

– обеспечение условий для обучения и развития в области компьютерной грамотности.

– Программа может быть реализована по двум направлениям: в рамках осуществляемой трудовой деятельности Валентины Ивановны и за пределами трудового времени.

Профилактические мероприятия.

Мероприятие 1. Педагоги техникума знакомят группы студентов с работой музея техникума, которым заведует Валентина Ивановна. Одновременно с этим проводится работа, связанная с донесением идеи о создании общественной организации. Требуется совместная активная работа между педагогами и Валентиной Ивановной, так как Валентина Ивановна практически не взаимодействует с группами студентов и не знает ребят.

При выделении наиболее активных студентов требуется активное их привлечение и активная помощь со стороны педагогов в создании работоспособного коллектива. Планировщиком деятельности будет являться Валентина Ивановна. Со стороны администрации требуется всесторонняя помощь.

Мероприятие 2. Требуется создание малых активных групп в пределах групп студентов, которые смогут составить актив техникума. Валентина Ивановна может проводить с ними работу, направленную на распространение опыта и передачи информации о прошлом техникума, что

будет повышать культурную грамотность студентов и позволит Валентине Ивановне реализовать основы патриотического воспитания.

Мероприятие 3. Требуется активное участие организаторов техникума, которые могут привлекать Валентину Ивановну для проведения наиболее серьезных праздников: 9 Мая, День защиты детей, 8 Марта и т.п.

Мероприятие 4. В техникуме периодически проводятся курсы, связанные с освоением компьютера. Группы для обучения формируются на основании заявок с Центра занятости населения, с которым техникум активно взаимодействует в рамках внебюджетной деятельности. Возможно предложить Валентине Ивановне прохождение данных курсов на бесплатной основе (в чем будет выражаться и материальная поддержка). В настоящее время на таких курсах преимущественно обучаются люди старшего возраста, поэтому Валентина Ивановна сможет сосредоточиться на учебе, не ощущая комплексов из-за собственных неудач.

Несколько лет назад Валентина Ивановна уже пыталась пройти обучение на подобных курсах, но отказалась от них по двум причинам: высокая для нее стоимость обучения, сложности, отставание от учебного материала.

Мероприятие 5. Возможно найти среди активистов, привлеченных для работы в музее, студента, который мог бы выполнять функции секретаря при работе на ПК. Соответственно, он будет и делать консультации и оказывать помощь Валентине Ивановне при затруднениях.

Выводы по главе 3.

В главе представлены мероприятия по повышению качества социального обслуживания населения Яшкинского района. Каждое предлагаемое мероприятие, которое может быть рассмотрено и применено в практике деятельности ЦСО, позволит оптимизировать и работу социальных работников, и улучшить качество обслуживания, и найти индивидуальный подход к каждому клиенту. Так как каждое из предлагаемых мероприятий

ориентировано на решение конкретных выявленных проблем, то необходимо отметить то, что они учитывают особенности проведения работы в отдельно взятом направлении.

б.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследования осуществлялось на базе Муниципального казенного учреждения Яшкинского муниципального района Центра социального обслуживания Кемеровской области. В результате исследования теоретических аспектов организации социальной работы с пожилыми людьми сделаны следующие выводы. Старение неизбежно, признаки старения связываются с изменениями в центральной нервной системе. Изменяется психологическое восприятие действительности, становится консервативным, возможны проявления раздражительности. Вспыльчивость, агрессия или, наоборот, неуверенность, подавленность, плаксивость, тревожность. Пожилые люди, как правило, подвергаются воздействию стереотипов в обществе, в представлении большинства людей более молодого возраста – изменения в здоровье, физических способностях, интеллекте, даже внешнем виде.

В результате изучения технологий социальной работы, были выявлены технологии, направленные на работу с пожилыми людьми:

- социальная адаптация пожилых людей;
- реабилитация пожилых людей;
- геронтологическая поддержка пожилых людей;
- индивидуальное консультирование;
- медико-социальная поддержка;
- приемные семьи для пожилых людей;
- адресная социальная помощь;
- институты взаимопомощи пожилых людей;

В процессе анализа требований к людям, работающим в сфере социальной работы с пожилыми людьми, были выявлены следующие профессиональные качества: это высокий уровень образования, культуры, знания по широкому кругу значимых проблем в сфере педагогики, психологии. Специалист по социальной работе должен быть хорошо подготовленным профессионалом, умело вести работу среди населения, в экстремальных условиях найти правильное решение. Способность к перенесению больших психологических и моральных нагрузок, компетентность и соответствие требованиям стандартов. Социальная работа – это профессиональная деятельность, в которой часто личные качества определяют эффективность работы. Основа выбора профессии человеком, прежде всего призвание, которое определяет сочетание духовно-нравственных качеств потенциального специалиста и его предрасположенности к социальной работе. Такие качества, как сила воли необходима не только для того, чтобы преодолеть себя, но и для того, чтобы преодолеть пассивность клиента. Именно сила воли социального работника может заставить клиента вновь поверить в себя, преодолеть слабость и неверие в собственные силы, активно подключиться к деятельности и тем самым повысить свой личностный потенциал и социальную активность.

Выдержка и самообладание являются качествами личности социального работника, без которых его профессиональная деятельность невозможна. Сталкиваясь в своей деятельности с клиентами, находящимся в трудной жизненной ситуации, социальный работник всегда должен учитывать эмоциональный статус своих индивидов. Даже если клиент раздражен и позволяет себе выплеснуть негативные эмоции на социального работника, то социальный работник не имеет право ответить тем же. Более того, он не должен терять самообладание воспринять информацию и правильно оценить.

Любовь к людям. Терпимость - моральное качество характеризующие уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам

других людей. В своей деятельности социальный работник постоянно сталкивается с тем обстоятельством, что далеко не все клиенты способны вызвать к себе любовь, тем не менее, социальный работник должен уметь видеть в людях положительные качества – именно они могут стать основой его любви к ним. Все это определяет требования к личности работника социальной сферы: доброта, выраженное сострадание, тактичность, альтруизм, объективность, выраженное чувство справедливости, собственного достоинства, уважение достоинства всех людей, вежливость, порядочность, психологическая устойчивость, адекватность.

На примере Муниципального казенного учреждения Яшкинского муниципального района Центр социального обслуживания, в рамках повышения эффективности системы социальной поддержки и социального обслуживания населения Кемеровской области действует программа «Социальная поддержка населения Кузбасса» на 2014-2018 годы. Программа направлена на повышение качества жизни, усиление социальной поддержки отдельных категорий граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации или нуждающихся в особом участии государства и общества.

Региональным льготникам – это ветераны труда, труженики тыла, реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, численность которых составляет 267,7 тыс. человек, меры социальной поддержки предоставляются по выбору в денежном выражении (ЕДВ) или натуральной форме.

В Кемеровской области предоставляется бесплатный и льготный проезд более 378 тысяч льготников из числа ветеранов труда, тружеников тыла, реабилитированных лиц, детей из многодетных семей, инвалидов и детей-инвалидов.

Более 102 тыс. жителей Кемеровской области являются получателями кузбасской пенсии. С 01.01.2013 минимальный размер пенсии Кемеровской области увеличен до 700 рублей.

С 2011 года на территории Кемеровской области предоставляется платная транспортная услуга «Социальное такси»

В результате исследования были выявлены проблемы, которые требуют решения на данном этапе деятельности МКУ ЦСО:

- у людей достаточно высока потребность в медико – социальном обслуживании, особенно тех, кто проживает в сельской местности;

- демографическая ситуация в Яшкинском районе Кемеровской области усложняется, наблюдается тенденция старения населения, что характеризуется увеличением числа людей, которые нуждаются в социальной поддержке, что проявляется в возрастании нагрузки на социальных работников;

- в поле зрения ЦСО находятся только те граждане, которые сами обращаются за социальной помощью, остальные – не охвачены вниманием социальных служб, профилактическая работа в этом направлении очень слаба.

Для решения обозначенных проблем было рекомендовано:

1. Внедрить в практику работы медико – социальные технологии работы с пожилыми людьми,
2. Выполнить перераспределение нагрузки, возлагаемой на социальных работников,
3. Разработать проект профилактической работы.

Таким образом, можно констатировать достижение цели выпускной квалификационной работы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Альперович В.Д. Социальная геронтология / В.Д.Альперович. – Д.: Феникс, 2013. – 557 с.
2. Александрова М. Д. Проблемы социальной и психической геронтологии / М.Д.Александрова, - : Ленингр. Ун-т. 1974. – 342 с.
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 320 с.
4. Артюхов А.Т. Образ жизни пенсионеров по возрасту и состоянию здоровья / А.Т.Артюхов. – М.: Бек , 2015. – 125 с.
5. Баркер, Р. Словарь социальной работы / Р. Баркер. - М.: Институт социальной работы, 2014. - 134 с.
6. Бахметова Б.Ш. Современные проблемы старения населения в России и Европейских странах / Б.Ш. Бахметова, Л.В. Иванова. – Д : Феникс, 2000.– 54 с.
7. Григорьев С.И., Гусляков Л.Г., Ельчанинов В.А. Теория и методология социальной работы. – М.: Норма, 2014. – 156 с.
8. Гуслова М.Н. Теория и методика социальной работы: учебник для нач. проф. образования / М.Н.Гуслова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.
9. Гуслова М. Н. Организация и содержание социальной работы с населением : учеб. / М. Н. Гуслова. - М. : Академия, 2007. - 256 с.
10. Гулина, М.А. Психология социальной работы / М.А. Гулина. СПб. : Питер, 2014. -350 с.
11. Доронина И. В. Психология зрелого возраста / И.В.Доронина. - : СИБАГС, 1999. -67 с.

12. Дмитриев А. В. Социальные проблемы людей пожилого возраста / А.В. Дмитриева. – СПб. : Пресс, 1990. – 198 с.
13. Дыскин А.А., Решетов А.Л. Здоровье и труд в пожилом возрасте. – М.: Дело, 2013. – 160 с.
14. Золотарева Т. Ф. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы в вузе : учеб.-метод. пособие / Т. Ф. Золотарева. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2008. - 128 с.
15. Курбатов, В.И. Социальная работа / В.И. Курбатов. - Ростов н/Д. : Феникс, 2009. - 400 с.
16. Казаков Ю.Н. Инструментарий социальных технологий (психологические аспекты): Учебное пособие. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 1998. – 100 с.
17. Медведева Г. П. Этические основы социальной работы : учеб. для вузов / Г. П. Медведева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2012. - 288 с.
18. Максимова С. Г. Социально-психологические особенности лиц позднего возраста / С.Г. Максимова. – М. : Барнаул, 2010. – 99 с.
19. Минигалиева М.Р. «Проблемы и ресурсы пожилых людей» / М.Р.Минигалиева // Отечественный журнал социальной работы. – 2004. № 3. –С.8-14.
20. Основы социальной работы : учебник ; отв. ред. П.Д. Павленок. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 260 с.
21. Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность: учеб. пособие / под ред. А.А.Козлова. - М. : КНОРУС, 2015. - 368 с.
22. Социальная работа : учеб.пособие / под ред. Н.Ф.Басова. - М. : Дашков и К°, 2009. - 364 с.
23. Социальная работа с семьей в системе местного самоуправления: учебн. пособ. / под ред. В.П. Малыхина. - М. : СТИ МГУС, 2010. – 300 с.

24. Социальная работа: теория и практика : учеб. пособие / под ред. А.С. Сорвиной. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 450 с.
25. Технологии социальной работы: учебн. пособие для ВУЗов под ред. И.Г. Зайнышева. - М. : «Гуманитарный издательский центр «ВЛАДОС», 2011. - 260 с.
26. Тетерский С. В. Введение в социальную работу : учеб. пособие / С. В. Тетерский . - М. : Академический Проект, 2012. - 496 с.
27. Павленок П. Д. Методология и теория социальной работы : учеб. пособие / П. Д. Павленок . - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 267 с
28. Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы: учеб. пособие / П. Д. Павленок. - 8-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К°, 2009. - 568 с.
29. Писарева А. В. Благополучие пожилого населения в современной России / А.В. Писарева. – М. : ЦСП, 2011. – 142 с.
30. Писарева А.В. Пожилые люди, в социальной структуре современной России / А.В. Писарева. – М. : Российская академия наук, 2010. – 30 с.
31. Пушкина Н.П. Социальные и медико-демографические проблемы лиц пожилого возраста : методические рекомендации. – М. : Наука, 2011. -24 с.
32. ПэйнМалькольм. Социальная работа: современная теория : учеб. пособие / М. Пэйн ; под ред. Дж.Камплинга; пер. с англ. - М. : Академия, 2011. - 400 с.
33. РошакКароль. Психологические особенности личности в пожилом возрасте : метод. рекомендации. – М. : Наука, 2010. – 19 с.
34. Технология социальной работы : учеб. / под ред. А.А.Чернецкой. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 400 с.
35. Технологии социальной работы / под общ.ред. Е.И.Холостовой. – М. : ИНФРА-М, 2014. -400с.

36. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе : учеб. пособие / Е. И. Холостова. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2009. - 236 с.
37. Холостова Е. И.. Социальная политика и социальная работа : учеб. пособие / Е. И. Холостова. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2009. - 216 с.
38. Холостова Е. И. Социальная работа : учеб. пособие / Е. И. Холостова. - 6-е изд. - М. : Дашков и К°, 2009. - 860 с.
39. Холостова Е.И. Пожилой человек в обществе : В 2 ч М. : Социально-технологический институт, 1999. -320с.
40. Холостова Е.И. Социальная реабилитация : Учебное пособие. –М. : Издательство торговая корпорация «Дашков и К», 2002.-340с.
41. Фирсов М. В. Теория социальной работы: учеб. пособие / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. - 4-е изд. - М. : Гаудеамус; Академический проект, 2009. - 512 с.
42. Циткилов П. Я. Технология социальной работы : учеб. пособие / П. Я. Циткилов. - М. : Дашков и К°, 2011. - 448 с.
43. Шапарь, В.Б. Методы социальной психологии / В.Б. Шапарь. - Ростов н/Д. : Феникс, 2013. - 285 с.
44. Шестак О.И. Социология: Учебное пособие /О.И. Шестак. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012. – 155 с.
45. Шмелев Р.В. «Феномен одиночества человека как социально-психологическое явление» / Р.В. Шмелев // Отечественный журнал социальной работы . - 2004. № 3. – С.18-21.
46. Энциклопедия социальной работы /Пер. с англ. В 3 т. – М., 1993-1994. – 630 с.
47. Ядов, В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы /В.А.Ядов. - Самара: Изд-во Самар. ун-та, 2015. – 328 с.
48. Ярская-Смирнова, Е. Профессиональная этика социальной работы: Учебник /Е. Ярская-Смирнова. – М.: Ключ-С, 1998. – 96 с.
49. Федеральный Закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об Основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

50. Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 25.10.2013 № 468 программа «Социальная поддержка населения Кузбасса» на 2014-2018 годы

Тарифы на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому центрами социального обслуживания населения.

№ п/п	Наименование услуги	Стоимость одной услуги, руб.
1	2	3
Социально-бытовые услуги		
1.	Помощь в приготовлении пищи	3,80
4.	Разогрев и подача пищи	1,90
5.	Покупка, доставка продуктов питания (до 7 кг за одно посещение)	3,80
6.	Кормление ослабленных больных	1,40
7.	Покупка и доставка на дом промышленных товаров (до 7 кг за одно посещение)	3,80
8.	Доставка воды (до 30 литров за одно посещение)	2,10
9.	Топка печи, в том числе:	6,10
	сортировка и складирование угля в ведро	0,90
	доставка дров	1,20
	доставка угля	1,20
	растопка печи	1,00
	очистка топки от золы	0,40
	вынос золы	1,40
10.	Содействие в обеспечении топливом	3,10
11.	Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и (или) обратная их доставка	3,10
12.	Содействие в организации ремонта жилья	3,10
13.	Содействие в уборке жилых помещений в пределах социальной нормы (1 раз в 10 дней):	
	влажная очистка мебели от пыли	1,20
	вынос мусора	1,50
	очистка от пыли полов, стен, мебели пылесосом (веником)	2,30
14.	Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг	1,50
15.	Уборка снега с прохожей части (для граждан, проживающих в жилых домах индивидуального жилищного фонда)	10,20
Социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги		
1.	Наблюдение за состоянием здоровья:	
	измерение температуры тела	0,70
	измерение артериального давления	0,70
2.	Забор и сдача анализов	2,90
3.	Содействие в своевременном приеме лекарственных препаратов	0,70
4.	Санитарно-гигиенические услуги:	
	обтирание, обмывание, причесывание	5,10
	смена постельного и (или) нательного белья	2,20
	замена памперса	5,00
	помощь в пользовании туалетом, судном	1,50

	вынос судна и его санобработка	1,40
	Мытье:	
	рук	0,70
	ног	2,20
	лица	0,70
	головы	2,90
5.	Содействие в проведении реабилитационных мероприятий:	
	доставка средств реабилитации, изделий медицинского назначения, средств ухода	1,50
	прогулка с гражданином на свежем воздухе	7,60
	содействие в проведении индивидуальной реабилитации (выслушивание, беседа)	1,10
	оказание квалифицированной психологической помощи	2,70
7.	Содействие в обеспечении лекарственными препаратами по заключению врачей	3,00
9.	Содействие в госпитализации и сопровождение на госпитализацию и (или) обратно (в пределах населенного пункта)	7,60
11.	Посещение в стационарных учреждениях здравоохранения	3,00
Социально-правовые услуги		
1.	Помощь в оформлении документов	1,50
2.	Содействие в получении мер социальной поддержки	1,50
3.	Оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения	1,50

Начальник департамента цен и тарифов Кемеровской области О. А. Чурсина.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Тарифы на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам в полустационарных условиях (отделениями дневного пребывания центров социального обслуживания населения).

№ п/п	Наименование услуги	Стоимость одной услуги, руб.
1	2	3
Социально-бытовые услуги		
1.	Обеспечение горячим питанием (обед)	100,30
Социально-медицинские услуги		
1.	Содействие в медико-психологической помощи	33,00
2.	Проведение комплекса физических упражнений	82,40
3.	Содействие в проведении социально-реабилитационных мероприятий	96,20
4.	Наблюдение за температурой тела и артериальным давлением	27,50
5.	Оказание первой доврачебной помощи	6,90
6.	Проведение курса витаминотерапии	27,50
Социально-педагогические услуги		
1.	Обеспечение играми, журналами, газетами	27,50
2.	Проведение тематических бесед	33,00
3.	Социально-правовые услуги (содействие в получении квалифицированной юридической помощи)	5,50
ИТОГО:		439,80

Примечание: стоимость обеда определяется директором центра по ценам, сложившимся на период дней пребывания и оплачивается дополнительно.

Начальник департамента цен и тарифов Кемеровской области О. А. Чурсина.

Постановлению департамента цен и тарифов Кемеровской области
от 18 июня 2013 г. № 63.

Приложение С

Тарифы на дополнительные социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам отделениями социального (социально-медицинского) обслуживания центров социального обслуживания населения.

№ п/п	Наименование услуги	Объем работ, единицы измерения	Стоимость за единицу измерения, руб.
1	2	3	4
Социально-бытовые услуги			
1.	Колка дров	0,5 м ³	19,60
2.	Колка угля, в том числе, смерзшегося	1 ведро	2,00
3.	Распиловка дров	0,5 м ³	17,70
4.	Переноска дров	1 м ³	6,90
5.	Укладка дров в поленницу	1 м ³	6,90
6.	Складирование угля	0,5 т	18,60
7.	Доставка воды (более 30 литров)	1 ведро	3,00
8.	Обработка головы при педикулезе	1 раз	8,80
9.	Бритье электробритвой	1 раз	2,90
10.	Бритье станком	1 раз	3,90
11.	Гигиеническая стрижка ногтей на руках	1 раз	2,90
12.	Гигиеническая стрижка ногтей на ногах	1 раз	4,90
13.	Подготовка к приему ванны	1 раз	4,90
14.	Подготовка к приему бани	1 раз	6,90
15.	Купание в ванне	1 раз	16,70
16.	Купание в бане	1 раз	14,70
17.	Стирка белья в благоустроенном секторе:		
	вручную (при отсутствии иной возможности)	1 кг	14,70
	машинная (в стиральной машине активаторного типа)	1 час	9,80
	машинная с отжимом	1 час	6,90
	автоматическая	1 загрузка	3,50
18.	Стирка белья без коммунальных удобств:		
	вручную (при отсутствии иной возможности)	1 кг	16,70
	машинная (в стиральной машине активаторного типа)	1 час	11,80
	машинная с отжимом	1 час	8,80
	автоматическая	1 загрузка	3,50
19.	Развешивание постиранного белья	1 кг	1,00
20.	Навешивание или снятие штор	1 шт.	2,00
21.	Глажение белья	1 кг	4,90
22.	Мелкий ремонт белья	1 мин	0,50
23.	Мытье посуды в:		
	неблагоустроенном секторе	15 мин	2,00
	неблагоустроенном секторе	15 мин	1,00
24.	Мытье панелей, дверей	1 м ²	1,00
25.	Чистка раковины	1 шт.	1,00
26.	Чистка ванны	1 шт.	2,00

27.	Чистка унитаза	1 шт.	2,90
28.	Чистка электрической или газовой печи	1 шт.	2,90
29.	Мытье холодильника	1 шт.	6,90
30.	Мытье окон	1 м ²	1,00
31.	Утепление рам к зиме	1 п.м	2,00
32.	Очистка рам, дверей от бумаги	1 п.м	1,00
33.	Мытье отопительной батареи	1 п.м	2,00
34.	Мытье зеркал, стекол в мебели	1 м ²	1,00
35.	Мытье, чистка люстр, бра и т.д.	1 шт.	2,00
36.	Чистка ковра, полового покрытия:		
	пылесосом	1 м ²	1,00
	веником	1 м ²	2,00
37.	Выбивка половиков от пыли на улице	1 п.м	2,00
38.	Борьба с домашними насекомыми	1 м ²	1,00
39.	Мытье полов после ремонта	1 м ²	2,90
40.	Мытье полов (1 раз в 10 дней)	1 м ²	1,00
41.	Обработка огорода (не более 2 соток):		
	вскапывание	0,5 сотки	16,70
	формирование гряд, заделка семян	0,5 сотки	11,80
	прополка огорода с частичным рыхлением вручную	0,5 сотки	10,80
	полив огорода	50 литров	4,90
	уборка урожая	0,5 часа	4,90
42.	Спуск, подъем овощей и заготовок:		
	из погреба в доме	1 ведро	2,00
	из погреба на улице	1 ведро	2,90
Социально-медицинские услуги			
1.	Постановка банок	1 раз	2,20
2.	Постановка горчичников	1 раз	1,40
3.	Постановка клизмы	1 раз	8,40
4.	Втирание мази	1 раз	1,00
5.	Клизма лечебная	1 раз	3,20
6.	Перевязка на дому	1 перевязка	14,60
7.	Инъекции подкожные или внутримышечные	1 раз	3,50
8.	Закапывание капель	1 раз	2,00
9.	Сопровождение клиента в лечебно-профилактическое учреждение за пределы муниципального образования или сопровождение обратно	1 час	7,60

Начальник департамента цен и тарифов Кемеровской области О. А. Чурсина.