

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей дипломной работы - **«система социального обеспечения в малых городах»**.

Актуальность данной темы объясняется тем, что в настоящее время наблюдается рост числа слаботзащищенных людей, он происходит на фоне глубокого системного кризиса страны. Данная ситуация способствует общему ухудшению социального статуса ветеранов, пожилых людей и инвалидов, в первую очередь их материальному положению.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение организации социального обслуживания пожилых граждан как одного из направлений социальной защиты населения города Зея.

В первой главе работы рассматривается категория граждан пожилого возраста как объект государственной социальной защиты.

В отечественной социально-правовой, психофизиологической и социологической научной литературе граждане пожилого возраста обычно рассматриваются как большая общественная, социальная или особая социально-демографическая группа, причем иногда эти определения объединяются.

Данные исследований и социально- демографические тенденции тесно связаны с социально- экономической и социальнокультурной ситуацией в государстве. Реформирование различных сфер российского общества в последнее десятилетие резко ухудшило социальное положение почти всех категорий населения. Одной из особо уязвимых групп стали пожилые люди. Для того чтобы оказывать этим людям действенную помощь, необходимо четко представлять виды и уровни существующих проблем пожилого населения.

Анализ основных социальных проблем граждан пожилого возраста показал, что:

- 50% пожилых людей испытывают затруднения при ходьбе и подъеме по лестнице;

- от 17 до 41% не могут самостоятельно посещать медицинские учреждения;
- 31% испытывают затруднения при самообслуживании (одевании, купании, приеме пищи, отпращивании собственных потребностей);
- 8% не выходят из своих квартир;
- 5% не покидают постели;
- 74% постоянно принимают лекарства;

Весь комплекс видов и сфер деятельности, составляющих содержание социальной работы с пожилыми людьми может быть представлен в своей совокупности как многоуровневый комплекс государственной социальной защиты пожилого населения.

В данном случае социальная политика определяется как специфическая деятельность государственных органов в частности и всего общества в целом по удовлетворению жизненных интересов пожилых людей; по обеспечению стабильного уровня жизни этой части населения в соответствии с демократическими и гуманистическими ценностями общества.

Социальная политика в отношении пожилых людей рассматривается также и как совокупность приоритетов и развития социальной работы с этой категорией населения, а также как совокупность правил, определенных принципов и подходов к решению социальных проблем пожилого человека на конкретном этапе развития общества.

Анализ содержания государственной социальной защиты пожилых людей по этим направлениям подтверждает справедливость выводов исследователей о том, что профилактическая, предупредительная работа с каждым пожилым мужчиной и женщиной является основной задачей и социальной политики государства и общества, и социальной работы на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Однако и немедленная, кризис- интервентная социальная работа по оказанию пожилому человеку, попавшему в ту или иную кризисную ситуацию, также должна иметь место.

Для достижения поставленной в начале работы цели, во второй главе работы рассматривается организация социального обслуживания пожилых граждан как одно из направлений социальной защиты населения.

Специфика социальной защиты населения на современном этапе обуславливается тем, что новая социальная политика, проводимая государством, требует новых механизмов, форм и методов ее реализации, основанных на оказании населению необходимого комплекса прямых социальных услуг. Одним из важнейших звеньев этого механизма является создание системы социального обслуживания.

Социальное обслуживание основывается на следующих принципах: соблюдение прав человека и гражданина; предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания; обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и инвалидов; преемственности всех видов социального обслуживания; ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;

Можно сказать, что система социального обслуживания населения состоит из социальных служб, осуществляющих социальное обслуживание семей с детьми, граждан пожилого возраста и инвалидов, других категорий граждан.

Основная задача системы социального обслуживания состоит в том, чтобы построить социальную политику, в основу которой была бы положена деятельность государства, включающая как устранение причин, препятствующих человеку, семье, группам граждан достичь оптимального уровня благосостояния, так и организацию индивидуальной помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Анализ Системы социального обслуживания пожилых людей в РФ показал, что работа со старыми людьми во всех странах считается одной из самых тяжёлых во всех отношениях, велико разочарование лиц, обеспечивающих уход за ними; чтобы его избежать, необходимы высокая

профессиональная подготовка, понимание и знание психологических особенностей пожилого и старческого возраста.

Специалисту в области социальной работы с пожилыми людьми важно знать:

- Особенности их психологии;
- Владеть коммуникативными навыками и этикетом общения с клиентами «третьего возраста»;
- Иметь личные качества и компетентность, способствующие формированию устойчивой, оптимистической, жизнеутверждающей позиции пожилого человека по отношению к себе, своему возрасту, окружающему миру.

Третья глава работы содержит анализ системы Социального обслуживания граждан пожилого возраста в городе Зее.

В городе Зее наблюдается устойчивый рост доли пожилых граждан в составе населения в целом. Анализ по Зее показал, что в городе проживает 23966 человек, практически ежегодно количество нетрудоспособного населения увеличивается на 1-1,5 тыс. человек. Доля старых пенсионеров в возрасте 70 лет и старше составляет 39,9%, в том числе старше 70 лет – 13,7%, старше 80 – 19,6%, долгожители – 6,5%.

В городе Зее в соответствии с Постановлением Главы администрации города за №1002 от 30.12.1998 года зарегистрирован центр социальной поддержки молодежи, подростков, семьи и детства «Родник».

В 2011 году – переименовано в государственное бюджетное учреждение Амурской области «Зейский комплексный центр социального обслуживания населения «Родник».

Деятельность центра направлена на проведение социальных, оздоровительных, педагогических, профилактических и иных мероприятий.

Центр оказывает около 20 видов социально- бытовых услуг на дому, включая услуги для тяжелобольных граждан.

За годы работы центра перечень предоставляемых услуг постоянно расширяется, так для пожилых людей в Зее уже более 2 лет работает

социальное такси. В аптеку, травмпункт или к родственникам пожилых людей и инвалидов довезут с комфортом и совершенно бесплатно. Оплачивается эта услуга из областного бюджета.

Однако имеется и недостатки: центр «Родник» предоставляет социальные услуги гражданам без их проживания в Учреждении, а также недостаточность финансовых средств.

Характеристика учреждения показала, что для повышения качества социального обслуживания необходимы финансовые затраты, которых в управление социальной защиты города Зея не достаточно.

Для анализ Практики социального обслуживания граждан пожилого возраста в городе Зее в декабре-январе 2014-2015 гг. среди работников Центра социального обслуживания г.Зея, было проведено исследование на тему «Социальное обслуживание пожилых граждан в г.Зея».

Анкета – опросник имела своей целью исследование социального обслуживания пожилых граждан и возникающих в процессе взаимодействия социального работника и клиента отрицательных и положительных моментов.

В результате проведенного опроса экспертов отделения социального обслуживания пожилых граждан, получены следующие результаты:

1 Услугами социального обслуживания могут пользоваться преимущественно одиноко проживающие пожилые люди, частично или полностью утратившие способность самостоятельно удовлетворять свои основные потребности.

2 В перечень услуг предоставляемых на дому входят услуги социально – бытовой, медецинской, материальной помощи, а также консультации по различным вопросам; по желанию клиента возможно предоставление дополнительных услуг. Наиболее востребованными среди клиентов видами помощи являются работа по дому и работа на приусадебных участках.

Услуги ,не входящие в федеральный или территориальный перечень гарантированных государством социальных услуг, оказываются клиентам на платной или частично платной основе.

3 Статистика свидетельствует, что суммарное количество времени, которое уходит

на обслуживание клиентов с учетом двухразового посещения в неделю, составляет 24 часа в городе и 40 часов в сельской местности. С учетом этих факторов суммарный бюджет времени достигает 50 часов. Это приводит к существенным трудовым нагрузкам социальных работников.

4 На вопрос о проблемах, возникающих в процессе взаимодействия социального работника и клиента, 50% опрошенных ответили, что проблем нет, 30% считают, что зачастую потребности клиента превышают возможности социального работника, у 20% возникают проблемы во взаимоотношении со старшим поколением и так же 20% респондентов склонны полагать, что в работе с пожилыми людьми им мешают геронтологические заболевания пожилых людей (рассеянность, забывчивость, провалы в памяти и другие).

6 На вопрос о том существуют ли положительные моменты в работе с пожилыми людьми, 40% респондентов ответили, что в процессе бесед с пожилыми людьми, они имеют возможность принимать их жизненный опыт и получать житейские советы, ещё 40% получают благодарность от своих клиентов за качественное обслуживание, и 10% не видят в своей работе никаких положительных моментов.

7 По данным исследования, должности социальных работников в ГБУ АО «Зкцсон Родник» для престарелых вводятся из расчета нормы обслуживания одним работником 10-12 граждан проживающих в городской местности, тогда как по закону число обслуживаемых граждан не должно превышать 8 человек в городской местности и 4 в сельской. Это происходит потому что число нуждающихся в социальных услугах в целом значительно превышает возможности учреждения социального обслуживания. Большинство респондентов 65% указали на оптимальную загруженность в работе.

8 В результате опроса специалистов, стало известно что в 99% случаев социальные работники оказывают клиентам конкретные запланированные услуги. Чаще всего от пенсионеров поступают просьбы помочь в работе по

дому и по хозяйству(принести воды, убрать квартиру, сходить в магазин, сварить обед).

9 На вопрос о том, какие по мнению социальных работников , проблемы пожилых людей имеют характер неразрешимых, 30% ответили- недостаток общения или полное его отсутствие,20% считают, что это одиночество, 10% заявили что часто пенсионеры с помощью социальной защиты хотят в судебном порядке разрешить свои проблемы в отношении наследства,10% считают, что объем оказываемых ими услуг слишком велик и им зачастую не хватает времени,10% - неразрешимыми считают проблемы со здоровьем у пожилых людей и 10% полагает, что неразрешимых проблем нет.

10 Важным источником информации о различных аспектах состояния клиентов служат журналы посещения подопечных социальными работниками. В последнюю неделю каждого месяца социальные работники отчитываются о своей деятельности, предоставляя ежемесячные отчеты.

В результате опроса который проводился среди пожилых людей состоящих на учете в центре «Родник», были сделаны следующие выводы:

В целом можно констатировать высокую оценку уровня качества предоставляемых услуг, оказываемых клиентам.

Из числа опрошенных -36 женщин и 14 мужчин старше 55 летнего возраста,люди предлагали следующие меры:

- расширение сети центров социального обслуживания;
- увеличение заработной платы работникам социального обслуживания.

По словам клиентов центра в своих помощниках они высоко ценят заботу о них, их отзывчивость, приветливость, терпение, общительность и сострадание.

В представлении пожилых людей, оказывающий помощь должен уметь выслушать и понять одинокого человека, заслужить его доверие, наладить с ним общение, расширить возможности его самообслуживания.

Основными проблемами социального обслуживания в Центре являются следующие:

- недостаточно четкая организация труда работников службы, большая загруженность работников;
- ограниченные возможности данного учреждения и его работников;
- большие психологические нагрузки у социальных работников осуществляющих социальное обслуживание.

На основании рассмотренного материала были предложены Рекомендации по оптимизации деятельности по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста в городе Зее:

1. Необходимо Рациональное и комплексное использование имеющейся материально-технической базы, финансовых ресурсов кадрового потенциала – путем разработки собственных социальных программ, проектов, осуществления мер комплексного социального обслуживания, использование приемов стимулирования и мотивирования работников к повышению собственной квалификации и компетентности, ориентация на улучшение качества предоставляемых услуг.

- 2 Важно Регулярно проводить исследования качества социального обслуживания в нестационарном учреждении социальной защиты. Подобная работа позволит в перспективе повысить уровень жизни обслуживаемых лиц и улучшать качество предоставляемых услуг.

Таким образом, Цель работы - изучение организации социального обслуживания пожилых граждан как одного из направлений социальной защиты населения города Зея – **достигнута.**

Спасибо за внимание! Доклад окончен.