

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЕМ КРУГЛОСУТОЧНОГО
ПРЕБЫВАНИЯ ДЛЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ
(на примере деятельности ГУ «ТЦСОН Бешенковичского района»)**

Е.В. Берестень, Т.В. Савицкая
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова
(e-mail: len.beresten@yandex.by)

В современных социально-экономических условиях важнейшими задачами социальной политики являются поддержка и социальная защита инвалидов, ветеранов, граждан пожилого возраста, а также совершенствование системы взаимосвязанных организационных, правовых, социально-экономических условий, необходимых для улучшения положения данных категорий граждан, повышения степени их социальной защищенности с учетом современной демографической и социально-экономической ситуации.

Социальное обслуживание – деятельность по организации и оказанию социальных услуг, содействию активизации собственных усилий граждан по предупреждению, преодолению трудной жизненной ситуации и (или) адаптации к ней [1].

Одной из актуальных проблем социального обслуживания является развитие его стационарной формы в территориальных центрах социального обслуживания населения [4].

Целью данного исследования является выявление удовлетворенности пожилых граждан качеством оказания социальных услуг, предоставляемых в отделении круглосуточного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов при ГУ «ТЦСОН», а также определение направлений совершенствования качества социального обслуживания и социальной защиты данной категории граждан.

Материалы и методы исследования. Материалом исследования послужили публикации, посвященные проблеме организации социального обслуживания и социальной защиты пожилых людей в территориальных центрах социального обслуживания населения. Используются методы исследования общенаучного характера (анализ, синтез, обобщение, сравнение), анкетирование.

Результаты и их обсуждение. В действующей системе социального обслуживания Республики Беларусь эффективно функционирует и развивается направление социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов – обособленный комплекс организации и осуществления на основе правовых норм порядка предоставления услуг, льгот и натуральных материальных благ по содержанию и социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждениях социальной защиты населения. Эти услуги, льготы и натуральные материальные блага предоставляются пожилым гражданам и инвалидам для удовлетворения их специфических потребностей, обусловленных старостью и инвалидностью.

Рассмотрим на примере деятельности отделения круглосуточного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов «Территориального центра социального обслуживания населения Бешенковичского района» уровень качества услуг, предоставляемых в форме стационарного обслуживания.

В стационарные учреждения для престарелых и инвалидов принимаются граждане пенсионного возраста, а также инвалиды 1-й и 2-й групп старше 18 лет, не имеющие

трудоспособных детей или родителей, обязанных по закону их содержать. Одним из неперенных условий приема является добровольность, поэтому оформление документов производится только при наличии письменного заявления гражданина, а лиц младше 14 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, – письменного заявления их законных представителей. В любое время гражданин может отказаться от стационарного обслуживания и покинуть его [3].

Услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в стационарных учреждениях социального обслуживания:

1. Материально-бытовые услуги:

- предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания в стационарном учреждении социального обслуживания;
- предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи;
- компенсация расходов по проезду на обучение, лечение, консультации.

2. Услуги по организации питания, быта, досуга:

- приготовление и подача пищи, включая диетическое питание;
- предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей) согласно утвержденным нормативам;
- оказание помощи в написании писем;
- обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам;
- обеспечение сохранности личных вещей и ценностей;
- создание условий для отправления религиозных обрядов.

3. Социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги:

- бесплатное оказание медицинской помощи в объеме указанных в нормативных документах;
- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья;
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- проведение реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации;
- оказание первичной медико-санитарной помощи;
- госпитализация нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения, содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях);
- оказание психологической поддержки, проведение психокоррекционной работы;
- обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации;
- обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования.

4. Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией:

- создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности;
- проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса.

5. Правовые услуги:

- помощь в оформлении документов;
- оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат;

- содействие в получении установленных действующим законодательством льгот и преимуществ;
- содействие в получении консультативной помощи;
- обеспечение как представителя в суде с целью защиты прав и интересов [2].

Учитывая перечень вышеперечисленных услуг и с целью выявления удовлетворённости качеством их предоставления, был проведен опрос пожилых граждан, проживающих в отделении круглосуточного пребывания, с помощью анкеты «Анкета по анализу удовлетворённости качеством оказания социальных услуг в стационарных организациях (отделениях) социального обслуживания населения граждан пожилого возраста и инвалидов». Анкета была разработана специально для опроса пожилых людей, проживающих в любых стационарных отделениях социального типа, частной российской компанией ООО «Социальная служба помощник».

База проведения исследования: ГУ «Территориальный центр социального обслуживания населения Бешенковичского района».

Всего в отделении проживает 30 человек. Согласились принять участие в анкетировании 20 человек.

В результате проведённого анкетирования выяснилось, что повторно обратились в организацию социального обслуживания для круглосуточного проживания 5 из 20 опрошенных, что составляет 25%. Информированность о работе организации и предоставлении социальных услуг в данной организации оценили из числа анкетированных респондентов на хорошо 10 человек (50%), а остальные 10 (50%) – считают, что информации об услугах, оказываемых в отделении, недостаточно.

Условия проживания, комфортность (жилое помещение, имеющееся оборудование, мебель, санитарное содержание санитарно-технического оборудования, мягкий инвентарь (постельные принадлежности, одежда), уборка, проведение гигиенических услуг, услуги парикмахера) полностью удовлетворяют 17 человек из 20 опрошенных или 85%.

Компетентность, профессиональную грамотность, доброжелательность, вежливость персонала оценили только с положительной стороны все опрошиваемые на 100%. Качество питания (вкусная еда, вовремя организованное кормление, эстетика приготовленных блюд) удовлетворяет полностью 12 человек (60%), удовлетворяет частично 5 человек (25%), не удовлетворяет полностью 3 человека, что составляет 15%.

В отделении немало внимания уделяется вопросам посещения родственниками (если есть) досуговых и оздоровительных мероприятий (100%-ая удовлетворённость пожилых людей). Все опрошенные довольны состоянием обустроенной территории, относящейся к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (с нарушением функций слуха, зрения и граждан, использующих для передвижения кресла-коляски).

На вопрос анкеты «Изменилось ли качество жизни опрошенных в результате получения социальных услуг в организации стационарного социального обслуживания?» 90% опрошенных ответили «да», остальные 10% считают недостаточно.

Были высказаны следующие пожелания и предложения по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: улучшение условий проживания, качества питания, дальнейшие совершенствование интерьера отделения.

Таким образом, на сегодняшний день процент удовлетворённости качеством социального обслуживания по разным критериям составляет от 60% до 100%. Перспективными направлениями дальнейшего совершенствования в данной сфере являются – это, повышение уровня информированности населения о предоставлении учреждениями социального обслуживания услуг по стационарному социальному обслуживанию пожилых граждан; улучшение качества питания проживающих в отделении с учетом

их запросов, потребностей; совершенствование условий и комфортности проживания; разработка и внедрение критериев и показателей контроля для оценки качества жизни проживающих в стационарном социальном учреждении (например, по питанию).

Список использованных источников:

1. О внесении изменений и дополнений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам социального обслуживания : Закон Республики Беларусь, от 13 июля 2012 г., N 427-3. // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Минск, 24.06.2017, 2/2469 .

2. О некоторых вопросах оказания социальных услуг : постановление Совета Министров Республики Беларусь, 27 декабря 2012, № 1218 : в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь, 02 марта 2015, № 150 //Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 11.01.2013, 5/36756.

3. О некоторых вопросах оказания социальных услуг государственными организациями, оказывающими социальные услуги : постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, 26 января 2013 г., N 11 : в ред. постановления Минтруда и соцзащиты, 31 мая 2013, N 48 // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] /Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 111, 8/24200.

4. Об утверждении положений об учреждениях социального обслуживания: постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, 10 янв. 2013 г., № 5 // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Национальный центр правовой информации Республики Беларусь, 04.04.2013г., 8/27327.

УДК 376.43

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА У ДЕТЕЙ С НАРУШЕНИЕМ ИНТЕЛЛЕКТА

Н.И. Бумаженко, А.И. Бумаженко
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова
(e-mail: vit.conf@tut.by)

Одним из необходимых условий успешной социальной адаптации детей с нарушениями интеллекта рассматривается культура речевого общения, составной частью которой является речевой этикет. Основы теории речевого этикета достаточно подробно разработаны в научной литературе (А.А. Акишина, В.Е. Гольдин, В.Г. Костомаров, Л.П. Крысин, И.А. Стернин, Н.И. Формановская и др.). Установлено, что речевой этикет как микросистема национально-специфических устойчивых единиц языка, обслуживающих типовые ситуации общения, является одновременно и лингвистическим, и социальным явлением [1]. Лингвистическую природу речевого этикета составляют совокупность его функций (контактоустанавливающей, апеллятивной, конативной, регулирующей, императивной, эмоционально-экспрессивной), совокупность устойчивых языковых средств (формул и выражений), используемых коммуникантами для реализации целей общения, и их синонимическое разнообразие, совокупность ситуаций (приветствия, прощания, просьбы, одобрения, сочувствия, отказа и т.п.), для которых обществом установлены определенные нормы вербального и невербального поведения. Социальная природа речевого этикета проявляется как национально-специфическая обусловленность его норм и требований, градация «тональностей» общения, зависящих от соотношения ролевых и статусных позиций коммуникантов и обстановки протекания конкретной ситуации, факторов, которые влияют на выбор говорящим конкретных языковых средств (этикетных формул и выражений) в каждом коммуникативном акте.