

## **ОПЫТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА г. ВИТЕБСКА**

**Н.В. Кузнецова**

Республика Беларусь, Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова  
Научный руководитель – Т.Д. Вакушенко, ст. преподаватель

Современная социально-демографическая ситуация в Республике Беларусь характеризуется постоянным возрастанием численности граждан, нуждающихся в социальной поддержке – одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста. Спектр социальных услуг, востребованных гражданами пожилого возраста, постоянно расширяется.

В настоящее время востребованной остается надомная форма социального обслуживания, позволяющая пожилому человеку оставаться в привычной, домашней обстановке максимально длительное время.

В Первомайском районе г. Витебска проживает более 45 000 граждан пожилого возраста. Ежегодно Центром проводится материально-бытовое обследование условий проживания пенсионеров. По результатам обследования анализируется нуждаемость ветеранов войны, одиноких и одиноко проживающих граждан в ремонте жилых помещений, сантехники, печей, электропроводок, установки пожарных извещателей и др. Следует отметить, что в 2013 году помощь оказана 26 730 пенсионерам.

Отделением социальной помощи на дому при ГУ ТЦСОН Первомайского района г. Витебска производится зачисление одиноких и одиноко проживающих пожилых граждан на надомное обслуживание. Данным отделением на 01.10.2014 г. обслуживается 617 человек.

Основными целями работы отделения являются разработка и внедрение мер, направленных на продление жизненной активности граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в посторонней помощи в привычной для них обстановке.

Обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется социальными работниками отделения социальной помощи на дому путем предоставления им, в зависимости от степени и характера нуждаемости, социально-бытовых, консультативных и иных услуг, из комплекса услуг, входящих в перечень бесплатных и общедоступных социальных услуг государственных учреждений социального обслуживания с нормами и нормативами обеспеченности граждан этими услугами (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 27 декабря 2012 г. № 1218), а также на основании инструкции о порядке и условиях оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания (постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 26.01.2013 г. № 11).

С целью изучения качества социального обслуживания граждан пожилого возраста нами проведено анкетирование среди социальных работников Центра. 52% респондентов имеют среднее образование, 42% – среднее специальное, 4% – незаконченное высшее, 2% – высшее.

Проведенное исследование позволило составить социальный портрет работника в сфере надомного обслуживания – это человек в возрасте от 20 до 55 лет со стажем работы от 0 до 20 лет, удовлетворенный выполняемой деятельностью и считающий ее привлекательной, осуществляющий преимущественно покупку и доставку продуктов питания, медикаментов (90%); содействующий в уборке жилых помещений (68%); вынос мусора (62%); оплату коммунальных услуг (48%); мытье окон (42%); сдачу вещей в стирку, хим-

чистку (36%); оказанию психологической помощи (36%); содействующий в заготовке овощей на зиму (28%); доставку воды (20%); сопровождение в поликлинику (20%).

Результаты исследования показали, что выбор данной профессии определяется внепрофессиональными мотивами: удобный график работы (52%); особенно значима работа с людьми (42%); 24% респондентов выбрали данную профессию, т. к. отсутствует другая более подходящая работа; 10% – нравится содержание работы; 10% – нет.

По мнению социальных работников, установлено, что, работа – это, прежде всего: долг человека перед обществом (44%); вынужденная необходимость (32%); интерес, рождающийся в процессе ее выполнения (20%); основа смысла жизни, иногда требующая жертв (12%).

Результаты анкетирования определили личностные качества социального работника: ответственность (50%); добросовестность (48%); сострадание (44%); умение слушать (44%); доброта (38%); честность (36%); бескорыстие (22%). Рассматривая профессиональную деятельность социального работника можно выделить субъекта этой деятельности – человека, глубоко разбирающегося в социальных и ситуативных трудностях жизнедеятельности пожилых людей, способного прийти на помощь, обладающего определенными способностями.

На взгляд социальных работников, для улучшения качества социального обслуживания пожилых людей важным является: организация досуга пожилых людей (64%); обучение навыкам ухода за пожилыми людьми (36%); организация экскурсий, путешествий (20%); 2% считают необходимым увеличение время посещения.

Социальные работники отмечают важность повышения квалификации: необходимость консультаций специалистов (40%); повышение квалификации (40%); обучение, переподготовка (30%); однодневные семинары, тренинги (10%); необходима стажировка (10%); курсы (4%).

Особенно значимыми вопросами в ходе переподготовки, повышении квалификации респонденты считают: возрастные особенности психологии пожилых людей (40%); особенности общения с престарелыми людьми (38%); теории социальной работы (24%); медицинских знаний (18%); оказание первой медицинской помощи (14%); меры социальной поддержки населения (14%); законодательство о социальном обслуживании (14%); новые методы и формы социального обслуживания (12%); возрастные особенности состояния здоровья пожилых людей, понятие о геронтологии и гериатрии (10%); знания гигиенического ухода (2%). Как видно, что для социальных работников необходимо не только повышение компетентности по основным направлениям социальной работы, но и освоение основ социальной работы.

Как показало исследование, в ряду предложений по повышению эффективности социального обслуживания пожилых людей социальные работники отмечают: качественно и доступно оказывать населению услуги (38%); повышать профессионализм кадров (36%); информировать граждан об услугах, оказываемых ТЦСОН (26%); предусмотреть новые формы и методы работы (24%).

Респонденты отмечают трудности, с которыми приходится сталкиваться в работе: тяжелый физический труд (46%); частые психологические нагрузки (42%); недостаток знаний (20%); частые обращения клиентов во вне рабочее время (16%); частая смена обслуживаемых (16%); высокие требования (14%); сложности общения и конфликты с клиентами (12%); необеспеченность канцелярскими принадлежностями (8%).

Таким образом, анализ практики работы отделения социального обслуживания на дому показал, что на качество услуг и эффективность надомного социального обслуживания пожилых людей оказывает влияние ряд факторов. Среди факторов, способствующих более успешному осуществлению надомного социального обслуживания, выде-

лены ответственность, добросовестность, умение слушать, осознание значимости выполняемой работы, профессиональные знания. К факторам, снижающим эффективность результатов домашнего социального обслуживания, отнесены: низкая оплата труда социальных работников, перегруженность работой, недостатки в законодательно-нормативной базе социального обслуживания. Особо выделены факторы, мешающие эффективному выполнению работы по домашнему социальному обслуживанию, среди которых – сложности общения с пожилыми людьми. Это обстоятельство свидетельствует о необходимости повышения квалификации социальных работников в области геронтопсихологии, проблем общения, законодательстве о социальном обслуживании.

Репозиторий ВГУ