

ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ

Автор: М. В. КОРНИЛОВА

КОРНИЛОВА Марина Валерьевна - младший научный сотрудник Института социологии РАН, методист Центра мониторинговых исследований института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты г. Москвы (E-mail: mmrg@mail.ru).

Аннотация. В статье рассматриваются особенности социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, анализируются их потребности в различных видах услуг, предоставляемых работниками центров социального обслуживания.

Ключевые слова: социальное обслуживание на дому * социальные услуги * потребность клиента в социальном обслуживании

По данным Департамента социальной защиты населения г. Москвы, в городе функционирует 122 центра социального обслуживания населения (ЦСО). Около 20 лет назад, на этапе формирования, основу таких центров составляли несколько отделений: срочного социального обслуживания, дневного пребывания, социального обслуживания на дому. За последние несколько лет структура центров претерпела ряд существенных изменений. Во многих из них появились отделения реабилитации, консультативное и организационно-аналитическое отделения, помощи семье и детям и т.д. Больше половины всех существующих ЦСО по сути являются комплексными центрами, предоставляющими населению широкий спектр социальных услуг единовременного и постоянного характера. И, тем не менее, основой их функционирования считаются отделения социальной помощи на дому, обслуживающие наиболее незащищенные и уязвимые группы населения - пожилых людей и инвалидов. В статье рассматриваются особенности надомного социального обслуживания на примере ГУ ЦСО "Ростокино" Северо-Восточного административного округа г. Москвы. В задачи исследования входило выявление потребностей граждан, состоящих на надомном обслуживании, в различных видах услуг, предоставляемых социальными работниками.

Акцент делался на изучении: состава услуг, фактически получаемых населением от социальных работников¹; услуг, которые хотели бы получать от социального работника, - гарантированные² и дополнительные³. Определялся уровень востребованности конкретных услуг, предоставляемых на дому отделениями центров социального обслуживания, перечень которых регламентирован нормативно-правовыми документами правительства Москвы и национальными стандартами РФ.

Основной гипотезой исследования являлось предположение о том, что социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов строится в соответствии с требованиями и нормами законодательства РФ. Анкета, по которой опрашивались респонденты, включала следующие вопросы.

- * Оказание *социально-медицинских услуг* (получение талонов к врачу и льготных лекарств, приобретение лекарств, не относящихся к категории льготных, поиск дешевых или редких лекарственных средств, содействие в проведении медико-социальной экспертизы (оформлении инвалидности), сопровождение в лечебно-профилактические учреждения).
- * Потребность в отдельных видах *социально-бытовых услуг* (покупка и доставка продуктов питания, доставка на дом горячего питания, помощь в уборке квартиры, вызов электрика, сантехника, уход за домашними животными и растениями, оплата коммунальных услуг, помощь в передвижении по городу, пользование услугой "социального такси").
- * Потребность в *социально-правовых услугах* (консультации по юридическим вопросам, содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, бесплатной помощи адвоката).
- * Востребованность *социально-психологических услуг* (общая потребность в консультациях психолога на базе ЦСО, готовность принимать участие в кружках и клубах ЦСО, определение потребности и характера контактов подопечных с родственниками: помощь при выезде на дачу, поездок к родственникам).

Исследование предусматривало сбор данных по ряду показателей:

- * Пожелания относительно посещения социальных работников (время и частота посещения помимо визитов, связанных с доставкой продуктов питания).
- * Общие показатели работы социального работника (частота заказов продуктов питания, авансирование приобретения продуктов питания и других товаров, случаи отказа социальных работников в приобретении и доставке отдельных видов продуктов и товаров).
- * Общая удовлетворенность клиентов качеством обслуживания. Исследование проводилось методом стандартизированного интервью. Для осуществления сбора данных был разработан опросный лист и инструкция интервьюеру.

В ГУ ЦСО "Ростокино" в период проведения исследования из 487 пожилых граждан и инвалидов, обслуживаемых на дому, было опрошено 359 человек.

¹ Перечень услуг, которые могут быть оказаны социальными работниками клиентам отделений обслуживания на дому, регламентирован Постановлением Правительства Москвы N 215-ПП от 24 марта 2009 г. "О мерах по реализации Закона города Москвы от 9 июля 2008 г. N 34 "О социальном обслуживании населения города Москвы". Перечень гарантированных услуг содержится в Приложении N 4 к Постановлению Правительства Москвы от 24 марта 2009 г. N215-ПП. п. II. Услуги, предоставляемые на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в посторонней помощи вследствие частичной утраты способности к самообслуживанию.

² Все гарантированные услуги предоставляются согласно закону города Москвы N 34 от 09 июля 2008 г. "О социальном обслуживании города Москвы". Статья 7. Территориальный перечень гарантированных услуг социального обслуживания.

³ "Кроме услуг социального обслуживания, предусмотренных территориальным перечнем гарантированных услуг, гражданам могут быть предоставлены дополнительные услуги на условиях полной или частичной оплаты". Закон города Москвы N 34 от 09 июля 2008 г. Глава 4, ст. 14, п. 3.

Социально-демографические данные позволили составить так называемый "профиль" респондента, то есть усреднённый портрет пожилого человека, состоящего на социальном обслуживании на дому. Большую часть составляют женщины (82%), что соответствует общей демографической ситуации в стране. Средний возраст респондента, состоящего на надомном обслуживании в центре, составляет 80 лет. Чуть более половины (51,9%) относятся к группе от 81 до 90 лет, 5,9% - жители района старше 91 года.

Социально-демографические характеристики респондентов включают не только гендерный и возрастной признаки, но и принадлежность к льготным категориям. 93,6% граждан, состоящих на надомном обслуживании, являются инвалидами. Больше половины - участники и ветераны Великой Отечественной войны, 10,6% - члены их семей, блокадники и другие.

В исследовании рассматривалась и такая характеристика, как продолжительность надомного обслуживания граждан. Средняя продолжительность надомного обслуживания составила 5 лет, максимальная - 18 лет, минимальная - 6 месяцев. Поскольку больше половины из них являются одиночками, можно предположить, что помощь социального работника продлевает им жизнь на несколько лет.

Кроме того, одинокие не имеют дополнительных источников дохода (материальной помощи от родственников), помимо пенсии и льгот, а также не получают моральной поддержки и нуждаются в общении. Нередко оказание поддержки и восполнение потребности в общении является одной из главных услуг, предоставляемых социальным работником.

Общая информация об услугах. Среди перечня регулярно оказываемых услуг наиболее востребованной является помощь, направленная на поддержание жизнедеятельности пенсионера или инвалида: покупка и доставка продуктов питания, лекарств (92%), промышленных товаров (85%). Среди услуг, оказываемых непосредственно на дому, первое место занимает консультирование по безопасности и вопросам мошенничества (89%), второе - помощь в уборке квартиры (70%) и на третьем месте - помощь в приготовлении пищи (34%).

Наиболее востребованные услуги, оказанные вне дома, - оплата жилья и коммунальных услуг (80,5%), помощь в оформлении документов, льгот и социальных выплат (78%), доставка и оформление корреспонденции, содействие в госпитализации, сопровождение в лечебно-профилактические учреждения, посещение в стационаре (49%). В качестве дополнительных услуг респонденты хотели бы получать следующую социально-бытовую помощь: комплексную уборку квартиры (69%), ремонт сантехники на кухне и в ванной комнате (51%), мелкий ремонт одежды и белья (40%), парикмахерские услуги (64%). Абсолютное большинство (97,2%) полностью довольны качеством обслуживания. Это говорит о том, что между социальными работниками и подопечными сложились доверительные отношения, что подтверждается и тем, что респонденты рассчитываются с соцработником за покупку только по факту.

Потребность в отдельных видах услуг. Социальный работник ежемесячно помогает получить пенсионерам и инвалидам талон к врачу (47%) и льготные лекарства (51%). Менее одного раза в месяц получает для четверти опекаемых талон к врачу (25%), 17% - льготные лекарства.

При ответе на вопросы о получении талона к врачу в поликлинике и о получении льготных лекарств при помощи социального работника респондентам изначально предлагалось 3 вышеописанных варианта ответа. Однако в ходе исследования сформировалась дополнительная группа ответов: 16% не выходят из дома и, следовательно, не могут воспользоваться талоном к врачу, поэтому врач, как правило, приходит по вызову на дом. 27% не получают льготных лекарств, потому что предпочли получение денежной компенсации. 27% респондентов, отказавшихся от получения льготных лекарств в пользу денежной компенсации, покупают лекарства за свой счет. Выписка врачом льготных лекарств не покрывает потребности пенсионеров и инвалидов в

лекарствах и, следовательно, 62% нуждаются в поиске дешевых или редких лекарственных средств.

64% респондентов отметили, что нуждаются в помощи при уборке квартиры. Эта необходимость подтверждается ответами респондентов на вопрос об услугах, получаемых от социального работника, при ответе на который 70% отметили, что уже получают данную услугу. Кроме того, 69% хотели бы помощи в комплексной уборке квартиры. Практически треть опрошенных нуждаются в присутствии социального работника при работе электрика, сантехника и т.д.

80,5% опрошенных ответили, что в настоящее время оплату их жилья и коммунальных услуг осуществляют социальные работники. Помощь в оформлении субсидии требуется половине опрошенных (54%). Остальным 46% помощь в оформлении субсидии не требуется, поскольку собственником их жилплощади являются дальние родственники. Пожилые люди боятся внезапной смерти и еще при жизни оформляют свою жилплощадь на родственников.

При проведении исследования особый интерес вызвала проблема наличия потребности в надомных отделениях социального обслуживания и расширения перечня и форм предоставления услуг коммуникативного и социально-психологического характера, времени, частоты и продолжительности их посещения социальными работниками. Около половины респондентов (45%) отметили, что хотят больше проводить времени с социальным работником: беседовать, читать книги, газеты, журналы, обсуждать интересующие их темы. Предпочтительное время для встречи - первая половина дня с 9.00 до 13.00 (72% опрошенных).

Часть пенсионеров и инвалидов нуждаются в социально-психологической и консультативной помощи. Трети респондентов требуются рекомендации и консультации психолога, а также помощь в разъяснении юридических вопросов (36%).

Одним из существенных затруднений людей старшего возраста является передвижение по городу. 37% посетителей центров социального обслуживания, принимавших участие в исследовании, нужна помощь социального работника в сопровождении их по городу (24%), прогулках (28%). Половина респондентов (52%) никогда не пользуются "социальным такси", другая часть нуждается в данной услуге достаточно редко (39%). Только 9% респондентов часто пользуются "социальным такси". Примерно 26% опрошенных при возникновении потребности в передвижении помогают родственники, 16% не выходят из дома по состоянию здоровья.

Респонденты надомных отделений редко желают принять участие в мероприятиях, проводимых в центре (5%). 95% опрошенных не участвуют в работе клубов по состоянию здоровья и из-за преклонного возраста.

На вопрос: "Выезжаете ли Вы на дачу или к родственникам? На какой период?" были получены ответы, что никто не выезжает на дачу или к родственникам в зимний период, на лето выезжают только 6%, ездят от случая к случаю 9% респондентов.

На вопрос: "Нужна ли Вам помощь социального работника в налаживании контактов с родственниками, друзьями?" подавляющему большинству (80%) такая помощь не требуется. Данный факт объясняется следующими обстоятельствами. Во-первых, среди респондентов преобладают одинокие и одиноко проживающие граждане пожилого возраста и инвалиды, не способные самостоятельно обеспечить себе нормальную жизнедеятельность и лишены ухода, помощи и поддержки родственников, либо одинокие граждане старше 80 лет. Специалистами центров решаются вопросы по налаживанию связей между респондентами, состоящими на учете, и их родственниками и друзьями.

Исследование услуг и особенностей социального обслуживания на дому показало, что сложившиеся формы соцобслуживания востребованы. Мнения и оценки респондентов об услугах, оказываемых отделениями социального обслуживания на дому, говорят о достаточно высоком уровне деятельности этих подразделений, о тех проблемах, которые необходимо решать.