

Организация социального обслуживания и качества предоставляемых услуг людям пожилого возраста в условиях стационара дома-интерната для пожилых и инвалидов

Боровинская Дарья Александровна

Приамурский государственный университет им. Шолом – Алейхема

Студент

Аннотация

Статья посвящена вопросам организации социального обслуживания и оценке качества предоставляемых услуг для пожилых людей в условиях стационара – ОГБУ «Пансионат «Опора». В работе исследуются ключевые проблемы, связанные с эффективностью организации социального обслуживания, а также анализируются факторы, способствующие повышению качества жизни клиентов учреждения.

Ключевые слова: организация, пансионат, стационарная форма социального обслуживания.

Organization of social services and the quality of services provided to the elderly in a residential care home for the elderly and disabled

Borovinskaya Daria Alexandrovna

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

This article is devoted to the issues of organizing social services and assessing the quality of services provided to elderly people in a residential care setting – the Opora boarding house. The paper examines the key problems associated with the effectiveness of organizing social services and analyzes the factors that contribute to improving the quality of life of the institution's clients.

Keywords: organization, boarding house, inpatient form of social services.

Важность повседневного внимания к решению социальных проблем пожилых людей возрастает в связи с увеличением удельного веса этой категории граждан не только в структуре населения России, но и во всём мире. Человечество стареет, и это становится серьёзной проблемой, решение которой должно вырабатываться на глобальном уровне.

Актуальность изучения организации социального обслуживания и качества предоставляемых услуг людям пожилого возраста в условиях стационара пансионата «Опора» для пожилых и инвалидов имеет значение по причине того, что одним из приоритетных направлений социальной политики на сегодняшний день, является социальное обслуживание и оказание

социальных услуг. При этом постоянное увеличение социальных потребностей пожилых людей и увеличение спроса на оказание социальных услуг говорит о том, что организация их предоставления должна постоянно развиваться.

С увеличением численности клиентов нетрудоспособного возраста сегодня в пансионаты для престарелых граждан и инвалидов все больше вынуждены использовать стационарную форму социального обслуживания населения. Данная форма не уменьшает ответственности за достойную организацию содержания пожилого населения, волей или неволей попавшего в подобные учреждения. Необходимо принимать меры по усовершенствованию и систематизации организационного и управленческого аспекта для того, чтобы не возникало случаев неудовлетворительного питания, непрофессионального социального обслуживания и унижительного отношения к старикам.

Общеизвестно, что в таких учреждениях есть серьезные проблемы, которые носят разноплановый характер и затрагивают почти все стороны жизни пожилых людей именно поэтому данная тема является актуальной.

Обзор исследования. Вопросы организации социального обслуживания и качества предоставляемых услуг людям пожилого возраста в условиях стационара рассматривались в трудах следующих авторов: А. Володченко [1], Л.В. Гудаковой [2], Н.Л. Гончаровой [3], Ю.Н. Калужских [5], О.Г. Седых [7] и др.

А. Володченко утверждает, что различные формы помощи, поддержки существуют с момента появления человека и направлены на помощь ближнему, нищему, сироте, семье и другим, и реализуются через различные формы взаимодействия индивидов и групп [1].

В работе Л.В. Гудаковой отражено, что проблемы стационарного социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов в наше время очень актуальны, потому что стационарные учреждения для пожилых и инвалидов слабо реагируют на многочисленные реформы [2].

Н.Л. Гончарова отмечает, что система социального обслуживания имеет: свой понятийно-категориальный аппарат; правовую базу, регулирующую организацию социального обслуживания; разветвленную инфраструктуру государственных учреждений социального обслуживания, нацеленных на работу с разными категориями клиентов; набор технологий и технологический инструментарий для решения различных социальных проблем в системе учреждений социального обслуживания; разработанные стандарты оказания социальных услуг и регламенты их предоставления [3].

В исследовании Ю.Н. Калужских отражено, что отличие социальной услуги заключается в предоставлении определенной категории граждан (пожилым, инвалидам, детям и т.д.) для удовлетворения их специфических потребностей (средства передвижения, профессиональная реабилитация и т.д.) бесплатно или на условиях частичной оплаты за счет средств общества [5].

О.Г. Седых утверждает, что для получателей социальных услуг открывается возможность выбора поставщика социальных услуг в рамках формирующейся конкурентной среды. Органы государственной власти могут осуществлять закупку социальных услуг для государственных и муниципальных нужд не только у государственных учреждений, но и у представителей коммерческого и некоммерческого негосударственного секторов[7].

Целью исследования стала специфика организации социального обслуживания и качества предоставляемых услуг людям пожилого возраста в условиях стационара пансионата для пожилых и инвалидов.

Для достижения цели исследования разработана анкета по выявлению организации социального обслуживания и качества предоставляемых услуг людям пожилого возраста, проживающим в пансионате «Опора» для пожилых и инвалидов. Анкеты составлены таким образом, чтобы охватить наиболее важные для клиентов пансионата вопросы.

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное, прежде всего прекращением или ограничением трудовой деятельности, изменениями ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, возникновением затруднений в социально-бытовой, психологической адаптации к новым условиям, требует необходимость выработки особых подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми.

Роль организации социального обслуживания и качества предоставления социальных услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов изучена многими исследователями. Например, Н. Ф. Дементьева и Э. В. Устинова [4] в своей научной работе внимательно исследуют роль и место социальных работников в системе обслуживания инвалидов и пожилых людей. В учебном пособии А.Н. Савинов [6] рассматривает классификацию, порядок разработки программ, подходы к индивидуальному обслуживанию инвалидов, пожилых, малоимущих и других категорий граждан. В научном исследовании Я.Ф. Дементьевой [4] рассматриваются вопросы психологической и социальной адаптации пожилых людей, впервые попадающих в дом-интернат, и рассматривает особенности их эмоционального состояния, межличностных взаимодействий и механизмов преодоления стрессовых ситуаций в условиях нового жизненного пространства. В содержании работы Е.И. Холостовой [10] систематизированы основные понятия, методы и направления деятельности социальных работников, рассматриваются современное состояние и актуальные проблемы социальной сферы, а также практические подходы к решению социальных проблем населения.

В работе использованы следующие методы работы: анализ научной литературы, анкетирование; математические методы обработки данных.

ОГБУ «Пансионат «Опора», явившееся базой для проведения исследования, расположено в селе Бирофельд Биробиджанского района Еврейской автономной области. В пансионате проживают 48 человек от 55 до 93 лет, из них 33 трудоспособного возраста.

Исследование проводилось с 33 клиентами пансионата в возрасте 55-65 лет и старше.

Первым этапом исследовательской работы разработка анкеты из девяти вопросов по выявлению организации социального обслуживания и качества предоставляемых услуг людям пожилого возраста, проживающих в пансионате.

На вопрос «Можете ли Вы сказать, что чувствуете себя в пансионате «Опора» достаточно комфортно, безопасно и гарантированно?» 66,6% респондентов ответили «определенно да», а 33,3% «скорее да, чем нет». Отметим, что отрицательных ответов от проживающих в пансионате не поступило. Таким образом, можно сказать, что условия проживания в пансионате «Опора» пожилых людей в целом устраивают, чувствуют они себя достаточно комфортно и защищено. Необходимо также отметить, что этот показатель является одним из важнейших в работе социального учреждения данного профиля. На вопрос «Устраивает ли Вас отношение руководства пансионата «Опора»?» 3,3% проживающих ответили «да, устраивает», 26,6% - «скорее устраивает». Таким образом, видим, что психологический климат в пансионате «Опора» благоприятный. Руководство пансионата относится к проживающим с уважением и пониманием их проблем.

Из полученных данных на вопрос «Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемый социальными работниками по обеспечению и защите Ваших прав?» видно, что 60% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемый социальными работниками по обеспечению и защите их прав. В то же время 33,3% скорее устраивает, а 6,6% пожилых людей уровень правовой помощи не устраивает. Возможно последние показатели связаны не с некачественным исполнением своих обязанностей персонала, а с недоработкой законодательства РФ регламентирующего те вопросы, которые возникают у данного процента проживающих в доме-интернате.

В ответ на вопрос, «Как на Ваш взгляд Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?» 73,3 % респондентов ответили положительно; 26,6 % опрошиваемых затрудняются ответить на этот вопрос. Отсюда видно, что качество социально-медицинского обслуживания находится на нормальном уровне. Что свидетельствует о том, что в пансионате «Опора» работают достаточно опытные сотрудники медицинского персонала, правильно понимающие проблемы здоровья проживающих у них клиентов. Среди ответов на вопрос «Опишите уровень материально-технического оснащения пансионате «Опора»», преобладающими вариантами были «высокий» – 53,3% и «средний» – 46,6%. Можно сделать вывод, что пансионат «Опора» достаточно хорошо оснащен в материально-техническом плане. В ответе на вопрос «Удовлетворяет ли Вас деятельность социальных работников по организации досуга проживающих пансионата «Опора» (по установлению благоприятного психологического климата)?» проживающие в большинстве случаев называют следующие варианты ответов: «да, удовлетворяет» – 60%, «частично удовлетворяет» – 40%. Отсюда можно сделать вывод, что

респондентов организация досуга в целом устраивает. Однако необходимо подумать о расширении их видов.

46% опрошенных ответили, что успех в организации культурно-массовой работы зависит от активной поддержки администрации учреждения и умения организаторов найти индивидуальный подход к каждому человеку.

Таким образом, в результате анализа анкетирования выявлено, что условия проживания в пансионате «Опора» пожилых людей в целом устраивают, чувствуют проживающие себя достаточно комфортно, защищено психологический климат в пансионате «Опора» благоприятный, руководство учреждения и обслуживающий персонал применяют все формы и методы законодательства РФ по правовой защите проживающих, качество социально-медицинского обслуживания находится на хорошем уровне. Что свидетельствует о том, что в пансионате «Опора» работают достаточно опытные сотрудники медицинского персонала. Пансионате «Опора» хорошо оснащен в материально-техническом плане. Проживающие люди в пансионате «Опора» находят свое общение с обслуживающим персоналом положительным.

Принимая во внимание изучение научно-методической литературы и проведение исследования методом анкетного опроса, специалисты по социальной работе и социальные работники ОГБУ «Пансионат «Опора» смогут добиться значимых успехов в организации системы социального обслуживания. Использование результатов исследования позволит оптимизировать подходы к оказанию помощи пожилым людям и инвалидам, повысить качество предоставляемых услуг, адаптировать их к потребностям клиентов и обеспечить более эффективное удовлетворение социальных нужд данной категории населения.

Библиографический список

1. Володченкова А. Бизнес-идея: частные дома для престарелых. Деловая газета. URL: http://www.dg-yug.ru/a/2012/06/06/Biznes-ideja_CHastnie_doma (дата обращения: 25.12.2025).
2. Гудакова Л. В., Килиджан С. Проблемы управления и организации стационарной формы социального обслуживания пожилых людей // Экономика и социум. 2023. №12-1 (31). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problems-of-management-and-organization-of-stationary-form-of-social-service-of-the-elderly>
3. Гончарова Н. Л. О состоянии стационарной формы обслуживания населения старше трудоспособного возраста // Вестник Академии знаний. 2020. №6 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-sostoyanii-statsionarnoy-formy-obsluzhivaniya-naseleniya-starshe-trudosposobnogo-vozrasta> (дата обращения: 28.01.2026).
4. Дементьева Н. Ф., Устинова Э. В. Роль и место социальных работников в обслуживании инвалидов и пожилых людей. М.: ЦИЭТИН 2024. 135 с.
5. Калужских Ю. Н. Направления совершенствования технологий социальной

- работы с гражданами пожилого возраста // Молодой ученый. 2020. № 23 (313). С. 529-531. URL: <https://moluch.ru/archive/313/71323>.
6. Савинов А.Н. Организация работы социальной защиты: Учеб. пособ. для студ. учреждений сред. проф. Образования. М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 192с.
 7. Седых О. Г. Стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста: перспективные направления развития частно-государственного партнерства // Креативная экономика. 2022. Т. 16. № 5. С. 1785-1798.
 8. Социально-психологическая адаптация лиц старших возрастов в начальный период пребывания в домах-интернатах: / Сост. Я. Ф. Дементьева, Е. Ю. Шаталова. М.: ЦИЭТИН, 1992.
 9. Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие / отв. ред. д. и. н., проф. Е. И. Холостова, д. и. н., проф. А. С. Сорвина. М.: ИНФРА – М, 2022. 427 с.
 10. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2021 32 с.