

Повышение эффективности предоставления социально-бытовых услуг на дому лицам пожилого возраста

Кривоносов Антон Евгеньевич

Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема

Студент

Аннотация

Цель исследования: предложить пути повышения эффективности предоставления социально-бытовых услуг на дому лицам пожилого возраста. Методы исследования: анализ научной литературы по проблеме исследования, методы качественной и количественной обработки полученных результатов. Результат – предложены пути повышения эффективности предоставления социально-бытовых услуг на дому лицам пожилого возраста.

Ключевые слова: социально-бытовые услуги, пожилые люди, социальное обслуживание, предоставление социально-бытовых услуг.

Improving the efficiency of providing social and domestic services at home to the elderly

Krivososov Anton Evgenievich

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

The objective of the study was to propose ways to improve the effectiveness of providing social and domestic services at home to the elderly. The research methods included an analysis of the relevant scientific literature and qualitative and quantitative methods for processing the obtained results. The results included proposals for ways to improve the effectiveness of providing social and domestic services at home to the elderly.

Keywords: social and domestic services, elderly people, social services, provision of social and domestic services.

Актуальность исследования. Основной тенденцией развития современного мирового сообщества является старение населения. Увеличение доли пожилых людей говорит о необходимости изменения государственной политики относительно лиц, нуждающихся в долговременном уходе. Этот процесс требует внесения корректив в социальную политику современных государств и создания системы долговременного ухода за пожилыми людьми и инвалидами. Главным образом, это касается сфер здравоохранения и социального обслуживания населения.

Обзор исследований. Предоставление социально-бытовых услуг на дому лицам пожилого возраста освещалась в трудах следующих авторов: С.А. Бакановой [1], И.Н.Бондаренко [2], О.Н. Дьяченко [3], С.Б. Коротеевой [4], Н.А. Скобелиной [5] и другими.

С.А. Баканова утверждает, что пожилые люди нуждаются в повышенном внимании общества и государства, и представляют собой специфический объект социальной работы. Важность повседневного внимания к решению социальных проблем этой категории граждан возрастает и в связи с увеличением удельного веса пожилых людей в структуре населения России [1].

И.Н. Бондаренко отмечает, что надомная форма социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов достаточно хорошо отработана и, по сути дела, уже давно перешла в разряд традиционных [2].

О.Н. Дьяченко утверждает, что организация социальной работы с пожилыми людьми в настоящее время находятся в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых людей [3].

С.Б. Коротеева отмечает, что эффективность социального обслуживания может определяться на основе как общих (служащих для оценки её эффективности в целом), так и специфических (для оценки конкретных социальных услуг отдельных видов и методов социальной работы, работы отдельных специалистов, работников учреждений) критериев [4].

В работе Н.А. Скобелиной отражено, что обеспечение государственной поддержки инвалидов и пожилых людей, развитие системы социальных служб и гарантий соцзащиты являются одними из приоритетных направлений государственной политики России [5].

Цель исследования: предложить пути повышения эффективности предоставления социально-бытовых услуг на дому лицам пожилого возраста.

Развитие системы социального обслуживания граждан пожилого возраста обусловлено необходимостью повышения доступных, качественных и результативных услуг. По данным Минтруда, наиболее востребованными услугами за 2024 год, среди лиц пожилого возраста, оказались социально-бытовые услуги (156 млн. услуг). За 2023–2024 годы потребность в предоставлении данных услуг выросла на 21 % [1]. Результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, показали невысокую степень удовлетворенности лиц пожилого возраста качеством надомного обслуживания, всего 65 % учреждений (из 1933) предоставляли в 2022–2023 гг. социальные услуги надлежащего качества в соответствии с принятым нормами и стандартами [2].

Рост количества граждан пожилого возраста с дефицитом самообслуживания объективно выдвигает необходимость формирования новой практической модели оказания социального ухода с предоставлением эффективных социальных услуг. Надомная форма социального обслуживания лиц пожилого возраста считается наиболее результативной, так как остаются

неизменными привычными социальными связями и местом жительства, что благотворно влияет на сохранение социально-психологического здоровья [4].

Поставщиком социально-бытовых услуг для лиц пожилого возраста на территории ЕАО является ОГБУ «КЦСО ЕАО».

Единственным показателем, по которому наблюдается рост численности получателей социальных услуг – отделения социального обслуживания на дому.

Надомное социальное обслуживание предоставляется гражданам пожилого возраста в виде периодической, постоянной или разовой помощи с целью максимального сохранения и улучшения привычных условий жизни. Основанием для предоставления такой формы социального обслуживания является заявление гражданина либо его законного представителя о предоставлении социальных услуг.

Для выявления проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста в ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания ЕАО», было проведено эмпирическое исследование с анкетированием с целью определения эффективности предоставляемых социальных услуг. Изучалось отношение получателей социальных услуг к получаемой помощи, мнение об услугах и их качестве, а также желание или возможности получать какие – либо дополнительные услуги.

Таблица 1 – Характеристика выборов

Характеристика выборов	Распределение характеристик	
	женский	мужской
пол	66%	34%
возраст	75-80 лет.	80-85
Социальное положение:		
инвалиды	33%	15%
пожилые люди	33%	19%

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди в возрасте 75-80 лет.

Таблица 2 – «Как пожилые люди узнали о работе ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания ЕАО»

Варианты ответов	Количество выборов
1. От работника центра	48%
2. Из разговора с получателями социальных услуг	28%
3. От соседей	24%

Таким образом, можно сказать, что социальные работники занимаются выявлением лиц пожилого возраста, нуждающихся в социальном обслуживании.

Таблица 3 – Учитываются ли Ваши нужды и потребности теми, кто оказывает вам социальные услуги?

Варианты ответов	Количество выборов
Учитываются	100%
Не учитываются	-

Таким образом, положительно ответили все получатели социальных услуг.

Таблица 4 – «Какие трудности в общении вы испытываете?»

Варианты ответов	Количество выборов
Затрудненная речь	6%
Слабое зрение	48%
Глухота	12%
Проблемы с памятью	34%

Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее большими трудностями в общении пожилых людей является слабое зрение и проблемы с памятью, меньшее количество респондентов выделяют глухоту и затрудненную речь.

Таблица 5 – «Есть ли Вас возможность выразить свои чувства? С кем Вы ими делитесь?»

Варианты ответов	Количество выборов
С соседями	30%
С родственниками	34%
С социальными работниками	30%
Со своими ровесниками	6%

Таким образом, большинство опрошенных, выражают свои чувства с соседями и с социальными работниками, с родственниками.

Таблица 6 – «Что является для Вас самым ценным в настоящее время?»

Варианты ответов	Количество выборов
Здоровье	30%
Внимание врачей	21%
Забота со стороны социальных служб	21%
Уважение со стороны родственников	21%
Материальное благополучие	7%

Таким образом, самым ценным является для получателей социальных услуг – состояние здоровья, внимание врачей, уважение со стороны родственников и забота со стороны социальных служб.

Вторым этапом исследования стало проведение интервью с получателями социальных услуг Комплексного центра социального

обслуживания населения, находящимся на социальном обслуживании на дому.

Были выявлены как положительные, так и негативные факторы в процессе оказания услуг.

К положительным организационным факторам можно отнести то, существует утверждённый график посещений между социальным работником и получателем социальных услуг. В результате опроса, было выяснено, что социальный работник оказывает социальные услуги 2 раза в неделю. К числу таких услуг относятся покупка и доставка на дом продуктов питания, помощь в приготовлении пищи, покупка и доставка на дом лекарственных препаратов, оплата коммунальных услуг, мытье пола, уборка пылесосом.

Все из перечисленных услуг являются востребованными для респондентов.

Из негативных сторон можно выделить недостаток общения со стороны социального работника из-за его загруженности и большого количества обслуживаемых, что социальный работник не всегда успевает сделать всё вовремя или же опаздывает, но такое явление можно объяснить тем, что у социальных работников разработан нелогичный график посещения всех своих клиентов без учёта внешних факторов, таких, как очереди в магазинах, аптеках, особенно на Почте России при оплате квитанций ЖКУ.

Существуют проблемы, касающиеся тарифов на услуги и оказанием дополнительной помощи. Оценивают работу социального работника клиенты по-разному, кто-то очень доволен их работой, а кто-то не в полной мере удовлетворён оказанием услуг.

Однако, все интервьюируемые единодушны в своем мнении о том, что такая помощь очень необходима пожилому населению, она значительно улучшает жизнедеятельность пожилых граждан.

Таблица 7 – Характер проблем по оказанию социальной помощи на дому (по результатам проведенного интервью)

1. Как часто навещает Вас социальный работник?	По утвержденному графику - 2 раза в неделю
2. Как часто Вы просите оказать услугу из дополнительного перечня предлагаемых услуг?	Обычно в летний период (полив огорода, прополка)
3. Устраивает ли Вас ваш социальный работник?	Да, все устраивает
4. Легко ли Вам с ним общаться?	Да
5. Часто ли вам приходится откладывать вашу просьбу по желанию социального работника?	Никогда такого не было
6. Помогает ли ваш социальный работник ответить на интересующие Вас вопросы, в сфере социального обслуживания?	Всегда, очень грамотные работники
7. Как часто социальный работник откладывает к Вам визит по сложившимся обстоятельствам?	Очень редко, если и откладывает, то затем дорабатывает в другое удобное для нас время

8. Как часто в неделю социальный работник заменяет визит к Вам разговором по телефону?	Такого не было
9. Хотелось бы Вам чтобы Вас навещал социальный работник как можно чаще?	конечно
10. Ваши предложения и замечания в адрес социального работника.	Замечаний нет, но хотелось бы, чтобы время посещений было продолжительным

В ходе беседы выяснено, что социальные работники, которые оказывают социальные услуги самые лучшие, доброжелательные, и что благодаря такой службе пожилые люди не брошены.

Но, несмотря на это, респондент, как и любой другой представитель категории пожилых граждан, отмечает недостаток общения со стороны социального работника из-за его загруженности и большого количества обслуживаемых.

Качество работы ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания ЕАО» по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста можно выявить по двум линиям, с точки зрения пожилых – клиентов центра и с точки зрения специалистов по социальной работе. В результате проведенного исследования можно сформулировать вывод о том, что социальной работе с гражданами пожилого и старческого возраста можно поставить положительную оценку, услуги, оказываемые центром социального обслуживания востребованы пожилыми людьми, и сам центр функционирует эффективно по удовлетворению потребностей и нужд пожилых людей.

Проведение исследования услуг и особенностей социального обслуживания обнаружило, что выработавшиеся формы социального обслуживания актуальны в настоящее время. Взгляды и оценки респондентов об услугах, оказываемых отделениями центра социального обслуживания, говорят о довольно высоком уровне деятельности этих подразделений, о тех вопросах, которые необходимо разрешать.

Проанализировав ответы на эти вопросы, можно сделать вывод, что, большинство пожилых граждан удовлетворены качеством социального обслуживания на дому.

Проведенное анкетирование социальных работников, занимающихся обслуживанием граждан пожилого и старческого возраста, дает информацию о социальных работниках, как о хороших сотрудниках.

Результаты анкетирования позволяют составить анализ работы по обслуживанию пожилых граждан в целом, дает представление о самооценке социальных работников.

По результатам проведенного анализа можно сделать вывод об успешности поставленной работы с кадрами. Что является самым главным критерием для развития центра по оказанию социального обслуживания и социальной защите гражданам пожилого и старческого возраста.

В рамках метода анкетирования – проанкетированы 15 социальных работников.

Большая часть респондентов (3 из 15) ответили, что скорее удовлетворены, выбранной профессией, чем не удовлетворены, 12 человек полностью удовлетворены выбранной профессией.

Также респондентам задан вопрос: «Назовите трудности, с которыми вам приходится сталкиваться в работе (тяжелый физический труд, частые психологические нагрузки, необеспеченность канцелярскими принадлежностями, частая смена обслуживаемых, сложность общения с коллегами, заведующей отделением, высокие требования, частые обращения клиентов за помощью во вне рабочее время?»).

В ходе интервью выяснилось, что все опрошенные социальные работники в количестве 15 человек, отметили, что единственная трудность в работе – тяжелый физический труд.

Распределение ответов респондентов на вопрос «Считаете ли вы необходимым пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары?» выглядит следующим образом (таблица 8).

Таблица 8 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Считаете ли вы необходимым пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары?»

Варианты ответов	Количество выборов
Да	63%
Нет	31%
затрудняюсь ответить	6%

Абсолютное большинство респондентов (61%) выбрало вариант «Необходимость пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары», а 31% респондентов – выбрало ответ – нет.

В филиале ОГБУ «КЦСО ЕАО» действует мобильная служба, осуществляющая выезды совместно со специалистами учреждений района в отдаленные населенные пункты.

Специалистами учреждения оказывается консультативная помощь по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты. Оказывается, помощь в профессиональной, социально-психологической реабилитации инвалидам, лицам с ограниченными возможностями, несовершеннолетним правонарушителям, другим гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и нуждающимся в реабилитационных услугах.

Таким образом, социальная работа в ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания ЕАО» организована на достаточно высоком уровне с учетом социально-демографических показателей района.

Можно предложить следующие рекомендации по дальнейшему совершенствованию социального обслуживания лиц пожилого возраста на дому:

- установить тесную связь отделений социальной помощи с общественными организациями, чтобы патронажные медсестры проводили профилактическое медицинское и социально-бытовое обслуживание инвалидов (так было до создания службы помощи на дому), с тем, чтобы одних и тех же лиц не обслуживали и социальные работники, и патронажные сестры;
- уменьшить установленную норму обслуживания для социального работника, одновременно расширив их функции и увеличив число посещений обслуживаемого;
- дифференцировать норму обслуживания в зависимости от состояния здоровья обслуживаемого (например, одного инвалида I группы считать за двух человек) и его жилищно-бытовых условий;
- проводить систематические мероприятия по развитию семейного ухода, путем обучения членов семьи или заинтересованных граждан правилам социально-бытового ухода за лицами пожилого возраста на дому.

Библиографический список

1. Баканова С. А., Никодимова Д. И. Понятие и особенности социального обслуживания населения в РФ как вида социального обеспечения // Современное искусство и образование: материалы международной научно-практической конференции, Москва, 11 апреля 2023 года. М.: Дашков и К, 2023. С. 248–273. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54740888> (дата обращения: 17.02.2026).
2. Бондаренко И. Н. Пожилые люди: общегуманитарный подход к старению населения и проблемы совершенствования социального обслуживания // Отечественный журнал социальной работы. 2021. № 2 (85). С. 47–75. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46410328> (дата обращения: 17.02.2026).
3. Дьяченко О. Н. Техника и технология оказания услуг: практикум для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис. Брянск: Новый проект, 2021. 142 с. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=45710730> (дата обращения: 17.02.2026).
4. Коротеева С. Б. Повышение эффективности предоставления социально-бытовых услуг на дому лицам пожилого возраста // Молодой ученый. 2023. № 26 (473). С. 60–63. URL: <https://moluch.ru/archive/473/104557> (дата обращения: 17.02.2026).
5. Скобелина Н. А. Система долговременного ухода в современной России: учебное пособие. Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2023. 100 с.