**К вопросу определения качества социального обслуживания в условиях сельского поселения**

Тюря К.Ю.

(ГБПОУ «Ставропольский региональный многопрофильный колледж», г. Ставрополь)

*Аннотация*. В статье рассматривается проблемы оценки качества социального обслуживания населения в сельской местности Ставропольского края. Раскрыты основные детерминанты организации социального обслуживания населения, выделены основные виды предоставляемых социальных услуг в сельском муниципальном образовании. Представлены результаты экспертной диагностики качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов в отделении социального обслуживания на дому сельского поселения.

*Ключевые слова*: социальное обслуживание населения, социальная защита населения, социальные услуги, потребители социальных услуг, пожилые граждане, инвалиды, качество социальных услуг.

Социально-политические изменения в России обнажили незащищенность человека в экономической, социальной и политической сферах, привели к ухудшению условий жизнедеятельности граждан. Необходимость поддержания социальной стабильности предопределила актуальность обеспечения эффективной, качественной социальной поддержки нуждающихся членов общества, формирования и совершенствования системы социальной защиты населения.

Под социальной защитой населения сегодня понимают систему мероприятий, осуществляемых государственными и общественными организациями по обеспечению гарантированных минимально достаточных условий жизни, поддержанию жизни и деятельного существования человека. Система социальной защиты должна выступать гарантом организационной и консультативной поддержки малообеспеченного населения со стороны специалистов соответствующего профиля [1].

Система государственного призрения, ориентированная на оказание социальной помощи и поддержки нуждающихся слоев населения, получила целостное оформление и развитие в эпоху императорской России (конец XIX  – начало XX вв.), в дальнейшем переросла в систему социального обеспечения [2]. К концу XX века система социального обеспечения, включающая региональные системы социального обслуживания, была реорганизована в систему социальной защиты населения, а социальные услуги выделены в самостоятельное направление [4]. В указанный период был определен категориальный аппарат, используемый при организации различных видов социальной защиты населения. В частности определено, что с**оциальная поддержка** (помощь) предоставляется социально-уязвимым группам населения, не способным в силу тех или иных причин обеспечить себе доход. Помощь осуществляется как путем денежных, так и натуральных выплат (бесплатные обеды, одежда) и финансируется за счет общих налоговых поступлений [2]. Кроме того, социальное обслуживание населения представляет собой деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам. А социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в т.ч. срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. К сегодняшнему дню понятие «социальная услуга» становится ключевым в модернизации всей системы социальной защиты населения Российской Федерации. На первый план выдвигается проблема обеспечения качественной помощи нуждающимся гражданам, при понимании существенных различий в оценке качества социальной услуги её потребителем (нуждающимся социальным субъектом), заказчиком (государством, обществом), поставщиком (государственным, унитарным или муниципальным учреждением, общественной организацией, индивидуальным предпринимателем) [6]. В указанном контексте оказывается актуализированным выявление особенностей организации социальной поддержки наиболее пораженных в правах граждан: одиноко проживающих пожилых граждан и инвалидов, определение детерминант качественной социальной услуги с их точки зрения.

Российские исследователи и практические работники сферы социального обслуживания неоднократно обращались к проблеме определения эффективности социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами. Например, В.Г. Бочарова концентрировала свое внимание на изучении проблем эффективности деятельности учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидов [3]. В.Р. Пациорковский основное внимание уделял социальной работе в системе социального обслуживания [5].

В Ставропольском крае система социального обслуживания пожилых людей и инвалидов представлена государственными центрами социального обслуживания (стационарными и нестационарными), включающие в качестве подразделений отделения срочного социального обслуживания и отделения социального обслуживания на дому.

Наиболее распространенной формой получения социальных услуг пожилыми людьми и инвалидами является надомное социальное обслуживание, организуемое ЦСОН соответствующего муниципального образования. К 2014 году отделения социального обслуживания на дому организованы во всех муниципальных образованиях края и городах краевого значения. Лучшие из них действуют в государственных учреждениях социального обслуживания Александровского, Красногвардейского, Кочубеевского, Предгорного, Петровского, Грачевского, Изобильненского, Шпаковского районов.

Комплексный центр социального обслуживания населения Шпаковского района (г. Михайловск) обеспечивает: социальное обслуживание на дому (с организацией социально-медицинского обслуживания); полустационарное социальное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания; организацию стационарного социального обслуживания в соответствующих (стационарных) учреждениях социального обслуживания; срочное социальное обслуживание; социально-консультативную помощь.

В соответствии с законодательством РФ КЦСОН Шпаковского района предоставляет клиентам социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-трудовые, социально-правовые, социально-реабилитационные, социально-экономические и срочные социальные услуги, нацеленные на решение срочных и перманентных социально-значимых проблем клиентов – потребителей соответствующих услуг. Предполагается, что развитие социального обслуживания зависит от качества предоставления социальных услуг специалистами и социальными работниками КЦСОН, и в частности, от качества социальных услуг, предоставляемых потребителю каждым отделением социального обслуживания, расположенным в отдаленных сельских поселениях.

Одной из неясных в организации работы районного КЦСОН оказалась ситуация в Цимлянском отделении, где направления деятельности соответствует требованиям законодательства Российской Федерации и профессионального стандарта, однако есть отказы клиентов от обслуживания при сохранении востребованности социальной помощи. Указанное положение потребовало организации социологического исследования по определению детерминант качества социальных услуг, предоставляемых отделением п. Цимлянского, в оценках потребителей.

Экспертами стали клиенты отделения социального обслуживания населения (4 женщины и 1 мужчина, все старше 58 лет). Все респонденты стояли в очереди на социальное обслуживание, ими востребованы как социальное обслуживание, так и постоянный уход.

Респонденты пользуются как социальным обслуживанием на дому, так и полустационарным социальным обслуживанием (дневное пребывание в отделении). Востребована и срочная социальная помощь. Следует отметить, что потребности пожилых людей и инвалидов разнообразны, хотя большая часть касается состояния здоровья.

Эксперты отметили, что наибольшую потребность испытывают в социально-медицинском обслуживании и обеспечении лекарствами. Низкий уровень организации медицинского обслуживания предопределен отсутствием в поселке не только каких-либо учреждений здравоохранения, включая ФАП или аптеку, но и квалифицированных врачей или специалистов среднего звена (фельдшеров или медицинских сестер). Социально-медицинское обслуживание предоставляется только в виде скорой / неотложной медицинской помощи с госпитализацией в Шпаковском районном отделении больницы.

Респонденты отметили, что социально-психологические услуги в отделении социального обслуживания населения п. Цимлянского не предоставляются и необходимо обращение в Центр социального обслуживания населения г. Михайловска. Указанная ситуация ухудшает материальное положение клиентов, поскольку требует материальных (транспортных) затрат, много времени и усилий. Эксперты отметили, что отделением социального обслуживания не предоставляются досуговые услуги (проведение концертов, кружков, организация межличностного общения и др.), хотя эти услуги могут значительно повысить не только благоприятное самочувствие клиентов, изменить их социально-психологическое состояние, не требуют больших затрат.

Качество социального обслуживания зависит не только от профессиональных и личных качеств специалистов, но и от отношения клиентов к учреждению социального обслуживания. В отделении социального обслуживания населения п. Цимлянский, по мнению клиентов, высокий уровень компетентности специалистов социальной работы. Респонденты отметили своё уважительное отношение к своему социальному работнику, которого охарактеризовали как доброжелательного, ответственного, уважительного, позитивного и внимательного. В тоже время респонденты отметили, что качество предоставляемых социальных услуг оставляет желать лучшего, нужно расширять и улучшать номенклатуру услуг. Востребованы не только социально-медицинские, досуговые, но и социально-правовые, социально-трудовые услуги. Нужны и консультативные услуги по вопросам наследования, восстановления связей с близкими и пр.

Для уточнения особенностей ситуации было организовано дополнительное исследование в форме углубленного интервью с социальным работником отделения. Анализ результатов показал, что важнейшими проблемам при обслуживании пожилых людей и инвалидов специалист считает:

* недостаточность знаний основных методов и приемов при оказании социальных услуг потребителям;
* недостаточная выдержка и самообладание при социальном обслуживании;
* негативное отношение некоторых клиентов к социальному работнику из- за личной неприязни и недоверия;
* незнание технологий социальной работы с пожилыми гражданами и инвалидами;
* отсутствие психологической готовности специалистов при оказании социального обслуживания инвалидам и пожилым людям;
* недостаток знания, умения и навыков у социальных работников;
* некомпетентность менеджера социальной работы.

Таким образом, проведенное исследование выявило, что социальное обслуживание пожилых и инвалидов в отделении п. Цимлянского представлено сокращенной номенклатурой социальных услуг, предлагаемых одиноко проживающим пожилым людям и инвалидам и полностью не удовлетворяет клиентов социального учреждения (удовлетворенность равна нулю).

Учреждение социального обслуживания предоставляет услуги, пользующиеся спросом у большей части населения (типовые), но не готово предоставлять адресные услуги. Отсутствие необходимого количества качественных социальных услуг для пожилых и инвалидов в отделении СОН говорит о плохой организации социального обслуживания.

Для повышения качества социального обслуживания необходимо: повышение профессиональной квалификации руководителя; направление на обучение и повышение квалификации специалистов социальной работы. Требуется организация использования и предоставления клиентам специализированного оборудования, средств и материалов в отделении социального обслуживания населения.

Востребовано создание психолого-педагогической службы, организация стационара (ночного пребывания) в отделении. Актуально расширение культурно-досуговой деятельности, учитывающей как потребности клиентов в общении и социальном признании, так и возможности здоровья.

В завершение необходимо отметить, что полученные результаты пилотного исследования должны служить ориентиром для выдвижения рабочих гипотез при организации полноценного социологического исследования, связанного с комплексным определением качества социальных услуг, предоставляемых в муниципальном образовании. Такая комплексная оценка должна включать не только оценку потребителей, но и оценки качества заказчиками и поставщиками социальных услуг.

Список литературы:

1. Косинцева Ю.Ф. Мониторинг качества жизни населения как инновационная технология определения приоритетов в социальной работе // Теоретико-методологические основы инновационных технологий в социальной работе и образовании: коллективная монография/под ред. профессора Н.П. Клушиной. - Ставрополь: Альфа Принт, 2014.

2.История социальной работы: документы и практикумы: Учебное пособие для студентов высших учеб. заведений / Сост. М. Н. Коныгина и др.-М.: Дашков и К, 2011.

3. Бочарова В.Г. Профессиональная социальная работа: личностно-ориентированный подход / В.Г. Бочарова. – М.: Лидер, 1999.

1. Ильченко Е.В. Потребности людей с инвалидностью в социальном обслуживании // Теоретико-методологические основы инновационных технологий в социальной работе и образовании: коллективная монография/под ред. профессора Н.П. Клушиной. - Ставрополь: Альфа Принт, 2014.
2. Пациорковский В.В. Сельская Россия: проблемы и перспективы / В.В. Пациорковский // Социологические исследования. – 2007. – №1.
3. Федеральный закон от 28.12.2014 г. № 442- ФЗ “ Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации”.