

так как финансовые механизмы двух представленных звеньев не одинаковы.

Список литературы:

1. Архипов А.П. Социальное страхование. Здоровье, пенсии, профессиональные риски: учебник и практикум для академического бакалавриата / А.П. Архипов. - М.: Юрайт, 2016.- 145 с.
2. Мандель Б.Р. Социальная реклама: учебное пособие / Б.Р. Мандель
Издательство: "Вузовский учебник, Инфра-М", 2012.- 304 с.
3. Никишина О.В. Социальное страхование в современной России как основной институт социальной защиты населения / О.В. Никишина // Научная мысль Кавказа. - 2008. - № 2. - С.130-134.
4. Романов А.А. Социальная реклама: проблемы и перспективы / А.А. Романов // Экономика, статистика информатика. – 2010.- № 6.- С. 13-45.
5. Социальное страхование: учебник / под ред. Н. А.Кричевского. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. - 316 с.

УДК 36: 364.04

**Рахматуллина Р.Ш., Шкиндер Н.Л.
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ И ИНВАЛИДАМ, В
ОТДЕЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ**

Кафедра социальной работы и социологии медицины
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

**Rahmatullina R.SH., Shkinder N. L.
ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES
PROVIDED TO THE ELDERLY AND DISABLED PEOPLE IN THE
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICE AT HOME**

Department of social work and sociology of medicine
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: rimma.maniapova.89@mail.ru

Аннотация. В данной статье рассмотрены вопросы, касающиеся оценке удовлетворенности качеством социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому. Описываются результаты анкетирования оценки удовлетворенности качеством социальных услуг с точки зрения пожилых людей и инвалидов и работников по вопросам оценки качества предоставления социальных услуг с точки зрения учреждения. Даны рекомендации по повышению качества социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

Annotation. This article addresses issues related to the assessment of

satisfaction with the quality of social services in the department of social services at home. Describes the results of a survey assessing satisfaction with the quality of social services from the perspective of older people and people with disabilities and workers on the assessment of the quality of social services from the point of view of the institution. Recommendations for improving the quality of social services in the department of social services at home for senior citizens and people with disabilities are given.

Ключевые слова: социальная работа, обслуживание на дому, оценка качества предоставляемых услуг, пожилые и инвалиды.

Key words: social work, home services, assessment of the quality of services provided, the elderly and disabled.

Введение

Несмотря на постепенное увеличение размера пенсии и улучшение жизненного уровня населения, работы у социальной службы не убавляется. Ветераны, и инвалиды всегда будут нуждаться в социальном обслуживании, уровень которого за счет внедрения новых форм и методов должен постоянно повышаться, а обслуживание должно быть доступным всем нуждающимся.

На этапе формирования основу центров социального обслуживания (ЦСО) составляли несколько отделений: срочного социального обслуживания, дневного пребывания, социального обслуживания на дому [3].

За последние годы структура центров изменилась. Во многих из них появились отделения реабилитации, консультативное и организационно-аналитическое отделения, помощи семье и детям и т.д. На сегодня больше половины всех существующих центров социального обслуживания являются комплексными центрами (КЦСОН), предоставляющими населению широкий спектр социальных услуг единовременного и постоянного характера. Однако, основой их функционирования считаются отделения социальной помощи на дому, обслуживающие наиболее незащищенные и уязвимые группы населения – пожилых людей и инвалидов [5].

Критерии и показатели социального обслуживания описали в своих работах — С.И. Михайлова, Т.В. Черпухина, Т.В. Чуянов и Е.Р. Ярская-Смирнова. Если исходить из того, что цель работы – это заранее запрограммированный результат, тогда фактический результат сопоставляется с принятыми стандартами социального обслуживания населения [4].

Цель исследования – провести оценку качества социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, и на основе полученных результатов выявить области улучшения деятельности отделения и направления повышения качества социальных услуг. Объект исследования – социальное обслуживание на дому граждан

Материалы и методы исследования

Теоретический анализ предметного содержания литературы по указанной теме; социологические опросы и эмпирическая интерпретация – оценка качества предоставляемых услуг в отделении социального обслуживания на

дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

Результаты исследования и их обсуждение

База исследования: отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Ясный. Для достижения цели исследования автором работы были разработаны две анкеты. Анкеты содержит вопросы открытого и закрытого типа и направлена на оценку качества социальных услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов в отделении социального обслуживания на дому.

Выборка 1: пожилые люди и инвалиды, находящиеся на обслуживании в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов в возрасте от 60 до 89 лет, в количестве 58 человек.

Выборка 2: социальные работники отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, выборка 22 человека. Большую часть респондентов составляют женщины. Так как работа в данной организации не связана с физическим трудом. Мы видим, что возрастная структура распределена практически одинаково, кроме сотрудников от 18 до 25 лет. Это связано с тем, что учреждение достаточно серьезное, и мало кому удается устроиться работать в этом возрасте в данную организацию.

Итак, самым главным для обслуживаемых, является здоровье и всё, что с ним связано: внимание врачей, своя безопасность и сохранение своего спокойствия; важна и забота со стороны социальных служб; уважение со стороны родственников; способность двигаться и здраво рассуждать; материальное благополучие; уважение со стороны государства и востребованность их жизненного опыта, соблюдение их прав. У клиентов отделения социального обслуживания на дому преобладает хорошее настроение. «Меня такое обслуживание устраивает, я не чувствую себя обездоленной и одинокой». «Старость переношу как нормальное неизбежное явление своей жизни» [1, 31].

Эта небольшая выборка позволяет создать некоторые представления о качестве жизни обслуживаемых, которое напрямую связано с качеством работы КЦСОН [2, 34].

Результаты анкетирования социальных работников отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов КЦСОН г. Ясный показали следующее:

1. Большинство социальных работников учреждения – это женщины в возрасте от 45 до 60 лет со стажем работы в системе соцзащиты до 5 лет, в основном, со средне специальным образованием.

3. Социальные работники считают свою профессию нужной, нервной, малооплачиваемой и тяжелой физически.

4. На вопрос о выборе профессии 27 % респондентов ответили, что хотят помогать людям, 13% — эта профессия их устраивает, 54% ответили — не было другого выбора. Полностью способности реализуются у половины

респондентов, другая половина ответила – не знаю. У двоих респондентов способности на этой занимаемой должности не реализуются.

5. Эффективность работы, по мнению социальных работников – средняя, работать лучше могли бы 8% респондентов, остальные ответить на этот вопрос затрудняются. На эффективность работы, по мнению социальных работников влияют следующие факторы: не компактность проживания клиентов (8%), частые психологические нагрузки (45%), тяжелый физический труд (13%), недостаточность транспортного сообщения (13%). Добираются до клиентов в основном пешком - 81%, на дорогу затрачивают в среднем 45 минут, на обслуживание 1 клиента в среднем затрачивается 1 час 20 минут. Дополнительные услуги клиентам оказывают 86% социальных работников.

6. Отношения между клиентами и социальными работниками складываются доброжелательные, но конфликтные ситуации все-таки возникают. Выйти из конфликтной ситуации социальным работникам помогает в основном психолог.

7. Не хотят повышать свой профессиональный уровень 61% работников, но на базе Центра регулярно проводятся учебные курсы для социальных работников и 43% работников на них присутствует. За последние годы 16 сотрудников отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов КЦСОН г. Ясный повышали квалификацию по программе профессиональной переподготовки и повышения квалификации (Оренбургский учетно-финансовый техникум, по программе социальная работа).

В результате проведенного исследования можно сформулировать вывод о том, что качество обслуживания со стороны социальных работников хорошее, так как средний показатель удовлетворенности деятельностью социального работника колеблется от 60 до 90%. Большинство респондентов – получателей социальных услуг (80%) отмечают изменение качества жизни в положительную сторону и готовы посоветовать родственникам и знакомым (90%) обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг.

Оценка эффективности деятельности Центра подтверждается и результатами анкетирования социальных работников, которые оценили ее как среднюю (низкую и особо низкую не выбрал никто, высокую – меньшинство). Следует отметить и низкий уровень мотивации респондентов – социальных работников, что не способствует повышению эффективности деятельности и сказывается на качестве предоставляемых социальных услуг. Низкая мотивация к труду работников данной сферы в связи с низким уровнем их заработной платы по сравнению с высокими требованиями, предъявляемыми к уровню профессионализма, морально-этическим качествам, ответственности в процессе обслуживания сложного контингента лиц, должна рассматриваться как проблема обеспечения КЦСОН квалифицированными специалистами отдельных категорий.

Эффективность социальной работы складывается не только из количественных показателей, но и качественных. К примеру, критериями

оценки эффективности могут быть определены:

А) удовлетворенность клиентов обслуживанием;

Б) удовлетворенность персонала работой.

Поэтому рекомендации дадим по двум направлениям.

Для повышения удовлетворенности получателей социальных услуг предлагается:

1. Увеличить объем дополнительных социальных услуг. «Домашний парикмахер»; ремонт и пошив одежды; ремонт квартиры; пункта проката ТСР и другое.

2. Видится необходимым выявление и изучение потребностей лиц пожилого возраста в социальном обслуживании для более эффективной работы с данной категорией. Кроме этого предлагается внедрить такую форму работы как «Телефон доверия». С целью оказания экстренной юридической и/или психологической помощи пожилым гражданам предлагается к реализации инновационная форма «On-line доверие».

3. Использовать различные методы сбора информации об эффективности социальной работы и ее оценки, для чего внедрить ежеквартальное анкетирование клиентов с целью диагностики проблем граждан пожилого возраста и инвалидов и их устранения – «Мониторинг оценки клиентом качества услуг».

4. Активно внедрять инновационные модели социального обслуживания в центре как более эффективные и приближенные к нуждам пожилых людей. С целью оперативного решения вопросов, интересующих получателей социальных услуг, внедрить в работу инновационную форму «Горячая линия» (консультации и оформление документов).

5. Расширение круга субъектов, оказывающих помощь пожилым людям на приемлемых для них условиях, посредством привлечения государственных и негосударственных организаций, семей и добровольцев. В этом вопросе важна роль волонтерского движения в реабилитации людей пожилого возраста и инвалидов. Волонтерство – источник перспективных идей, большой ресурс в деле реабилитации.

Выводы

Подводя итог вышесказанному, необходимо отметить, что сегодня, важной задачей, стоящей перед работниками системы социальной сферы, является внедрение в практическую деятельность как традиционных, так и инновационных технологий. Инновационный процесс должен быть комплексным и постоянно совершенствоваться. Основной задачей социальной работы с пожилыми людьми остается выявление социальной проблемы, от характера которой будет зависеть определение содержания, форма и методы социальной работы.

Список литературы:

1. Гулина М. А. Психология социальной работы: учебник для вузов / М.А. Гулина. - СПб.: Питер, 2009. - 384 с.

2. Дмитриев А. В. Социальные проблемы людей пожилого возраста / А.

В. Дмитриев. – СПб.: Питер, 2014.- 430 с.

3. Казанцева М.В. Безработица как социальное явление: проблемы и пути их решения / М.В. Казанцева, Н.А. Олешкевич // Гуманитарные научные исследования. - 2014. - № 6. – С. 24-56.

4. Кремень Ф. М. Социально-психологические особенности безработных: гендерный аспект / Ф. М. Кремень // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 27. – С. 26–30.

5. Кричевский Р.Л. Психология профессиональной карьеры / Р.Л. Кричевский // под общ ред. А.А. Деркача. - М.: Изд-во РАГС, 2006. - С.82-85.

6. Плюснин Ю.М. Социальная психология безработных / Ю.М. Плюснин, Г.С. Пошевнев. –Новосибирск: НГИ, 2007. – 244 с.

УДК 159:923.2

Рябович А.В., Алферова И.С.
ОСОБЕННОСТИ ЖИЗНЕСТОЙКОСТИ СТУДЕНТОВ С
РАЗЛИЧНЫМ УРОВНЕМ АДАПТАЦИИ

Кафедра клинической психологии и педагогики
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

Ryabovich A.V., Alferova I.S.
FEATURES OF RESILIENCE OF STUDENTS WITH DIFFERENT
LEVELS OF ADAPTATION

Department of clinical psychology and pedagogy
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: Arexsia@yandex.ru

Аннотация. В данной статье рассматривается проблема влияния жизнестойкости на развитие адаптационного потенциала студентов и продемонстрировано исследование, изучающее особенности жизнестойкости студентов-первокурсников, имеющих различные уровни адаптации.

Annotation. The article deals the problem of the impact of resilient on the development adaptation potential of student and demonstrated a study that studies the features of resilience to the adaptive capacity of first-year students with different levels of adaptation.

Ключевые слова: Жизнестойкость, социально-психологическая адаптация, студенты-первокурсники, вовлеченность, контроль, принятие риска, акцентуации, стресс.

Key words: Resilience, hardiness, social and psychological adaptation, students, freshmen, involvement, control, risk taking, accentuation, stress.