

КАСАРКИНА ЕЛЕНА НИКОЛАЕВНА

кандидат социологических наук, доцент кафедры социальной работы Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарева,
eienovik@mail.ru

ELENA N. KASARKINA

Cand.Sc. (Sociology), Associate Professor at the Department
of Social Work of Ogarev Mordovia State University

УДК 316.4.066

СЕМЬЯ И СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА КАК СУБЪЕКТЫ НАДОМНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

THE FAMILY AND THE SOCIAL SERVICE AS SUBJECTS OF HOME-BASED SOCIAL CARE FOR ELDERLY PEOPLE: A COMPARATIVE ANALYSIS

Аннотация. В статье анализируются показатели, отражающие эффективность надомной социальной помощи пожилому человеку со стороны ее разных субъектов. Представлена авторская интерпретация роли семьи и социальной службы (сделан сравнительный анализ). Приводятся аргументы, свидетельствующие о том, что, независимо от того, какой субъект оказывает данную помощь, она должна быть доступной, своевременной, адресной, комплексной, ориентированной на улучшение условий жизнедеятельности, кроме того, расширять возможности людей старшего поколения. Результатом надомной социальной помощи должно стать удовлетворение интересов и потребностей человека путем предоставления целого комплекса социальных услуг.

ABSTRACT. The article analyzes the indicators reflecting the effectiveness of home-based social assistance to an elderly person from different actors. The author's interpretation of the role of the family and the social service in providing home-based social assistance to an elderly person in comparative analysis is presented. The author argues that regardless of which subject provides this assistance, it should be accessible, timely, targeted, comprehensive, focused on improving living conditions and expanding capabilities of the elderly people. The home-based social assistance must result in the satisfaction of human interests and needs by providing a whole range of social services, while its quality depends on the presence or absence of certain conditions and costs.

Ключевые слова: надомная социальная помощь, пожилые люди, семья, социальная служба.

KEYWORDS: home-based social assistance, elderly people, family, social service.

Социальное обслуживание на дому на сегодняшний день является самой востребованной и экономически выгодной формой оказания услуг пожилым людям, поскольку оно осуществляется путем предоставления гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании, частично утратившим способность к самообслуживанию, социально-бытовой, социально-медицинской и другой помощи на дому в привычных условиях.

Социальное обслуживание на дому характеризуется следующим:

1) это деятельность поставщика социальных услуг (социальной службы) по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде — месте их проживания (раздел 2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.10.2014 г. № 939 н «Об утверждении

Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»);

2) является формой социального обслуживания, направленной на улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности (раздел 1 Постановления Правительства РМ от 24.11.2014 г. № 563 «Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Мордовия в форме социального обслуживания на дому»).

В законодательных актах России определяются показатели и критерии эффективности и качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 октября 2014 года № 939 н в пункте 19 закрепляет основные показатели и критерии, определяющие

эффективность и качество социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, среди них: 1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг; 2) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания на дому (устав (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы); 3) численность получателей социальных услуг, охваченных (нуждающихся) социальными услугами у данного поставщика социальных услуг; 4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности); 5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация; 6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура помещений поставщика социальных услуг); 7) наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания на дому; 8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг.

Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в статье 3 раскрывает понятие «стандарт социальной услуги» — основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, а также определяет иные показатели, порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, утверждаемый в соответствии с пунктом 10 статьи 8 ФЗ №442-ФЗ.

Критерии оценки эффективности и качества социальных услуг на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, закреплены в пункте 20 Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 октября 2014 года №939 н в соответствии с ФЗ РФ от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ: полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг; своевременность предоставления надомной социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг; результативность предоставления надомной социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

Критерии оценки эффективности и качества социальных услуг на дому выделены в разделе 14 Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 октября 2014 года №939 н.

Несмотря на многообразие субъектов социальной помощи пожилому человеку, один из важнейших показателей его положения в обществе — это семейный статус. Социально-экономическая нестабильность привела к тому, что пожилые люди ищут защиты преимущественно в семье. В сложившейся ситуации пожилой человек не может ориентироваться только на роль государства как основного субъекта социальной защиты.

Некоторые исследователи рассматривают семью как прибежище, в котором пожилой человек может укрыться от трудностей заключительного этапа своей жизни [8, с. 106], как возможность удовлетворения пожилым человеком насущных потребностей — витальных, интеракционистских, социализационных, смысловых [4], как фактор положительно влияющий на социальное самочувствие пожилого человека [1, с. 68].

Р.И. Ерусланова отмечает, что недостаточность семейной поддержки, неблагоприятная эмоциональная атмосфера в семье, конфликты, отсутствие условий для расслабления и отдыха усугубляют психоэмоциональные проблемы пожилых, ведут к длительным стрессовым состояниям [2, с. 12].

В.Ф. Соколова считает, что самочувствие пожилых людей в значительной степени определяется царящей в семье атмосферой, а также тем, как распределяются обязанности в семье между бабушками и дедушками, их взрослыми детьми и внуками [7, с. 35].

Как свидетельствуют результаты социологического исследования Л.И. Савинова, М.В. Вдовиной, Е.В. Кузнецовой, естественными условиями проживания для пожилого человека является семья, родной дом, общение с близкими людьми, а «замещающие службы», какие бы возможности ни предоставили, могут лишь постараться взять на себя некоторые функции семьи, но, конечно же, не способны заменить ее [6, с. 9].

А.А. Русалинова отмечает высокую роль семьи в формировании социального самочувствия человека. По ее мнению, именно семья обеспечивает человеку ближайшую контактную сферу психологической защиты и, кроме того, предоставляет наиболее благоприятные условия для реализации его субъектности, высокого уровня проявления личностной активности [5, с. 68].

Эффективная надомная социальная помощь должна обеспечивать «независимость жизни» пожилых людей. Ряд современных авторов подразумевают под этим понятием три взаимосвязанных аспекта.

1. В социально-политическом плане это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах; это свобода выбора и доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации,

страхованию, труду и образованию. Независимая жизнь — возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями

2. В философском плане — это способ мышления, психологическая ориентация личности. Философия независимой жизни ориентирует людей с ограниченными возможностями на то, чтобы они ставили перед собой такие же задачи, как и любой другой член общества. Согласно этой философии ограничения рассматриваются как неумение человека ходить, слышать, видеть, говорить или мыслить обычными категориями. В обществе это ставит его в зависимость от услуг других людей. Для того, чтобы он сам мог принимать решения и определять свои действия, нужны службы, которые, как мастерская по ремонту автомобилей или ателье по починке изделий, компенсируют его неумение делать что-либо определенными техническими средствами.

3. В практическом социальном плане независимая жизнь представляет собой движение в защиту гражданских прав инвалидов по всему миру и форму их протеста против сегрегации и дискриминации [3, с. 15–16].

На кафедре социальной работы Мордовского государственного университета имени Н.П. Огарева в 2017 году было проведено исследование с целью сравнительного анализа эффективности надомной социальной помощи пожилым людям, оказываемой со стороны семьи и социальной службы.

Проводился анкетный опрос людей, состоящих на учете в ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск», и тех, кто получает надомную социальную помощь от семьи.

Полученные результаты позволили выделить нам как достоинства, так и недостатки надомной социальной помощи со стороны семьи и социальной службы. Обратимся к табл. 1, отражающей критерии эффективности надомной социальной помощи и ее оценку.

Анализируя данные, отображенные в табл. 1, мы можем сказать, что в целом пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи, больше удовлетворены ее объемом и качеством, при этом данная тенденция наблюдается практически по всем показателям. Те же, кому оказывается помощь социальной службой, в основном получают помощь социально-бытового характера и больше нуждаются в социально-психологической, социально-педагогической, социально-коммуникативной помощи. Рассмотрим выделенные нами критерии эффективности надомной социальной помощи более подробно и в сравнительном анализе.

Среди показателей эффективности надомной социальной помощи пожилым людям от социальной службы и семьи обратим внимание на следующие:

1. Доступность социальной помощи на дому.

В ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» отмечается наличие свободных мест для потенциальных клиентов социального обслуживания на дому,

Табл. 1

Критерии эффективности надомной социальной помощи и ее оценка респондентами, в %

Критерии	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы		Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи	
	Удовлетворены	Не удовлетворены	Удовлетворены	Не удовлетворены
Поддержание и улучшение жизненного уровня	58,1	41,9	61,2	38,7
Оказание помощи в жизнедеятельности и ведении домашнего хозяйства	90,3	9,6	80,6	19,3
Поддержание в улучшении здоровья, забота при болезни	38,7	61,2	87,1	12,9
Эмоциональная поддержка	25,8	74,1	87,1	12,9
Общение и коммуникация	29,1	70,9	87,1	12,9
Организация досуга	6,4	93,5	87,1	12,9
Советы, посредничество, консультации	77,4	22,6	51,6	48,4
Поддержание социального статуса	12,9	87,1	83,8	16,2
Помощь по обстоятельствам, без промедления	38,7	61,2	87,1	12,9
Терпимость к проблемам и трудностям	58,1	41,9	64,5	35,4
Бескорыстие и безвозмездность в оказании помощи	6,4	93,5	90,3	9,6
Взаимосвязь и совокупность видов помощи	6,4	93,5	87,1	12,9

например, в Октябрьском районе, где надомное отделение на 1 января 2017 года обслуживало 317 человек, рассчитано на 360 человек. Учреждения и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании, месте доступном для всех категорий обслуживаемых граждан, проживающих в Октябрьском районе Саранска. Пожилой человек может беспрепятственно обратиться за надомной помощью лично или через законных представителей. Социальные услуги доступны пожилым людям бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты. Социологический опрос показал, что проблемы при зачислении на социальное обслуживание в Центр не возникали ни у одного из респондентов. Также никто не привел случаев отказа в предоставлении социальных услуг на дому.

Что касается пожилых людей, получающих надомную социальную помощь от семьи, то большая их часть отметила, что не существуют каких-то препятствий для того, чтобы родственники, члены семьи могли бы оказать им ту или иную поддержку. Обратимся к табл. 2.

2. Адресность социальной помощи на дому.

В отделении надомного социального обслуживания для пожилых людей, получающих надомную социальную помощь от социальной службы, декларируется адресный подход к каждому клиенту. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются отделением получателям в соответствии с индивидуальными

программами и на основании договора, заключенного с Центром. Индивидуальная программа составляется исходя из индивидуальной потребности гражданина в социальных услугах, пересматривается в зависимости от ее изменения, но не реже, чем раз в три года. Пересмотр осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы. Такая программа для гражданина или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для Центра — обязательный.

Большая часть респондентов, предпочитающих надомную социальную помощь от семьи, также отметили, что получают ту помощь, на которую они рассчитывали: поддержание социального статуса; решение материальных и бытовых проблем; помощь в самообслуживании; вовлечение в активную жизнь социума; привитие жизненных потребностей и интересов; развитие социальной адаптации; продление жизни; общение и коммуникация; развитие семейно-родственных отношений. Обратимся к табл. 3.

3. Информированность пожилых о социальной помощи на дому.

Пожилые люди оценивали также свою осведомленность о работе Центра, порядке, видах, формах, стоимости предоставления надомных социальных услуг в отделении и т.д. Так, хорошо информированных оказалось 90,3%, слабо — лишь 9,6%. Клиенты отделения получают бесплатно и в доступной форме информацию о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках,

Табл. 2

Оценка респондентами доступности социальной помощи на дому, в %

Показатели	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы		Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи	
	Удовлетворены	Не удовлетворены	Удовлетворены	Не удовлетворены
Возможность обратиться за помощью	83,8	16,2	87,1	12,9
Территориальная доступность субъекта помощи	83,8	16,2	87,1	12,9
Равный доступ к получению помощи	38,7	61,2	87,1	12,9
Бесплатные условия получения помощи	6,4	93,5	90,3	9,6

Табл. 3

Оценка респондентами адресности социальной помощи на дому, в %

Показатели	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы		Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи	
	Удовлетворены	Не удовлетворены	Удовлетворены	Не удовлетворены
Учет индивидуальных потребностей в помощи	83,8	16,2	87,1	12,9
Совпадение интересов и возможностей в предоставлении помощи	58,1	41,9	87,1	12,9
Получение той помощи, на которую рассчитывали	38,7	61,2	87,1	12,9
Гарантия предоставления помощи	96,7	3,2	87,1	12,9

порядке и об условиях их предоставления, тарифах на эти услуги и стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг. Распределение мнений респондентов на вопрос об источнике информации о возможностях социально-бытового обслуживания на дому показало, что наиболее часто таким субъектом выступают работники социальной защиты (36,3% ответов), родственники, соседи, знакомые (26,4% ответов), работники здравоохранения (19,8% ответов). Самообращение — 16,5% ответов.

Респонденты, получающие надомную социальную помощь от семьи, также информированы о том, что могут получить помощь от социальной службы, если будут в этом нуждаться.

4. Своевременность и контроль предоставления социальной помощи на дому.

С каждым пожилым человеком, которому оказывается помощь на дому, социальной службой оговаривается индивидуальный график посещения социальными работниками. Им довольны большинство респондентов — 61,1%. Посещение осуществляется два раза в неделю в 58,1% случаев, три раза в неделю — в 32,2%, раз в неделю — в 6,4%. Здесь нужно сказать, что за оперативностью социального обслуживания на дому следит заведующая, посредством личных бесед с пожилыми людьми. Так, 87,1% респондентов отметили, что заведующая проводила с ними беседы по тем или иным вопросам социального обслуживания на дому. Однако те, кто получает надомную социальную помощь от семьи, в большей степени удовлетворены своевременностью социальной помощи. Обратимся к табл. 4.

5. Сохранение пребывания пожилого человека в привычной благоприятной среде — месте их проживания.

Сотрудники отделения надомного социального обслуживания всегда стараются, насколько это возможно, продлить проживание своих подопечных в домашних условиях (если они комфортны для пожилого человека). Одна из целей деятельности отделения — максимальное продление пребывания граждан в привычной среде обитания. Результаты социологического опроса показали, что больше половины опрошенных пожилых людей являются одиночками (70,9%) и все из них хотели бы дольше оставаться жить дома.

Респонденты, получающие надомную социальную помощь от семьи, также в своем большинстве дорожат домашней средой проживания. Обратимся к табл. 5.

6. Соблюдение прав пожилых граждан при предоставлении социальной помощи на дому.

Социологический опрос показал, что большинство пожилых людей, обслуживаемых на дому, отмечают уважительное и гуманное отношение, конфиденциальность, толерантность, демократичность (табл. 6).

7. Общая удовлетворенность пожилыми людьми условиями предоставления социальной помощи на дому.

В отделении надомного обслуживания строго следуют индивидуальной программе, являющейся документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии

Табл. 4

Оценка респондентами своевременности социальной помощи на дому, в %

Показатели	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы		Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи	
	Удовлетворены	Не удовлетворены	Удовлетворены	Не удовлетворены
Возможность обратиться за помощью в любое время	16,2	83,8	87,1	12,9
Систематичность, регулярность помощи	61,2	38,7	87,1	12,9
Бескорыстие и безвозмездность в оказании помощи	6,4	93,5	90,3	9,6

Табл. 5

Оценка респондентами значимости домашней среды проживания, в %

Показатели	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы		Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи	
	Удовлетворены	Не удовлетворены	Удовлетворены	Не удовлетворены
Удовлетворенность условиями домашнего проживания	58,1	41,9	87,1	12,9
Окружение, возможность общения	29,1	70,9	87,1	12,9
Решение проблемы одиночества	29,1	70,9	87,1	12,9



Рис. 1. Общая удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальной помощи на дому (получающие надомную социальную помощь от социальной службы)



Рис. 2. Общая удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальной помощи на дому (получающие надомную социальную помощь от семьи)

с законодательством. Большинство респондентов, получающих надомную социальную помощь от социальной службы, удовлетворены индивидуальной программой и условиями договора об оказании социальных услуг на дому (рис. 1).

Удовлетворенность пожилых людей, получающих надомную социальную помощь от семьи, в первую очередь определяется наличием супружества и удовлетворенностью браком; наличием детей и внуков и положительными отношениями с ними; межпоколенной семейной помощью и защитой; конструктивными семейными ценностями; доброжелательным сожительством разных поколений; родственными связями и отношениями (рис. 2).

8. Специфика удовлетворенности различными видами надомной помощи и услуг.

Результаты социологического опроса показали, что у респондентов, получающих надомную социальную помощь от социальной службы, отсутствуют обоснованные жалобы, заявления, претензии

на работу надомного отделения. Также нет случаев нарушений условий договора о предоставлении социальных услуг на дому со стороны сотрудников отделения. Как свидетельствуют данные социологического опроса, те услуги, которые отделение им оказывает, в целом удовлетворяют пожилых людей (табл. 7).

У респондентов, получающих надомную социальную помощь от семьи, несколько иные результаты (табл. 8).

Как показало исследование, респонденты, получающие надомную социальную помощь от социальной службы, в большинстве случаев отмечают, что в отделении надомного социального обслуживания работают добрые, внимательные, эмпатичные люди. Поскольку больше половины опрошенных являются людьми одиночками (70,9%), можно предположить, что помощь социального работника продлевает им жизнь на несколько лет. Кроме того, одинокие не имеют дополнительных источников

Табл. 6

Оценка респондентами соблюдения своих прав при предоставлении социальной помощи на дому, в %

Показатели	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы		Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи	
	Удовлетворены	Не удовлетворены	Удовлетворены	Не удовлетворены
Уважительное отношение	90,3	9,6	87,1	12,9
Свобода	51,6	48,4	87,1	12,9
Возможность выбора	61,2	38,8	90,3	9,6
Независимость	51,6	48,4	87,1	12,9
Право голоса, выражения мнения, к которому прислушиваются	61,2	38,8	90,3	9,6
Гуманное отношение	90,3	9,6	87,1	12,9
Демократичность в отношениях	90,3	9,6	90,3	9,6
Терпимость к проблемам и трудностям	58,1	41,9	64,5	35,4

Табл. 7

Степень удовлетворенности респондентов надомными услугами
(получающие надомную социальную помощь от социальной службы), в %

Вид надомной услуги	Полностью удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не удовлетворяет	Не пользуюсь
социально-бытовые	87,1	12,9	0	0
социально-медицинские	22,5	16,2	0	61,3
санитарно-гигиенические	22,5	16,2	0	61,3
социально-психологические	19,3	6,5	0	74,2
социально-правовые	29,1	48,3	3,2	19,4
коммуникативные услуги	12,9	16,2	3,2	67,7

Табл. 8

Степень удовлетворенности респондентов надомными услугами
(получающие надомную социальную помощь от семьи), в %

Вид надомной услуги	Полностью удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не удовлетворяет	Не пользуюсь
социально-бытовые	80,6	9,6	0	9,8
социально-медицинские	19,3	22,5	0	58,2
санитарно-гигиенические	6,4	0	0	93,6
социально-психологические	64,5	22,6	0	12,9
социально-правовые	19,3	32,3	0	48,4
коммуникативные услуги	87,1	12,9	0	0

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.

Результаты социологического опроса позволили также выделить нам *недостатки в оказании надомной социальной помощи*.

Например, в ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» Октябрьского района многие социальные работники не имеют специальной подготовки по профессии, а следовательно, им затруднительно оказывать весь спектр услуг на дому. Эффективность надомного обслуживания в значительной степени определяется наличием профессиональных кадров. Согласно проведенным исследованиям, среди персонала преобладают женщины, у многих из них нет образования по специальности «Социальная работа» (т.е. профессионального образования, соответствующего требованиям и характеру выполняемой работы). Человек, выполняющий функции социального работника, несомненно, может обладать положительными нравственными и духовными качествами, оказывать социально-бытовую, посильную психологическую помощь (выслушать, посоветовать), но без знаний, которые дает обучение по специальности «Социальная работа», затруднительно предоставлять весь комплекс надомных услуг пожилым людям, например: проводить

мероприятия, направленные на формирование здорового образа жизни; занятия по адаптивной физической культуре; консультировать по социально-медицинским, социально-правовым вопросам; осуществлять социально-психологическое консультирование и оказывать квалифицированную психологическую помощь; обеспечивать социально-педагогическую коррекцию, включая диагностику и консультирование; формировать позитивные интересы (в том числе в сфере досуга); повышать коммуникативный потенциал получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, и др. Помощь нередко носит формальный характер. Обратимся к рис. 3.

В получении надомной социальной помощи от семьи есть не только достоинства, но и свои недостатки, поскольку семья не всегда занимает активную позицию в оказании помощи и выступает защитой от негативных социальных процессов. Семья по отношению к пожилому человеку может выбрать и пассивную стратегию, выражающуюся в утрате ценности взаимопомощи и защиты, нередки отказы детей от пожилых родителей, семейное насилие, равнодушие. Обратимся к рис. 4.

В ходе нашего социологического опроса было выявлено, что при оказании надомной социальной помощи социальной службой отмечается отсутствие комплексности в предоставлении услуг на дому. Как правило, в отделении надомного обслуживания приоритет отдается социально-бытовым



Рис. 3. Позиция социальной службы при оказании социальной помощи на дому (ответы респондентов, получающих надомную социальную помощь от социальной службы)



Рис. 4. Позиция семьи при оказании социальной помощи на дому (ответы респондентов, получающих надомную социальную помощь от семьи)

услугам по просьбе самих пожилых людей. Результаты исследования свидетельствуют, что респонденты в целом удовлетворены условиями, оговоренными в индивидуальной программе и договоре, и ими самими больше всего востребованы услуги социально-бытового характера. Так, анализ оценочных суждений клиентов надомного отделения показал, что основными услугами, которые они получают, являются:

1) *социально-бытовые* (пользуются 100% опрошенных респондентов): уборка жилых помещений (89,1%); покупка и доставка продуктов питания, промышленных товаров (56,1%); оплата жилищно-коммунальных услуг и услуг связи (56,1%); помощь в приготовлении пищи (46,2%); доставка и оформление корреспонденции (42,9%); сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт, получение и обратная их доставка (26,4%); стирка, глажение белья (26,4%); утепление дверей, окон и их очистка (26,4%); прикреплению (снятие) гардин, штор, портьер или тюля к карнизу (26,4%);

2) *социально-медицинские и санитарно-гигиенические* (пользуются 38,7% опрошенных респондентов): доставка лекарственных средств и изделий медицинского назначения (33,8%); измерение температуры тела, артериального давления, пульса, накладывание горчичников, компрессов, закапывание капель, наблюдение за своевременным приемом лекарств, назначенных врачом (12,9%);

3) *социально-психологические услуги* (пользуются 25,8% опрошенных респондентов): проведение социальным работником бесед, выслушивание, подбадривание и поддержка (6,4%); эмоциональная поддержка, сопровождение, досуг (12,9%);

4) *социально-правовые услуги* (пользуются 80,6% опрошенных респондентов): помощь в получении установленных федеральным и республиканским законодательством мер социальной поддержки.

Среди пожилых людей, получающих надомную социальную помощь от социальной службы,

социально-медицинскими и социально-психологическими услугами не пользуются 61,3% респондентов, а также услугами в целях повышения коммуникативного потенциала — 67,7%. Тем не менее результаты опроса показали, что старшее поколение в этих услугах нуждается, может получить от социальной службы, но не получает. Возникает противоречие. Многие потребности пожилых людей в помощи и поддержке не реализуются. Так в чем же причина? Почему надомное социальное обслуживание не может решить если не все, то хотя бы более широкий спектр проблем пожилого человека? На наш взгляд, здесь можно выделить ряд причин:

- во-первых, само отделение надомного социального обслуживания ограничено в предоставлении социальных услуг, что обусловлено ограниченными возможностями и ресурсами отделения и Центра (финансовыми, технологическими); пожилым людям, как правило, предлагаются только те социальные услуги, которые входят в перечень гарантированных;

- во-вторых, пожилые люди не выбирают услуги в целях повышения коммуникативного потенциала (67,7% респондентов), разные социально-психологические (74,2% респондентов) и социально-педагогические услуги (100% респондентов) не потому, что в них не нуждаются, а из-за того, что либо не верят в эффективность оказания данных услуг, либо, по их мнению, результаты этих услуг, в отличие от социально-бытовых, трудно «увидеть». Кроме того, большинство (72,6%) респондентов находятся на условиях полной оплаты надомных услуг и предпочитают выбирать социально-бытовые услуги, без которых им просто не обойтись ввиду состояния здоровья. Тем не менее пожилые люди испытывают потребность в ряде услуг и не получают их (налаживание социальных связей (72,6%), правовая помощь (46,2%), организация досуга (56,1%), психологическая помощь (36,3%));

- в-третьих, *значительное количество респондентов, несмотря на наличие потребностей*

в налаживании социальных связей, правовой и психологической помощи, организации досуга, не пользуются дополнительными социальными услугами. Отделением предоставляются дополнительные социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, сверх социальных услуг, включенных в Перечень, в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона №442-ФЗ, гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату. Этими услугами пользуются единицы (13,2% респондентов). Основная причина в том, что большинство (72,6%) респондентов находятся на условиях полной оплаты надомных услуг, частично оплачивают услуги 16,5% респондентов, не платят за услуги меньшинство — 9,9% респондентов. Проблема также кроется в ограниченных возможностях и ресурсах отделения и Центра (кадровых, финансовых, технологических).

Следует отметить, что затраты надомного социального обслуживания обычно финансируются за счет бюджетных средств и средств получателей социальных услуг (при их предоставлении за плату или частичную плату). Отсутствуют благотворительные взносы и пожертвования, а также доходы от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, осуществляемой организациями социального обслуживания, иные не запрещенные законом источники финансирования, что могло бы повысить эффективность предоставления социальных услуг, обеспечить их разнообразие и комплексность.

Результаты исследования показали, что надомное социальное обслуживание не является гарантом улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг от социальной службы. Обслуживание на дому, несомненно, играет важную роль в жизни пожилого человека, но оно в большинстве случаев позволяет лишь не ухудшить положение пожилого человека.

Что касается респондентов, получающих надомную социальную помощь от семьи, то эта помощь носит более комплексный и адресный характер. Она подразумевает:

1) *социально-бытовые услуги* (пользуются 90,2% опрошенных): уборка жилых помещений (87,1%); покупка и доставка продуктов питания, промышленных товаров (48,3%); оплата жилищно-коммунальных услуг и услуг связи (22,5%); помощь в приготовлении пищи (22,5%); доставка и оформление корреспонденции (38,7%); стирка, глажение белья (32,2%); утепление дверей, окон и их очистка (25,8%) и др.;

2) *социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги* (пользуются 41,8% опрошенных). Как правило, это помощь в доставке лекарственных средств и изделий медицинского назначения, измерение температуры тела, артериального давления, пульса, накладывание горчичников, компрессов, закапывание капель, наблюдение за своевременным приемом лекарств, назначенных врачом;

3) *социально-психологические услуги* (пользуются 87,1% опрошенных) — к ним относятся беседы, семейный досуг, общение с членами семьи, выслушивание, подбадривание и поддержка, эмоциональная поддержка, сопровождение;

4) *социально-правовые услуги* (пользуются 51,6% опрошенных): помощь в получении установленных федеральным и республиканским законодательством мер социальной поддержки.

Таким образом, те *пожилые люди, кому надомную социальную помощь обеспечивает семья, получают больший спектр услуг.*

В ходе исследования мы выяснили, что надомная социальная помощь для пожилых людей, получающих ее от семьи или социальной службы, характеризуется доступностью, адресностью, своевременностью, контролируемостью, сохраняет возможность пребывания пожилого человека в привычной среде — месте проживания. Однако семья в качестве субъекта надомной социальной помощи более эффективна, чем социальная служба, в частности, речь идет о таких показателях, как: положительное отношение пожилого человека к обществу, окружающим и себе (интерес к жизни, приобретение новых знаний); наличие положительной оценки своей личности; преобладание положительного эмоционального состояния; благоприятное статусное положение в обществе. Большинство респондентов, получающих помощь от социальной службы, в основном расценивают ее как забота и уход, неизбежное условие для выживания, лишь для малого числа опрошенных обслуживание на дому означает поддержание полноценной жизни, уверенность в завтрашнем дне.

Также в ходе нашего социологического исследования было выяснено, что у пожилых людей, получающих надомную социальную помощь от социальной службы, отмечается гражданская пассивность и «ожидание заботы» от внешних инстанций, слабо развита самопомощь и взаимопомощь. Большинство, находясь в положении получателей услуг, предпочитают дожидаться, по их мнению, «заслуженной» помощи, чем самим предпринимать некие действия по самообслуживанию. Дезактивирующие установки («придут — и все сделают», «зачем делать самому?») порождают ситуации ожидания помощи и снижения жизненного тонуса и качества жизни. При оказании надомной социальной помощи семьей у старшего поколения наблюдается больший спектр возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, выражено желание не только получать помощь, но и оказывать ее своим детям, внукам.

Интерес также представляет распределение мнений респондентов на вопрос относительно самооценки проблем жизнедеятельности. Обратимся к табл. 9.

В качестве подведения итогов исследования были сделаны следующие выводы.

1. Семья и социальная служба как субъекты надомной социальной помощи пожилому человеку имеют преимущества и недостатки социального содействия личности в трудной жизненной ситуации. Защита со стороны семьи инстинктивна, естественна, своевременна, разнообразна, соответствует основным потребностям и интересам, основана на родстве. Однако вместе с тем ограничена бюджетом и силами семьи, зависит от характера семейных отношений. Помощь со стороны социальной

Распределение мнений респондентов на вопрос
«Какие проблемы наиболее актуальны для вас в настоящее время?», в %

Проблемы пожилого человека	Актуальные проблемы отмеченные респондентами, %	
	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы	Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от семьи
Материальные трудности	100	90,3
Проблемы со здоровьем	100	100
Плохие отношения с родственниками, несходство характеров	83,8	9,6
Жилищная неблагоустроенность	65,3	22,5
Проблемы адаптации к современному обществу	51,6	12,9
Плохие отношения с окружающими, ссоры, конфликты	35,4	22,5
Отсутствие качественного отдыха, досуга	87,1	38,7
Одиночество	70,9	41,9
Проблемы социальной востребованности и активности	67,7	9,6
Юридические проблемы	41,9	3,2
Сексуальные проблемы	16,1	9,6
Невозможность видеться с родственниками	45,1	3,2
Болезни близких, родственников	22,5	35,4

службы социально гарантирована, представлена отлаженным механизмом, систематичностью и структурой. Однако к недостаткам государственной надомной социальной помощи следует отнести ресурсный дефицит бюджета, декларативное значение помощи, необходимость документального доказательства нуждаемости, ограниченность социальной защиты пожилых людей

2. Семья как субъект надомной социальной помощи более, чем социальная служба, способствует развитию положительных показателей жизнедеятельности пожилого человека. Так, 93,5% пожилых людей, получающих помощь от семьи, считают, что надомная социальная помощь способствует поддержанию полноценной жизни, 64,5% убеждены, что помощь семьи дает уверенность в завтрашнем дне, 70,9% отмечают значимость домашнего уюта, 87,1% говорят о важности семейной заботы и внимания. Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы, полагают, что данный вид помощи лишь помогает им выжить (87,1% респондентов) и обеспечивает бытовой уход (87,1% респондентов).

3. У пожилых людей, получающих надомную социальную помощь от социальной службы, отмечаются гражданская пассивность и «ожидание заботы» от внешних инстанций, слабо развита самопомощь и взаимопомощь (58,1%). Большинство предпочитают дожидаться «заслуженной» помощи, чем самим предпринимать усилия по самообслуживанию. Дезактивирующие установки порождают снижение жизненного тонуса и качества жизни. У тех представителей старшего поколения, кто получает помощь от семьи, больше возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные

жизненные потребности и более выражено желание не только получать помощь, но и оказывать ее своим детям, внукам (70,9% опрошенных).

4. Пожилые люди, получающие надомную социальную помощь от социальной службы, пользуются в основном социально-бытовыми услугами (100% опрошенных респондентов), хотя отмечают потребность в социально-психологических услугах (61,3% респондентов) и услугах повышения коммуникативного потенциала (67,7% респондентов). Они в них нуждаются, могут получить, но не выбирают в своих индивидуальных программах, не прописывают в договорах, как результат многие потребности пожилых людей, состоящих на надомном обслуживании в социальной службе, не удовлетворены. Причина в том, что, по мнению многих, социально-психологические услуги, в отличие от социально-бытовых, затруднительно «увидеть». Также большинство (72,6%) респондентов находятся на условиях полной оплаты надомных услуг и предпочитают выбирать социально-бытовые, без которых им просто не обойтись из-за возраста и состояния здоровья.

5. Независимо от субъекта помощи (семья или социальная служба) критериями эффективности надомной социальной помощи пожилым людям являются: 1) улучшение условий жизнедеятельности людей пожилого возраста; 2) развитие положительных показателей жизнедеятельности старшего поколения; 3) активная (заинтересованная) позиция субъекта в оказании помощи пожилому человеку; 4) максимально возможное продление пребывания человека в привычной среде обитания и поддержание его социального, психологического и физического статуса; 5) комплексность и адресность помощи.

1. Дементьева Н. Ф., Гусакова З. С., Соколов Д. А., и др. Семья и пожилой человек в аспекте социальной адаптации // Отечественный журнал социальной работы. 2011. №2. С. 88–92.
2. Ерусланова Р. И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: учеб. пособие. 5-е изд. М.: «Дашков и К^о», 2013. 168 с.
3. Нестерова Г. Ф., Лебедева С. С., Васильев С. В. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред. проф. образования. М.: Академия, 2009. 288 с.
4. Парахонская Г. А. Пожилой человек в семье // Социс. 2002. №6. С. 103–110.
5. Русалинова А. А. Роль семьи в формировании социального самочувствия человека в современном мире // Современные проблемы психологии семьи: феномены, методы, концепции. СПб.: Изд-во АНО ИПП, 2011. Вып. 5. С. 68–74.
6. Савинов Л. И., Вдовина М. В., Кузнецова Е. В. Социальная работа при отказе детей от родителей: учеб. пособие. Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2002. 52 с.
7. Соколова В. Ф., Березкая Е. А. Теория и практика реабилитации граждан пожилого возраста: учеб. пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2012. 195 с.
8. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: учебник. М.: «Дашков и К^о», 2014. 340 с.

References

1. Demytyeva N. F., Guskova Z. S., Sokolov D. A., et al. Semya i pozhiloy chelovek v aspekte sotsialnoy adaptatsii [Family and the elderly in terms of the social adaptation]. *Otechestvennyy zhurnal sotsialnoy raboty — Domestic Journal of Social Work*, 2011, (2), pp. 88–92 (in Russian).
2. Yeruslanova R. I. *Tekhnologii sotsialnogo obsluzhivaniya lits pozhilogo vozrasta i invalidov na domu* [Technologies of social services for the elderly and disabled at home]. Moscow: Dashkov i K Publ., 2013. 168 p. (In Russian).
3. Nesterova G. F. *Sotsialnaya rabota s pozhilymi i invalidami* [Social work with the elderly and disabled]. Moscow: Akademiya Publ., 2009. 288 p. (In Russian).
4. Parakhonskaya G. A. Pozhiloy chelovek v semye [An elderly person in the family]. *Sotsiologicheskiye issledovaniya — Sociological Studies*, 2002, (6), pp. 103–110 (in Russian).
5. Rusalina A. A. Rol semyi v formirovani sotsialnogo samochustviya cheloveka v sovremennom mire [The role of the family in the formation of social well-being of a human being in the modern world]. In: *Sovremennyye problemy psikhologii semyi: fenomeny, metody, kontseptsii* [Contemporary problems of family psychology: Phenomena, methods, concepts]. St. Petersburg: Institute of Practical Psychology Publ., 2011, pp. 68–74 (in Russian).
6. Savinov L. I. *Sotsialnaya rabota pri otkaze detey ot roditeley* [Social work with children who refused from their parents]. Saransk: Ogorev Mordovia State University Publ., 2002. 52 p. (In Russian).
7. Sokolova V. F. *Teoriya i praktika rehabilitatsii grazhdan pozhilogo vozrasta* [Theory and practice of rehabilitation of elderly people]. Moscow: Flinta Publ., 2012. 195 p. (In Russian).
8. Kholostova Ye. I. *Sotsialnaya rabota s pozhilymi lyudmi* [Social work with the elderly]. Moscow: Dashkov i K Publ., 2014. 340 p. (In Russian).