

НАДОМНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА: ВОСТРЕБОВАННОСТЬ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Потапова И.А.

*ФГБОУ ВПО Сыктывкарский государственный университет,
167001, г. Сыктывкар, Октябрьский пр-т, д.55.*

e-mail: fiska3922@gmail.com

поступила в редакцию 19 июля 2013 года

Аннотация

В статье анализируются оценки спроса и качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидов на социальное обслуживание на дому.

Ключевые слова: социальное обслуживание на дому, граждане пожилого возраста, востребованность и удовлетворенность качеством услуг.

Введение. Организация социального обслуживания пожилых людей в России осуществляется в настоящее время в условиях реформирования как общества в целом, так и самой системы социальной защиты населения. Приоритетом становится повышение качества предоставляемых пожилым людям социальных услуг, которые должны определяться не возможностями социальных служб, а индивидуальными потребностями людей. Поэтому конструирование социального обслуживания в современных условиях с учетом потребностей и интересов пожилых людей, улучшения качества предоставляемых услуг приобретает особую актуальность.

Основная часть. Теоретические предпосылки вызвали большой интерес к практическому изучению данной проблемы. В отделении социального обслуживания на дому Прилузского района проводилось социологическое исследование с целью получения оценки уровня востребованности и удовлетворенности качеством социальных услуг. В исследовании приняли участие 36 пожилых граждан в возрасте от 65 лет. Для характеристики респондентов учитывались следующие значимые для исследования признаки: состав семьи, тип жилья и его благоустроенность. В результате анализа полученных данных было выявлено: подавляющее большинство (78%) респондентов живут в частном доме, 22% – имеют благоустроенную отдельную квартиру. Ответы респондентов на вопрос: «С кем Вы постоянно проживаете?» распределились следующим образом: 83% проживают одни, 10% – с супругом (супругой) и 7% – с другими членами семьи.

Социально-демографические данные позволили составить так называемый «профиль» респондента, то есть усреднённый портрет пожилого человека, состоящего на социальном обслуживании на дому. Большую часть (82%) составляют женщины, что соответствует общей демографической ситуации в стране. Средний возраст респондента, состоящего на надомном обслуживании в отделении, составляет 80 лет.

В ходе изучения степени удовлетворенности граждан пожилого возраста предоставляемыми социальными услугами, было выявлено, что подавляющее большинство (93%) пенсионеров воспринимают и оценивают работу учреждений социального обслуживания населения на отлично, 7% – на хорошо. Объем помощи со стороны социальных служб удовлетворяет подавляющее большинство (95%) опрошенных. Оценки обусловлены не только высоким качеством выполнения работ, а наличием неформальных контактов между клиентами и социальными работниками, готовность последних бескорыстно оказывать дополнительные услуги, а также высокой значимостью общения для пожилых и инвалидов.

Специфика обращений граждан характеризуется следующими особенностями. Три четверти (75%) респондентов обращалась за оказанием социально-бытовых, каждый четвертый – социально-медицинских услуг. Данный факт следует объяснить закономерными возрастными особенностями граждан пожилого возраста и инвалидов. Низкий статус здоровья и снижение способности к самообслуживанию обуславливают высокую востребованность в данных видах услуг.

В то же время, в исследовании отмечено, что значительная часть пенсионеров недостаточно информирована о возможности получения социальных услуг.

Большая часть (61%) респондентов отметили, что узнали о возможности получения социальных услуг на дому от близкого социального окружения (родственники, друзья, знакомые). Третья часть (35%) опрошенных получили информацию от специалистов учреждения. Незначительная часть (4%) респондентов указали иные источники информации: медицинские учреждения. Для решения задач формирования потребности в социальных услугах необходимо более широкое оповещение пенсионеров и инвалидов о перечне услуг, предоставляемых пожилым гражданам и инвалидам учреждениями социального обслуживания на дому.

Для определения качества предоставления социальных услуг на дому, респондентам был предложен блок вопросов, ответы на которые позволяют судить об их уровне. На вопрос соответствует ли результат оказанной услуги ожиданиям, большинство (87%) респондентов дали положительную оценку. Еще 13% граждан отметили, что «скорее да, чем нет». Данный факт свидетельствует о выполнении социальными работниками требований, предъявляемых к исполнению услуги со стороны клиента. При этом ответов «скорее нет, чем да» и «нет» не поступало.

Анализируя критерий своевременности предоставления услуг, следует выделить, что значительная доля опрошенных лиц (87%) отметили, что услуги были «предоставлены сразу, по обращению», что указывает на оперативный характер предоставления услуг. В свою очередь, еще 19% «получили услуги в срок от 1 до 3-х дней», что также соответствует временным нормам их предоставления.

Следует отметить, что более половины (60%) респондентов получают услуги на платной основе. Еще 27% человек - на частично платной и 13% - на бесплатной основе. Это обусловлено объективной причиной – увеличением размера пенсии и уменьшением прожиточного минимума. Большинство (90%) респондентов отметила ценовую приемлемость оказываемых услуг, что свидетельствует об их доступности.

На вопрос необходимости услуг сверх предоставляемого перечня социальных услуг на дому, только 12 % респондентов дали положительные ответы, включая следующие предложения по расширению перечня услуг: предоставление социально-медицинских услуг на дому в выходные дни, парикмахерских услуг на дому, беседа на дому. Часть пенсионеров и инвалидов нуждаются в социально-психологической и консультативной помощи. Значительная часть опрошенных лиц (88%) довольна разнообразием списка оказываемых услуг.

Одной из задач исследования было определить оценку уровня этических качеств специалистов, оказывающих услуги. Анализ полученных данных позволяет утверждать, что в работе с клиентами специалисты, оказывающие социальные услуги на дому, соблюдают основные нормы моральных, нравственных и деловых качеств, предусмотренных международными российскими стандартами в области исполнения этических и профессиональных обязанностей в работе с клиентами. Среди личностных качеств, характерных для специалистов, оказываемых социальные услуги на дому, респондентами были отмечены следующие: честность (23%), аккуратность (20%), доброжелательность (20%), вежливость (19%), отзывчивость (18%).

На вопрос: «Улучшается ли ваше настроение после визита социального работника?» - 94% респондентов ответили положительно и 6% – «не меняется». Данный факт свидетельствует о высокой социальной эффективности оказываемых услуг.

Заключение. Исходя из результатов проведённого анкетирования, вытекает предложение администрации учреждения проводить мониторинг изучения данной проблемы, а также сравнительный анализ в целях непрерывного осуществления систематического контроля за полнотой и результативностью предоставляемых учреждением социальных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что гипотеза исследования, о том, что удовлетворенность качеством социального обслуживания на дому соответствует его востребованности клиентом, в большей степени подтвердилась. Цель исследования достигнута – получены оценки востребованности и качества социальных услуг.