**Содержание**

Введение

Глава 1. Характеристика учреждения центр социального обслуживания

1.1 Общие положения

1.2 Предмет, цели и направления деятельности Центра

1.3 Нормативно-правовая база деятельности Центра

1.4 Структура организации

1.5 Кадровый состав центра

1.6 Штатное расписание

1.7 Принципы подбора кадров

1.8 Источники финансирования

1.9 Материально-техническое обеспечение

Глава 2. Анализ деятельности Центрасоциального обслуживания

2.1 Модели и технологии социального обслуживания одиноких пенсионеров, используемые в МУ «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района г. Красноярска

Выводы о прохождении практики

Список литературы

**Введение**

Преддипломная практика направлена на углубление и закрепление полученных в ходе теоретической подготовки знаний в области социальной работы, приобретение начальных навыков практической профессиональной деятельности. социальный обслуживание пенсионер

Целью практики является непосредственная практическая подготовка к самостоятельной работе по специальности, сбор материала по научной работе и подготовке к сдаче государственных аттестационных экзаменов, углубление и закрепление теоретических знаний, приобретение опыта организаторской работы в коллективе.

Преддипломная практика осуществлялась в муниципальном бюджетном учреждение" Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района г. Красноярска", которое реализует функции государственной политики и государственного регулирования в сфере социальной защиты населения.

Задачи практики:

- отработка административных навыков, руководства структурным подразделением учреждения;

- развитие опыта работы с официальными документами, ведения документации;

- проанализировать систему методов и техник, используемых для оказания социальной помощи населению;

* изучить нормативно-правовые документы в области социального обслуживания населения;
* основные направления и специфику деятельности социального учреждения , в котором проводится практика;
* сделать выводы и разработать практические рекомендации по совершенствованию системы социальной помощи населению в Центре социального обслуживания г. Красноярска.

В процессе прохождения преддипломной практики проводился сбор, обработка и обобщение информации социального характера, раскрывающей характер и содержание деятельности организации социальной работы в системе социальной защиты населения.

**Глава 1. Характеристика учреждения центр социального обслуживания**

**1.1 Общие положения**

Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Красноярска",(в дальнейшем именуемое Центр) является некоммерческой организацией , осуществляющей организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

 Полное официальное наименование; муниципальное бюджетное учреждение" Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района г. Красноярска».Сокращённое наименование МБУ"ЦСО Октябрьского района".

 Юридический адрес центра: 660130, г. Красноярск, ул. Петра Словцова,9.Фактический адрес Центра 660130, г. Красноярск, ул. Петра Словцова,9.

 Служба социального обслуживания на дому существует с 1988 года. В феврале 1994 года в целях дальнейшего совершенствования системы социально – бытового обслуживания престарелых граждан, инвалидов и других групп населения, нуждающихся в социальной поддержке, был создан Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района города Красноярска. Внесение изменении в устав центра в том числе утверждение устава в новой редакции, осуществляется главным управлением социальной защиты населения администрации города Красноярска (далее Главное управление), как органом осуществляющим координацию деятельности Центра.

Изменения, внесённые в устав Центра, устав в новой редакции подлежат государственной регистрации в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

**1.2 Предмет, цели и направления деятельности Центра**

Предметом деятельности Центра является реализация переданных органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий по социальному обслуживанию населения в порядке и на условиях, определённых действующим законодательством Российской Федерации, Красноярского края и правовыми актами города Красноярска.

Цель деятельности Центра является оказание социальных, социально педагогических, юридических, психологических, социально – медицинских, бытовых, консультативных и иных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично утратившим способность к самообслуживанию, а также другим категориям населения, нуждающимся в социальной поддержке.

 Центр осуществляет в соответствии с муниципальным заданием деятельность, связанную с выполнением работ, оказанием услуг, относящихся к его основным видам деятельности, определяемыми правовыми актами города и Уставом. Центр не вправе отказаться от выполнения муниципального задания.

 Основными направлениями деятельности Центра являются:

- социальное обслуживание населения на дому;

- полустационарное социальное обслуживание;

- срочное социальное обслуживание;

- оказание консультативной помощи;

- содействие в оказании материальной помощи;

- проведение социальной адаптации и реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

 Социальное обслуживание осуществляется структурными подразделениями Центра в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания, утверждёнными законами и иными правовыми актами.

 Центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими учреждениями социального обслуживания населения, органами и территориальными подразделениями администрации города, учреждениями образования. здравоохранения, органами внутренних дел, организациями всех форм собственности и организационно правовых форм, гражданами.

Осуществление отдельных видов деятельности, требующих специального разрешения (лицензии) в соответствии с действующим законодательством, производится на основании такого разрешения (лицензии).

 Центр оказывает следующие основные виды социальных услуг:

- социально-бытовые -направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;

- социально-медицинские- направленные на поддержание и улучшения здоровья граждан;

- социально- психологические- предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);

-социально-педагогические- направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов социальных служб, формирования у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;

-социально-экономические- направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;

-социально-правовые- направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прави интересов граждан;

- социально- реабилитационные и другие социальные услуги, оказываемые без обеспечения проживания;

Центр может оказывать платные услуги лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых он создан, к таким услугам относятся:

- гигиенические услуги;

- услуги по уборке и содержанию помещений;

- мелкий ремонт одежды и белья;

- работа во дворе и на приусадебном участке;

- заготовка дров;

- прочие услуги;

Центр предоставляет весь комплекс социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, следующих групп:

- гражданам пожилого возраста ( мужчины старше 60 лет и женщины старше 55 лет),

- инвалидам (старше 18 лет), частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в посторонней поддержке, социально- бытовой помощи в надомных условиях.

- семьям, имеющим в своём составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов, инвалидов,

- семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации(пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев.

**1.3 Нормативно-правовая база деятельности Центра**

Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района г. Красноярска» основывается в своей работе на

* Конституция Российской Федерации;
* Федеральный закон от 02.08.95 № 122 «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
* Федеральный закон от 10.12.95 № 195 «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 12.01.95 № 5 «О ветеранах»;
* Федеральный закон от 24.11.95 № 181 «О социальной защите инвалидов»;
* Федеральный закон от 17.07.99 № 178 «О государственной социальной помощи»;
* национальные стандарты РФ, в том числе в области качества социальных услуг;
* закон Красноярского края от 10.12.04 № 12-2705 «О социальном обслуживании населения» (в ред. закона Красноярского края от 08.07.2010г. № 10-4858);
* постановление администрации Красноярского края от 21.01.05 г. № 13–п «Об утверждении порядка и условий предоставления социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, а также гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с болезнью»;
* постановление администрации Красноярского края от 03.02.05 г. № 37–п «Об утверждении перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
* постановление Совета администрации Красноярского края от 03.02.05 г. № 38-п «Об утверждении тарифов на социальные услуги, оказываемые населению учреждениями социального обслуживания»;
* постановление Совета администрации Красноярского края от 26.06.07 № 247-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области социальной защиты населения»
* постановление Правительства Красноярского края от 16.11.10 г. № 551-п «Об утверждении порядка определения размера платы за социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание»;
* постановление администрации города Красноярска от 29.08.2012 г. № 373 « Об утверждении тарифов на платные дополнительные муниципальными учреждениями социального обслуживания населения города Красноярска».

Вся деятельность Центра строится в соответствии с действующим законодательством. Главным правоустанавливающим документом является Устав Центра. Кроме того, существуют Положения, на основании которых устанавливается оплата социальных услуг.

В начале каждого года в Центре издаётся приказ по учётной политике Центра, где прописываются все основные моменты, касающиеся работы бухгалтерии, отдела кадров, руководителей отделениями и заместителей директора.

Кроме того, создаются комиссии:

* по списанию товарно-материальных ценностей
* по аттестации сотрудников
* по социальному страхованию
* по списанию основных средств

а также методический совет Центра. Состав всех этих комиссий закрепляется приказом директора Центра.

Все приказы, издающиеся в Центре, подписываются директором, главным бухгалтером, согласовываются с юрис

**1.4 Структура организации**

Центр социального обслуживания являются одной из самых распространённых форм социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и предоставляет широкий спектр социально экономических, медико-социальных, психолого-педагогических, социально правовых, социально-бытовых и иных социальных услуг и материальной помощи, проведение адаптации и реабилитации граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

Специалистами ЦСО обслуживаются на дому 725 социальных клиентов из числа граждан пожилого возраста и инвалидов. В Центре имеется пункт проката, где гражданам района предоставляются в пользование предметы бытового и адаптационного назначения по низким ценам. Оказываются дополнительные услуги. Деятельность отделений является одной из основных форм обслуживания, продлевающей пребывание подопечных в привычной для них социальной среде.

Центр имеет определённую структуру, которая представлена следующими подразделениями:

* администрация Центра;
* отделение социального обслуживания на дому (всего 6);
* социально-реабилитационное отделение;
* отделение срочного социального обслуживания;
* организационно-методическое отделение.

Отделения осуществляют свою работу в соответствии с Положениями об отделениях, в которых определяются: порядок образования отделения; правовое положение отделения в структуре центра; структура отделения; задачи, функции, права и ответственность отделения; порядок взаимодействия отделения с другими отделениями центра.

Каждое отделение возглавляет заведующий, который осуществляет общее руководство работой отделения, организует подбор и обучение сотрудников, организует работу социальных работников и осуществляет контроль за качеством оказания социальных услуг и их соответствием потребностям граждан.

Структурные отделения центра оказывают социально-бытовые, социально-реабилитационные, консультативные и иные социальные услуги, гражданам пожилого возраста и инвалидам, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, другим категориям населения Октябрьского района, нуждающимся в социальной поддержке.

|  |  |
| --- | --- |
| Количество обслуженных | за 2013 год – 8901 человек |
| Штатная численность | 145шт. ед. |
| Клиенты: по государственному заданию | Граждане пожилого возраста и инвалиды, отдельные категории граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации  |
| по предпринимательской деятельности | Граждане пожилого возраста и инвалиды, нуждающиеся в дополнительном социальном обслуживании |
| Обслужено: | По муниципальному заданию ежегодно обслуживается 6962 человек, в том числе на надомном обслуживании - 712 чел.По итогам 2013 года муниципальное задание выполнено в полном объёме. |
| Лицензирование | Оказание социально - медицинских услуг осуществляется в соответствии с лицензией |

Структурные подразделения в своей деятельности подчиняются директору Центра, осуществляющему руководство его деятельностью на основе единоначалия. Каждое структурное подразделение возглавляет заведующий, назначаемый директором Центра.

Главная цель направлена на максимальное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной для них социальной среде, на поддержание их личностного и социального статуса, защиту прав и законных интересов этой категории населения.

**1.5 Кадровый состав центра**

Численность всех работников центра, в том числе обслуживающий персонал, составляет 145 человек; из них 9 человек - заведующие отделениями, 73 чел. - специалисты по социальной работе, 34 чел. - социальные работники, 2 чел. - средний медицинский персонал и другие штатные должности.

 Из числа всех сотрудников:

женщин – 136человек, мужчин – 9чел.

 - по образовательному уровню: 73 человека имеют высшее образование, 63 - среднее специальное, 10 - человек имеют среднее образование,9- получают высшее образование.

Должностные обязанности и функции всех работников центра определяются должностными инструкциями. В должностной инструкции закрепляются должностные обязанности и права работника, а также требования к его квалификации, профессиональным знаниям и умениям.

Регулярно проводятся семинары для специалистов по социальной работе по изучению новых нормативных документов. Проводятся встречи по обмену опытом с представителями Центров других районов города.

Особое внимание в Центре уделяется обучению и повышению профессионального уровня сотрудников. В 2012 году 27 сотрудников Центра прошли обучение на курсах повышения квалификации:

- в октябре текущего года 12 специалистов по социальной работе обучились на курсах повышения квалификации в Красноярском педагогическом колледже № 2;

- на базе Красноярского государственного университета прошли курсы повышения квалификации 11 сотрудников Центра;

- на базе Краевого медицинского колледжа им. В.М. Крутовского - 4 медсестры Центра прошли курсы усовершенствования;

- в течение года заведующие отделениями Центра принимали участие в заседаниях методического объединения заведующих, семинарах-совещаниях «Школа молодого руководителя», в заседаниях координационного методического совета УСЗН Октябрьского района, планёрках и учёбах проводимых согласно плану методического совета МУ «ЦСО Октябрьского района».

**1.6 Штатное расписание**

Штатное расписаниецентра утверждается директором центра по согласованию с учредителем в пределах средств, выделяемых на эти цели бюджетом города.

 В штатном расписании отражается структура центра, штатный состав и штатная численность в соответствии с уставом. Оно содержит перечень структурных подразделений, должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы. Штатное расписание даёт руководству право на укомплектование центра и его структурных подразделений работниками.

**1.7 Принципы подбора кадров**

На руководящие должности (заместители директора, главный бухгалтер, заведующие отделениями) назначаются работники, имеющие высшее профессиональное (социальное, гуманитарное, педагогическое, медицинское) образование, обладающие опытом работы, а также необходимыми профессионально-этическими и личностными качествами, необходимыми для социальной работы.

На должности специалистов по социальной работе и социальных работников принимаются лица, имеющие высшее или среднее-специальное образование, обладающие определёнными личностными и морально-нравственными качествами, которые необходимы в работе с пожилыми людьми, а также имеющие опыт работы в педагогических, медицинских, социальных учреждениях. Лица, принимаемые на должность социального работника, проходят перед зачислением медицинский осмотр с оформлением допуска к работе.

При приёме на работу с сотрудником заключается трудовой договор, с указанием даты приёма, должности, разряда и надбавок. Издаётся приказ о приёме на работу, с которым сотрудник должен быть ознакомлен под роспись и делается соответствующая запись в трудовой книжке. На сотрудника заводится личное дело, которое хранится в отделе кадров.

**1.8 Источники финансирования**

Финансирование Центра осуществляется из муниципального бюджета. В соответствии с расходами в начале года главным бухгалтером составляется смета. В смете предусматриваются расходы на заработную плату сотрудников с учётом повышения квалификационных разрядов. Планируются расходы на покупку ежемесячных проездных билетов для социальных работников и специалистов, канцелярских товаров, горюче-смазочных материалов для транспорта, а также мебели и оргтехники.

Кроме того, в Центре имеются внебюджетные средства, поступающие в кассу Центра от оплаты социальных услуг, согласно Положению. Эти средства могут расходоваться на развитие материально-технической базы.

Все финансовые операции, проводимые в Центре, фиксируются документально за подписью главного бухгалтера и директора.

Сумма начисленной заработной платы передаётся в казначейство, затем в банк. Денежные средства поступают на счёт пластиковой карты сотрудника. Выплата денежных средств сотрудникам производится дважды в месяц в виде аванса и заработной платы. По итогам работы или к праздничным датам, а также к юбилеям, согласно Положения, сотрудники поощряются денежными премиями.

**1.9 Материально-техническое обеспечение**

Деятельность Центра включает два важнейших направления:

Первое **–** укрепление материально-технической базы самого Центра, улучшение условий труда работников, заработная плата;

Второе **–** деятельность по обслуживанию граждан.

Вся финансово-экономическая документация Центра хранится в бухгалтерии. Главный бухгалтер составляет смету расходов, контролирует использование средств и готовит отчёты, согласно требованиям инструкций. Центр предоставляет информацию о своей деятельности органам социальной защиты населения, государственной статистики, налоговым органам, учредителю и иным лицам в соответствии с действующим законодательством.

Продолжается работа по укреплению материально-технической базы Центра, развивается сотрудничество со спонсорами, за отчётный период размер этой помощи составил 106,3 тысячи рублей. Проект «Здоровье без лекарств» выиграл конкурс на предоставление муниципального гранта в размере 50 тысяч рублей. На эти денежные средства для отделения дневного пребывания приобретены: кондиционер, зеркальная стена, 2 тренажёра, мячи, гантели и другой спортивный инвентарь. В 2010 году за счёт внебюджетных средств Центра приобретены компьютеры, копировальный аппарат, принтер, установлена железная дверь, куплена мебель. Для производственных нужд социальных работников и специалистов приобретались канцелярские товары и расходные материалы на оргтехнику.

**2. Анализ деятельности Центра социального обслуживания**

Граждане пожилого возраста и инвалиды являются наиболее социально незащищёнными категориями населения, нуждающимися в особом внимании и социальной защите со стороны государства.

Центр социального обслуживания предназначенный для адресного обслуживания граждан, нуждающихся в социальной поддержке путём оказания социальной, бытовой, медицинской, психологической, консультативной и иной помощи, а также предоставления бесплатных социальных услуг. Самой приоритетной формой социального обслуживания пожилых одиноких людей в нестационарных условиях является предоставление им социально-бытовых услуг на дому – эта форма обслуживания по прежнему остаётся самой востребованной. Отделения социального обслуживания на дому - основная задача отделений временное или постоянное оказание гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке, социально – бытовой помощи в надомных условиях.

 Деятельность отделения социального обслуживания на дому направлена на максимально возможное продление пребывания одиноких граждан в привычной для них среде обитания и поддержания их социального, психического и физического статуса.В Центре для помощи и решения проблем одиноким пожилым людям в отделении обслуживания на дому предоставляется широкий спектр услуг

* покупка и доставка на дом продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости;
* содействие в оплате коммунальных услуг;
* сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;
* содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, получении протезно-ортопедической и слухопротезной помощи
* содействие в получении льгот, пособий, компенсаций, алиментов и др. выплат
* уборка жилых помещений;
* психологические беседы
* сдача вещей в чистку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;
* содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
* помощь в оформлении документов, написании и отправке писем;
* содействие в обеспечении книгами журналами, газетами;
* вызов врача на дом, содействие в госпитализации;
* сопровождение обслуживаемых лиц в лечебные учреждения и их посещение в стационарных учреждениях;
* помощь в получении путёвок;
* содействие в получении зубопротезной помощи и т.д.;
* содействие в получении профессии и трудоустройстве;
* содействие в получении правовых услуг;
* оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения;
* содействие в предоставлении других льгот и преимуществ, установленных действующим законодательством;

Социальный работник посещает клиента 2-3 раза в неделю и выполняет эти услуги, одной из широко востребованных является беседа с клиентом так как одинокие люди в силу своих физических возможностей. Различных заболеваний практически не выходят из дома многие не общаются даже с соседями поэтому общение для них одной из важных потребностей.

На постоянной основе в отделениях социального обслуживания на дому обслуживания состоит 880 клиентов. Одиноких пожилых клиентов состоит 200 человек и число таких клиентов увеличивается с каждым годом.

Постоянно проводится работа по формированию банка данных: выявляются граждане, нуждающиеся в социальном обслуживании, определяются конкретные виды и формы социальной помощи, проводится дифференцированный учёт. За отчётный период отделением обслуживания на дому обслужено 880 социальных клиентов. Всего клиентам в 2013 году оказано 314969 социальных услуг различного характера из них 71583социальных услуг оказана одиноким пожилым гражданам.

**Социальный паспорт клиентов, обслуживаемых на дому**

****

****

Исходя из таблицы можно сделать вывод, что наиболее востребованными являются услуги социально-бытовые, социально-медицинские и социально психологические.

**Сравнительная таблица численности обслуженных социальных клиентов по социальным категориям в 6 отделениях социального обслуживания на дому**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Категория*** | ***Количество человек*** |
|  | **2011 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** |
| Одинокие пенсионеры | 159 | 165 | 200 |
| Одинокие супружеские пары | 11 | 8 | 7 |
| Пенсионеры  | 159 | 258 | 301 |

Необходимо отметить тенденцию роста числа одиноких пенсионеров , увеличивается количество пожилых пенсионеров.

Специалисты Центра прикладывают значительные усилия по поддержанию жизненных сил подопечных, продлевая их пребывание в привычной среде.Средняя продолжительность обслуживания в Центре составляет 6 лет в отделениях социального обслуживания на дому и 3 года 4 месяца в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания.

Наиболее нуждающимися в социальных услугах на дому, все ещё являются клиенты в возрасте от 75 до 89 лет, численность их составляет 62,5% от общего числа обслуженных.

По-прежнему, уделяется особое внимание улучшению материального положения клиентов Центра.

Также проблемы одиночества решаются в отделение срочного социального обслуживания:основное направление отделения срочного социального обслуживания – это оказание гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

* консультации социально-правового характера, социально-бытового, содействие в оформлении документов;
* психологическое консультирование;
* помощь в формировании пакетов документов, предоставляемых гражданам при обращении в УСЗН за назначением мер социальной поддержки (субсидии, разовая материальная помощь, оплата коммунальных услуг);
* содействие в устройстве в дом ночного пребывания, дома-интернаты;
* содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность;
* прокат средств реабилитации (инвалидные коляски, костыли, трости);
* обеспечение одеждой, обувью б/у при необходимости.

С 1 ноября 2013 года в МБУ «ЦСО Октябрьского района» в отделении срочного социального обслуживания организована работа службы «Социальное такси» для граждан пожилого возраста и инвалидов Октябрьского района.

Специалистами отделения срочного социального обслуживания за отчётный период 347одиноких в том числе и бездомных людей, обратившихся в отделение.

Среди услуг, оказанных отделением: восстановление утраченных документов через ПВС Октябрьского района; оформление документов в Дом-интернат; содействие в проведение МСЭ; доставка продуктов на дом; сбор вещей у населения для передачи нуждающимся; оформление документов для оказания материальной помощи, льгот и компенсаций; составление запросов, писем в различные организации по обращению граждан; написание исковых заявлений к мировым судьям и в суды общей юрисдикции; представление законных интересов и защита прав граждан в суде; юридические консультации гражданам района и социальным клиентам Центра; помощь гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию; оформление субсидий; восстановление гражданства и другое.

 Функционирует пункт проката средств реабилитации инвалидные коляски, костыли, трости), услугами которого воспользовались 15 одиноких граждан. К юрисконсульту отделения в 2013 г. обратились 45одиноких граждан, которым оказано 203 услуги социально-правового характера. Срочное социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации в связи с инвалидностью, безработицей, стихийными бедствиями осуществляется на бесплатной основе, не чаще одного раза в квартал.

**Социально-реабилитационные отделения** основной задачей отделения является-оказание социально-реабилитационных услуг гражданам, сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению, организации их питания и отдыха, привлечения к посильной трудовой деятельности и поддержания активного образа жизни, содействие в получении услуг сторонних организаций. Мерами по преодолению одиночества здесь является-- приём одиноких пенсионеров независимо от их семейного положения на курс реабилитации сроком в 10 рабочих дней;

– предоставление консультативной помощи специалистов: работа с психолога с одинокими людьми и решение их проблем, медсестры, специалистов по социальной работе

 социально- медицинской помощь(обучение самомассажу, контроль состояния здоровья, обучение родственников уходу за больными, общая физическая культура, санитарно-просветительская работа);

– социокультурная реабилитация (организация досуга, выходы в театры, кинотеатры города и т.д.);

– проводятся разовые индивидуальные консультации;

– социально-правовое консультирование по вопросам социальной защиты и социального обслуживания;

– трудотерапия (изготовление изделий в техниках: коллаж, тестопластика, вышивка, батик и т. д.);

-- оказание адресной помощи психолога, медсестры, специалистов по социальной работе, инструктора по труду, инструктора по оздоровительной физической культуре;

На базе социально – реабилитационных отделений для пожилых граждан и инвалидов работают:

Комплексная социальная реабилитация на заездах. Заезд – это комплексный курс реабилитации для группы из 12 человек на 10 дней.

Где получают социально – реабилитационные услуги в комплексе:

* наблюдение за состоянием здоровья,
* индивидуальные консультации по самопомощи,
* обучение самомассажу,
* медицинский массаж,
* занятия по оздоровительной физической культуре,
* занятия на тренажёрах, с использованием спортивного оборудования и инвентаря,
* сеансы фитотерапии и ароматерапии,
* групповые психологические тренинги,
* индивидуальное психологическое сопровождение,
* лекции и практические занятия о здоровом образе жизни,
* социокультурные мероприятия и выездные экскурсии.

Два раза в год организуются выставки творческих работ отдыхающих на заездах. В течение года осуществляется 19-23 заездов по 12 человек.

Также развита клубная деятельность, которая немаловажную роль играет в решении проблем одиночества

- для граждан пожилого возраста и инвалидов группа «Школа здоровья» где проводится организация оздоровительных и общеукрепляющих занятий, спортивных праздников;

- для инвалидов трудоспособного возраста организована группа «Гармония» где проводится реабилитационные мероприятия и досуговые. творческие занятия, психологические тренинги. Посещение театров, экскурсии;

- группа по музыкотерапии «Споемте, друзья»,группа где собираются пожилые и одинокие граждане, вспоминают молодые годы и различные музыкальные произведения, весело и дружно поют и отдыхают.

Существует группа «Дельфин» посещение бассейна;

- для бывших военнослужащих и членов их семей - семейный клуб «Миротворец», проведение реабилитационных мероприятий, организация досуга;

- группа «Секрет молодости» организация оздоровительных и общеукрепляющих занятий, спортивных праздников;

- для родителей погибших военнослужащих в мирное время **-** клуб «У самовара» экскурсии, вечера встреч, праздники, занятие воколатерапией, психологические тренинги;

- клуб клик обучение компьютерной грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов, также на дому;

- проводится массаж для всех пенсионеров

Дополнительные услуги: содействие в получении парикмахерских услуг, организация экскурсий и выходов в развлекательные центры и культурные учреждения города

Наращивают количество и качество услуг отделения социальной реабилитации. За 12 месяцев 2013г. этими отделениями обслужено: 1956 социальных клиентов,322человека из которых одинокие, количество услуг выросло на 51%, а число обслуженных на 5%. Это связано с ростом социально-медицинских услуг, оказываемых участникам «Школы здоровья» и программы «Здоровье без лекарств»; санитарно-просветительской работой, проводимой как среди клиентов Центра, так и жителей района; участием в акции «Держи давление под контролем» и другое. А так же наращивание различных видов услуг бывшим военнослужащим проходившим срочную службу в «горячих точках», родителям военнослужащих, членам семей граждан уволенных с военной службы, инвалидам и участникам ликвидации последствий на ЧАЭС. По-прежнему, наиболее востребованы услуги консультативного приёма врача-терапевта, обучение практическим навыкам доврачебной помощи, разовая доставка лекарств на дом гражданам Октябрьского района. Ведётся значительная санитарно-просветительная работа с клиентами в виде лекций и индивидуальных бесед.

Организовывались встречи бывших военнослужащих совместно с советом ветеранов, на которых обсуждались действия по решению общих проблем. Организовывались экскурсии по достопримечательностям города и ежемесячные выходы в театры, кинотеатры, парки, музеи. В связи с проведением «Дня пожилого человека» и «Дня матери» были вручены памятные подарки за счёт спонсорских средств. В декабре месяце специалисты отделения организовали новогодние развлекательные программы для детей и взрослых с вручением подарков и сувениров. Для 200 человек через УСЗН администрации Октябрьского района оформлена подписка на газету « Городские новости». Большое внимание в работе отделения уделяется работе со спонсорами.

**2.1 Модели и технологии социального обслуживания одиноких пенсионеров, используемые в МУ «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района г. Красноярска**

Центр социального обслуживания Октябрьского района в настоящее время имеет довольно малое число программ для решения проблемы одиночества пожилых людей. Однако по основным направлениям деятельности Центра ведется работа, направленная на расширения спектра предоставляемых услуг и внедрения технологий работы с одинокими пожилыми людьми.

В первую очередь такая работа касается развития нестационарных форм обслуживания.

В настоящее время - это один из основных видов социального обслуживания в Центре, главная цель которого максимально продлить пребывание людей пожилого возраста в привычной для них среде обитания, поддержать их личностный и социальный статус, защитить их права и законные интересы.

В 2013году инициативной группой социальных работников было проведено анкетирование группы пожилых людей с целью более глубокого изучения проблемы одиночества пожилых людей

В анкетировании приняли участие 30 клиентов отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста.

5 – супружеских пар (одиноко проживающих)

10 – одиноких (не имеющих близких родственников)

15 – одиноко проживающих граждан.

Целью исследования стало изучение мнения клиентов отделения социального обслуживания на дому о проблеме одиночества.

В опросе приняли участие все 30 выбранных клиентов отделения. Большую часть из опрошенных составили женщины – 83% (см. прил.15): в возрасте от 75 до 89 лет - 67%; небольшое количество женщин в возрасте от 60 до 74 лет – 17% и мужчины 17% в возрасте от 75 до 79 – 3%, от 80 до 89 – 13%.

Все опрошенные относят себя к пожилым людям.

94% опрошенных отметили, что основной проблемой является одиночество, так же психологические проблемы (страх, тревога) 50%, проблемы со здоровьем - 50%, только 6% опрошенных отметили материальные проблемы. Многие респонденты отметили сразу несколько проблем.

В рамках исследования пожилым людям был задан вопрос о том, какие проблемы их тревожат более всего. Распределение ответов по этому вопросу представлено в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответов | Количество ответов |
| Здоровье  | 15 | 50% |
| Одиночество  | 26 | 87% |
| Психологические  | 15 | 50% |
| Материальные  | - | - |

Почти все респонденты выбрали 2 варианта ответа, или одиночество и здоровье, или психологические проблемы и одиночество. Одиночество выбрали 87% из опрошенных, 50% - здоровье, 50% - психологические проблемы.

Далее опрашиваемым был задан вопрос о том, как они пытаются решить волнующие их проблемы.

93% опрошенных ответили, что в первую очередь обращаются к социальному работнику, 67% опрошенных обращаются к соседям, только 33% опрошенных обращаются к близким родственникам, и только 6% пытаются решить эти проблемы самостоятельно.

В то же время большинство из опрошенных 83% чувствуют себя одинокими людьми, 10% - затрудняются ответить на этот вопрос, и только 7% - отметили, что редко чувствуют себя одинокими.

Было также установлено, что большую часть своего свободного времени респонденты читают или смотрят телевизор по 66%, всего 33% респондентов в свободное время общаются с соседями, 17% - ухаживают за растениями (животными), причём мужчины отметили: читаю, смотрю телевизор.

Респондентами было отмечено, что для активной жизни им не хватает здоровья 66%, внимания окружающих 66%, и только небольшая часть опрошенных 17% хотели бы найти интересное занятие.

Наконец было установлено, что всем опрошенным общение с социальным работником помогает не испытывать чувство одиночества.

Объясняя этот факт 17% опрашиваемых ответили, что им есть с кем поделиться своими бедами, проблемами. 10% обратили внимание, что при общении с социальным работником становиться легче на душе, 10% отметили, что социальный работник всегда выслушает, помогает в трудную минуту, 10% любят поговорить о прошлом, а социальный работник всегда выслушает с интересом, 7% опрошенных просто испытывают радость при общении с социальным работником, узнают что-то новое, интересное.

Таким образом, проанализировав результаты анкетирования, сотрудники Центра пришли к выводу, что основной проблемой опрошенных является одиночество, затем проблемы со здоровьем и психологические проблемы. При возникновении каких-либо проблем все респонденты в первую очередь обращаются к социальному работнику и только потом к родственникам и соседям. Все опрошенные отметили, что боятся одиночества. Причины у всех свои, но основная – недостаток общения. Для активной жизни им не хватает здоровья и внимания окружающих. Все респонденты отметили, что общение с социальным работником помогает в преодолении одиночества.

Подобные результаты объясняют тот факт, что специалист по социальной работе должен выступать инициатором по решению проблемы одиночества. Поэтому в настоящее время работники отдела нестационарного обслуживания кроме "стандартных" функциональных обязанностей обучаются особенностям коммуникации с пожилыми людьми и выполняют функции помощников-собеседников. Для сотрудников учреждения регулярно проводятся тренинги по технологиям взаимодействия с одинокими пожилыми людьми.

В рамках подобных мероприятий социальные работники включаются в ситуационно-ролевые игры, проводимые специалистами и соотнесенные с конкретными темами. Например: по теме «Коммуникативные методы в работе с одинокими людьми пожилого возраста» сотрудникам предлагались следующие ситуации:

* «Пожилой человек обращается к Вам с просьбой помочь ему оформить документы в дом-интернат, мотивируя тем, что плохое здоровье, трудно ходить в магазин, готовить пищу, а детям, которые проживают в одном с ним городе, некогда заботиться о нем, так как работают. Ваши действия?».
* «Жители одного из обслуживаемых домов сообщили Вам, что в их доме живет одинокая пожилая женщина, которая большую часть дня, в любую погоду, сидит на скамейке около дома, так как боится идти домой. Как Вы отреагируете на сообщение?».
* «Среди клиентов Вашей службы есть женщина скромная, имеющая инвалидность по слуху. Каким образом Вы будете с ней общаться?» и др.

В рассматриваемом нами Центре социальный работник посещает своих подопечных не реже двух раз в неделю. При необходимости или просьбе обслуживаемого лица посещение на дому может осуществляться три раза в неделю и более. Важно заметить, что на протяжении всего срока обслуживания клиента социальный работник не просто выполняет свою работу, но и принимает посильное участие в жизни одиноких пожилых людей.

Также совершенствуется работа отделения дневного пребывания.

 Отделение проводит работу по культурному обслуживанию престарелых граждан, желающих поддерживать активный образ жизни, сохранивших способность к самообслуживанию.

 Для привлечения граждан пожилого возраста к посильной трудовой деятельности в отделениях Центра работают кружки и клубы по интересам, проводятся культурно-развлекательные мероприятия для посетителей. Занятия в кружках являются самым любимом делом для посещающих отделение. Для решения проблем одиночества на базе Центра также созданы клубы "Седые непоседы" и "Секрет молодости", где одинокие пожилые люди могут собираться вместе.

В данных объединениях сразу действует несколько способов решения проблемы одиночества, появляются темы для общения, которые интересны всем собеседникам, ведь зачастую проблемы у посещающих это объединение одни и те же. Появляется совместная деятельность, ведь в таком объединение есть свои кружки, некоторые обучаются тому мастерству, на которое у них раньше не хватало времени, так например рисование, вязание и т.д. Некоторые кружки ведут сами посетители этого объединения. Так же силами самого объединения проводятся разнообразные концерты и вечерние мероприятия. Сам клуб принимает активное участие в разнообразных мероприятиях устраиваемых Центром социального обеспечения населения, так, например, написание различных социальных проектов, которые действительно для них актуальны.

В перспективном плане работы на год есть специальный раздел по организации досуга пожилых граждан в отделениях и службах Центра. (Приложение 1). Заведующие службами в планах на месяц конкретно указывают сроки, ответственных по подготовке и проведению культурно-массовых мероприятий, составляют сценарии. Наиболее приемлемыми формами организации досуга пенсионеров стали клубы по интересам, «Посиделки», «Школы здоровья», «Дни здоровья», тематические вечера, экскурсии, выставки, что позволяет проводить работу как по месту жительства на квартирах, так и в здании Центра. Социальные работники объединяют своих 7-10 клиентов, у кого-нибудь на квартире и проводят «Посиделки»: в честь Рождества, в честь Пасхи, Троицы, 8 Марта, 9 Мая, с чаем, пирогами, салатами, частушками, песнями, стихами, рассказами. Как показала практика, «посиделки» на квартирах обслуживаемых - это удобная форма борьбы с одиночеством пожилых людей, создания положительных эмоций, улучшения состояния здоровья особенно тех, кто не ходит дальше своего дома.

Следует отметить, что участие в труде и культурно-развлекательных мероприятиях одиноких пенсионеров даёт им моральное удовлетворение и ощущение собственной полезности, также помогая преодолевать проблемы одиночества. Важное значение приобретает для одиноких пенсионеров психологическая помощь и общение, участие в культмассовых мероприятиях, трудовой и кружковой деятельности.

Центр и дальше планирует развивать инновационную деятельность через разработку проектов, участие в конкурсах, постоянного повышения квалификации сотрудников, внедрения новых методов, форм и средств работы с категориями, состоящими на обслуживании в Центре.

Важной составляющей частью работы в Центре - установление тесного взаимодействия со спортивно – оздоровительными комплексами, учреждениями культуры, образования, здравоохранения, социальной сферы, бытового обслуживания, с общественными организациями: районным Советом ветеранов, Октябрьской местной организацией Всероссийского общества слепых, районным обществом инвалидов.

Сотрудничество осуществляется с целью выявления пожилых людей и инвалидов, нуждающихся в социальной поддержке, с целью расширения спектра реабилитационных мероприятий.

**Выводы о прохождении практики**

Социальная работа играет огромную роль в помощи одиноким пожилым людям. Для того, чтобы работа субъектов социальной деятельности была более целенаправленной и эффективной нужно иметь чёткое представление о проблемах различных социально уязвимых категорий населения.

А для этого в каждом районе необходимо регулярно проводить социологические исследования проблем. Для систематизации информации создать единый банк данных по району.

Изучение поставленных в исследовании проблем, выводы к которым подвели его результаты, дают основания сформулировать следующие рекомендации:

- Активнее внедрять эффективные социальные технологии (мобильная социальная помощь одиноким гражданам, выездные социальные дни);

- Создание мини-клубов на дому, с целью расширения круга общения одиноких клиентов;

- Привлечение волонтёров в работе с пожилыми одинокими людьми ;

- Улучшение качества обслуживания населения через создание участковых социальных служб на территориях муниципальных образований;

- Создание альбома жизнеописания клиентов (запись впечатлений от прожитой жизни, наиболее ярких воспоминаний, описание событий, происходящих в настоящее время);

 - Расширять спектр услуг отделений Центра;

- Повышение квалификации специалистов;

 -Осуществить индивидуальный подход к клиенту;

Проблемы учреждений социального обслуживания в настоящее время состоят в том, что правовая база остаётся слабой, финансовые ресурсы ограниченными. Защита пожилых одиноких людей требует постоянного поиска новых форм социального обслуживания.

**Список использованной литературы**

* 1. Конституция РФ
	2. Закон Красноярского края от 26.10.2006 № 20-5293 (ред. от 29.04.2010) "О социальной поддержке семей, имеющих детей, в Красноярском крае"
	3. Закон Красноярского края от 10.12.2004 № 12-2705 (ред. от 26.05.2009) "О социальном обслуживании населения"
	4. Закон Красноярского края от 10.12.2004 № 12-2703 (ред. от 24.12.2009) "О мерах социальной поддержки ветеранов"

Размещено на Allbest.ru