

Иван Вячеславович Малофеев
кандидат социологических наук, доцент,
Институт переподготовки и повышения квалификации
руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения
(Москва, Россия), e-mail: ipk-dszn@mail.ru

Развитие системы социальных услуг для населения: опыт и проблемы

Статья посвящена современным особенностям развития сферы социальных услуг на стадии её трансформации в социальный институт. Статья включает системный анализ целей и функций системы социального обслуживания и указывает на слабые стороны методологических разработок. Обозначены системные функции сферы социального обслуживания. Статья также включает результаты социологического опроса получателей социальных услуг об их предпочтениях и потребностях. Проводя анализ опроса пожилых людей, следует отметить, что, несмотря на суммарное увеличение объёма услуг и численности их получателей, вопрос доступности услуг и учёта потребностей клиентов до конца не решён. Даны основанные на опросе рекомендации по комплексному улучшению системы социальных услуг, позволяющие решить актуальные социальные задачи.

Ключевые слова: социальные услуги, система социального обслуживания, социальный институт, платные услуги, качество услуг.

Ivan Vyacheslavovich Malofeev
Candidate of Sociology, associate professor, Institute of Retraining and Professional
Development of Managers and Specialists in Population's Social Protection System
(Moscow, Russia), e-mail: ipk-dszn@mail.ru

The Development of Social Services for the Population: Experience and Problems

The article is devoted to the modern features of social services sphere development at the stage of its transformation into a social institution. The article includes a systematic analysis of the purposes and functions of the social services system, points to the weaknesses of the methodological developments and designates the system functions of the sphere of social services. The article also includes the results of a survey on preferences and needs of social services recipients. Through the analysis of the survey of older people, it should be noted that despite the increase in the total number of services and their recipients, the issue of affordability and the needs of customers has not been fully resolved yet. Based on this survey, the author gives recommendations for the complex improvement of the social services system that provide solutions for the pressing social problems.

Keywords: social services, social services system, social institution, paid services, quality of services.

В современном российском обществе развитием социальных услуг занимается такой социальный институт, как система социального обслуживания. В нашей стране её становление приходится на начало 90-х гг. XX в., когда в ходе социально-экономических реформ большинство людей оказалось за чертой бедности и даже на грани выживания.

Сравнительный анализ отечественного и зарубежного опыта показал, что Россия исторически отставала от других стран по темпам развития социальной сферы [5, с. 180].

Современное российское общество характеризуется значительным снижением компен-

саторных возможностей социальной сферы, что требует от системы социального обслуживания решения новых задач, главной сутью которых является не только отход от принципов патерналистской идеологии в отношении различных категорий населения, но и дифференцированное воздействие посредством либеральных идей на динамичных, адаптированных к рынку людей, ведущих активный образ жизни.

Социальное обслуживание населения в Российской Федерации становится одним из важнейших направлений социальной политики. Социальное обслуживание связано, прежде всего, с деятельностью органов управления со-

циальной защиты и соответствующих социальных служб, направленной на предоставление социальных услуг, осуществление социальной поддержки и адаптации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание как вид специфической социальной деятельности является сложнейшей системой, с многочисленными и разными по типу связями и взаимоотношениями между отдельными её компонентами, блоками и частями, со специфическими функциями, присущими только ей.

Связи между элементами этой формирующейся в России системы характеризуются определённым порядком, внутренней организацией, направленностью на выполнение функций по оказанию услуг, а также функций социальной адаптации, ресоциализации и социальной реабилитации, определённых законодательством.

Важное место раскрытию понятия и сущности системы социального обслуживания отводят в своих научных трудах такие исследователи, как Э. Л. Воробьева, В. И. Гембаренко, Л. И. Дурова, Р. И. Ерусланова, В. И. Жуков, Н. Д. Павленок, Г. П. Замараева, Г. И. Осадчая, М. Н. Максимова, К. Н. Новикова, М. А. Панов, Е. Р. Смирнова-Ярская, Л. Н. Савинов, Л. В. Топчий, Е. И. Холостова, М. В. Фирсов и др.

Основная цель социального обслуживания – обеспечить население доступными социальными услугами надлежащего качества, создающими благоприятные условия для развития «человеческого капитала», сохраняющими или изменяющими социальное положение личности, населения, составляющих его слоёв, социальных, социально-демографических, социально-профессиональных групп, социальных общностей, коллективов. Цели социального обслуживания определяются потребностями общества в целом и потребностями всех его отдельных уровней. Реализация целей социального обслуживания зависит от ряда факторов: социально-экономических, морально-этических, социально-психологических, политических, религиозных, демографических, экологических и др.

Основываясь на концепции системных потребностей социально-экономических структур в обществе в её применении к решению практических и организационных задач сферы социального обслуживания, М. В. Фирсов и Е. Г. Студёнова обозначили следующие системные функции этой сферы:

1) системные функции гуманности, включающие в себя: а) помощь неимущим, слабым, больным и людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию; б) обеспечение выработки в «общественном организме» так называемых «энергетических излишков», т. е. потребность в ресурсах может резко измениться, например, во время войны или природных катаклизмов;

2) коррекция работы механизмов саморегуляции и саморегуляции в обществе, т. е. корректировка поведения людей в соответствии с интересами включающего их «общественного организма», т. е. таких институтов общества, как система образования и воспитания, религия, семья;

3) стимулирование развития общества, способствующее росту «уровня нормального потребления», особенно у социально неблагополучных групп населения, уровень потребления которых снижается в результате безработицы или таких болезней, как наркомания, алкоголизм и др. [3, с. 175–176].

Одновременно системный анализ показывает, что в научной литературе не закончен процесс начальной выработки единых определений, носящих принципиальный междисциплинарный характер. В настоящее время эта часть методологии социального обслуживания наименее разработана и освещена в работах социологов и теоретиков социальной работы. Подавляющее число публикаций не имеет достаточного научного обоснования, так как в них нет конкретных качественных характеристик объекта.

В научной литературе, на наш взгляд, недостаточно актуализированы аспекты системного подхода, которые бы раскрывали обусловленность процессов институционализации социального обслуживания, объективные и субъективные факторы его становления, а также методологические неточности в схеме: «социальная защита – социальное обслуживание – социальные услуги». Социальное обслуживание может стать социальным институтом в обществе только тогда, когда каждый человек сможет удовлетворить свои потребности в социальных услугах.

Организация социального обслуживания населения в настоящее время осуществляется в ситуации, когда меняется структура спроса на социальные услуги, всё более востребованными становятся их дорогостоящие виды. Постоянно складываются группы населения, которые готовы оплачивать дополнительные виды социальных услуг.

Как показывает анализ, десятилетие реформ принесло положительные результаты в системе социальных услуг. Законодательно установлено право на социальное обслуживание, быстрыми темпами развиваются социальные службы. Постоянно улучшаются их финансовое, материально-техническое обеспечение.

На работу в социальные службы приходят всё более профессиональные кадры. Постепенно внедряются методы индивидуальной оценки нуждаемости в помощи и социальных услугах. Развиваются инновационные технологии социальной работы с различными категориями населения.

Приоритетным становится повышение качества предоставляемых услуг, которое теперь должно определяться не возможностями социальных служб, а индивидуальными потребностями нуждающихся.

Проведённый автором социологический опрос в ряде регионов России (Москве, Московской области, Кировской области) показывает, что различные категории населения заинтересованы в расширении спектра предоставляемых социальных услуг, особенно в формах социодосуговой деятельности: клубах по интересам, посещениях театров, участии в самодеятельности, обучении компьютерной грамотности и т. д.

Большинство респондентов отдаёт предпочтение нестационарным и полустационарным формам социального обслуживания, они не хотели бы навсегда покидать стены родного дома. Для этого требуется расширение видов услуг, позволяющих им поддерживать свое здоровье, обеспечивать уборку помещения, устанавливать контакты с социальным окружением, обеспечивать жилье специальными приспособлениями и оборудованием для перемещения, проводить санитарно-гигиенические мероприятия.

Практически каждый третий респондент высказывался за расширение транспортных услуг для поездки в поликлиники, к родственникам, друзьям, за покупками.

Исследования показали, что развитие дополнительных услуг, в т. ч. и платных, становится всё более востребованным. Это является свидетельством того, что повышается уровень жизни пожилых людей и других респондентов.

По-прежнему одно из ведущих мест занимает потребность в социально-медицинских услугах. Более 50 % респондентов испытывают

в них потребность, так как не могут посещать поликлиники, стоять в очередях к врачам и в процедурные кабинеты. В связи с этим возникает необходимость расширения видов таких услуг.

Говоря о качестве услуг, пожилые люди отмечают, что оно оставляет желать лучшего.

По мнению пожилых людей, для повышения качества услуг важны:

- расширение существующего спектра услуг по уходу, помощи по дому, поддержке, а также предоставление соответствующих технических приспособлений, позволяющих лицам старшего возраста сохранять независимость;
- расширение предоставляемой информации об услугах;
- контроль качества оказываемых услуг;
- личные качества социальных работников (отзывчивость, сензитивность), проявляемые при оказании услуг;
- увеличение объёма услуг в случае необходимости;
- совершенствование планирования услуг по уходу.

Пожилые люди также указали дополнительные условия, способствующие повышению качества услуг:

- возможность пользоваться безопасным, доступным и дешевым транспортом;
- возможность выйти из дома;
- повышение качества услуг здравоохранения;
- общение;
- чувство безопасности и др.

Свыше 70 % респондентов хотели бы сами участвовать в планировании, организации и разработке оценочных показателей предоставления услуг.

Анализируя проведённый опрос пожилых людей, следует отметить, что несмотря на суммарное увеличение объёма услуг и численности их получателей, вопрос доступности услуг и учёта потребностей клиентов до конца не решён.

Развитие социального обслуживания населения, удовлетворяющее и в перспективе опережающее общественную потребность в этих услугах, возможно лишь при осуществлении комплексных мер институционального, технологического и ресурсного характера, обеспечивающих повышение доступности и качества социальных услуг по адаптации данной категории населения к новым условиям жизнедеятельности.

Представляется целесообразным:

– организовать разработку системы индивидуальной оценки нуждаемости в социальных услугах в зависимости от степени нуждаемости (всего 8–10 степеней), определяемой с учётом функционального состояния гражданина и социальных показаний, которой будет соответствовать определённый перечень социальных услуг (паспорт социальных услуг);

– разграничить сервисные услуги, индивидуальный уход и мероприятия по реабилитации получателей социальных услуг в целях высвобождения и перераспределения в пользу особо нуждающихся клиентов потенциала работников социальных служб, появления негосударственных поставщиков сервисных и других услуг;

– активнее внедрять эффективные социальные технологии (участковый, бригадный методы обслуживания на дому, мобильная социальная помощь гражданам, создание отделений социального обслуживания на дому для граждан с пониженным уровнем слуха).

Более 80 % пожилых людей высказываются за развитие специализированных отделений социально-медицинского обслуживания на дому, которые предоставляют услуги по уходу за тяжёлобольными пожилыми людьми и инвалидами (патронажные службы)

Указанная деятельность имеет высокую социальную эффективность, решая актуальные задачи:

– удовлетворение острой потребности в оказании услуг по паллиативному уходу;

– сохранение социально и индивидуально приемлемого качества жизни в течение терминального периода жизни пожилого больного;

– высвобождение больничных коек, длительно занимаемых лицами указанной категории;

– содействие семье в обеспечении ухода за неизлечимо больными умирающими родственниками и социально-психологическая помощь в переживании утраты;

– экономия трудового потенциала в связи с частичным высвобождением членов семьи, других родственников от выполнения обязанностей по длительному уходу за неизлечимо больными и умирающими родственниками;

– снижение социальной напряжённости в связи с острыми проблемами умирающих людей и их родственников.

Проведённое исследование свидетельствует, что становление системы социального обслуживания, начавшееся на рубеже XX–XXI вв., в России идёт эволюционным путём. Процесс развития системы социального обслуживания является промежуточным, переходным, это отражается, с одной стороны, в попытках представления социального обслуживания как части социального обеспечения, с другой – как части социального сервиса, с третьей – как агента социальных изменений, относящегося к традиционным секторам социальной сферы. Система социальных услуг в современных условиях выступает в качестве деятельности социального института, предназначенного для адаптации, социальной реабилитации лиц старшего поколения, инвалидов, семей «групп риска» и т. д.

Список литературы

1. Малофеев И. В. Развитие социальных услуг: теоретический аспект. М., 2010.
2. Новикова К. Н. Управление системой социальной защиты населения в условиях формирования новой социально-экономической среды в России. М., 2011.
3. Топчий Л. В. Организация социального обслуживания населения: учеб. пособие. М., 2010.
4. Холостова Е. И. Социальная работа: история, теория, практика: учебник. М., 2011.
5. Холостова Е. И., Дашкина А. Н., Малофеев И. В. Социальная работа за рубежом. М., 2011.

Статья поступила в редакцию 11.09.2011 г.