

УДК316:364-5(575.2)

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТАЦИОНАРНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТРЕТЬЕГО ВОЗРАСТА В КЫРГЫЗСТАНЕ

Э.К. Турдубаева

Проводится социологический анализ деятельности стационарных учреждений социального обслуживания населения третьего возраста, отражены проблемы и перспективы развития, предложены рекомендации по совершенствованию их деятельности.

Ключевые слова: эффективность; некомпетентность; текучесть кадров; спонсоринг; новые формы социального обслуживания.

INSTITUTIONAL CARE SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF SOCIAL SERVICES OF THIRD AGE POPULATION IN KYRGYZSTAN

E.K. Turdubaeva

The article provides social services analysis of the third age in institutional care, reflecting the problems and prospects of development, and the recommendations for improvement of their activities.

Key words: efficiency; incompetence; labour turnover; sponsoring; new forms of social service.

Современная практика социальной работы со старшим поколением в Кыргызстане испытывает кризис и требует принятия конкретных мер для своего совершенствования.

Организация социального обслуживания населения третьего возраста в стране в настоящее время осуществляется системой организаций обязательного минимума и дополнительной сетью организаций социального обслуживания. В систему обязательного минимума входят: 1) стационарные (дома-интернаты для престарелых и инвалидов); 2) полустационарные (центры социального обслуживания пожилых людей, инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, отделения дневного пребывания, центры оказания социальной помощи на дому; центры социальной помощи семье и детям); 3) нестационарные (центры экстренной психологической помощи (телефон доверия и т. п.); службы срочной (оперативной) социальной помощи (разъездные бригады); центры ритуальных и социально-бытовых услуг) учреждения. Дополнительная сеть организаций социального обслуживания включает: предприятия и учреждения милосердия (хосписы); дома ночного пребывания; центры психолого-педагогической помощи населению; геронтологические центры; специальные дома для одиноких престарелых; социальные гостиницы для лиц, подвергшихся насилию; платные пансионаты для ветеранов войны

и труда; социальные магазины, столовые, центры бытовых услуг, прокатные пункты и мастерские [1].

Особое беспокойство вызывает ситуация, сложившаяся в стационарных учреждениях социального обслуживания населения третьего возраста, поскольку проблемы качественного предоставления услуг здесь приобрели особую актуальность.

Всего по республике насчитывается 15 стационарных учреждений социального обслуживания населения, деятельность семи учреждений из которых направлена на обслуживание лиц пенсионного возраста.

Для анализа обозначенной темы в Кыргызстане было проведено авторское исследование с августа 2013 г. по январь 2014 г. при содействии Министерства социального развития Кыргызской Республики (письма-поддержки) на тему "Учреждения социального обслуживания населения третьего возраста в Кыргызстане: проблемы и перспективы развития". Объектами проведенного исследования стали шесть геронтологических учреждений Кыргызстана: Нижне-Серафимовский дом-интернат для престарелых и инвалидов (г. Кант), дом-интернат "Боорукердик" (г. Ош), Бишкекский дом престарелых (г. Бишкек), Сузакский дом-интернат для престарелых и инвалидов (Джалалабадская область, с. Октябрьское), Сулюктинский дом-интернат для одиноких граждан

(г. Сулюкта), Токтогульский дом-интернат для престарелых и инвалидов (с. Кызыл-Туу, Джалалабадская область, Токтогульский район) [2].

Целью подобного рода исследования, проводимого в стране впервые, было выявление проблем и перспектив развития данных учреждений, рассмотрение которых в статье определяет новизну обозначенной темы. В ходе исследования были выявлены общие, особенные проблемные и перспективные области в функционировании рассматриваемых учреждений, проанализированы социально-экономические, кадрово-организационные, образовательные, правовые, технические аспекты деятельности.

Главным вопросом успешного функционирования и достижения эффективности любого учреждения являются затраты (качественные и количественные) ресурсов и результаты [3], профессиональная компетентность руководителей и сотрудников.

Анализ кадрового потенциала данных учреждений позволяет сделать следующие выводы. На момент проведения исследования в Нижне-Серафимовском доме-интернате для престарелых и инвалидов с количеством подопечных 308 человек насчитывалось 231 сотрудник, в доме-интернате “Боорукердик” обслуживанием 63 подопечных (31 – пенсионеры, 32 – дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей) занимались 36 сотрудников, в Бишкекском доме-престарелых 76 сотрудников обслуживало 192 подопечных, в Сузакском доме-интернате для престарелых и инвалидов насчитывалось 86 подопечных и 60 сотрудников, в Сулюктинском доме-интернате 35 одиноких граждан пенсионного возраста обслуживало 15 сотрудников, в Токтогульском доме-интернате для престарелых и инвалидов обслуживанием 20 подопечных занимались 16 человек.

В штатных расписаниях исследуемых учреждений, кроме ошского дома-интерната “Боорукердик” (1 штат), штатная единица социального работника не была предусмотрена.

Распространенные в домах-интернатах для престарелых и инвалидов социально-психологические проблемы невозможно решить без качественной работы социальных работников, специалистов по геронтологии, психологии, без применения различных технологий социальной работы.

В процессе интервьюирования руководителями была отмечена недостаточная компетентность обслуживающего персонала в вопросах геронтологического ухода, что объясняется не только отсутствием штатной единицы социального работника, социального геронтолога, но и отсутствием образовательной деятельности в данных учреждениях

в вопросах переподготовки, повышения квалификации кадров, предоставляющих услуги, включая младший обслуживающий персонал.

Опросы руководителей показали, что преобладающая численность работников рассматриваемых учреждений не обладает компьютерной грамотностью. Проблемными в некоторых учреждениях остаются вопросы обеспечения здоровых взаимоотношений между обслуживающим персоналом и подопечными. Недостаточная компетентность работников становится причиной дискриминационных проявлений в отношении подопечных данных учреждений. В некоторых случаях предвзятое, недоверительное отношение со стороны подопечных к обслуживающему персоналу, сложности в общении (недовольство, психическое давление некоторых клиентов на обслуживающих) способствуют выработке дискриминационного поведения у специалистов. В процессе исследования выявлен формальный подход руководителей к вопросу аттестации, более того, по их мнению, аттестация только обострит существующую проблему текучести кадров.

Большинство подопечных пассивны, не проявляют активности в решении собственных проблем, что актуализирует работу по обучению навыкам самостоятельного преодоления возникающих проблем, оказания само- и взаимопомощи.

Повышение эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения третьего возраста напрямую зависит от финансирования этих учреждений. В настоящее время рассматриваемые нами учреждения функционируют за счет местного бюджета, он, как правило, ограничен и не позволяет добиться высоких показателей через повышение производительности труда персонала в организациях рассматриваемого типа.

В целом, при нынешних социально-экономических условиях в Кыргызстане, выделяемые финансовые ресурсы в стране на социальную работу, в том числе на функционирование учреждений рассматриваемого типа, при жесткой системе отчетности, постоянном изменении требований к деятельности специалистов, недостаточны.

Для достижения эффективных результатов в деятельности необходимо достаточное стимулирование и мотивация сотрудников. Установленная ниже прожиточного минимума оплата труда обслуживающего персонала (во всех учреждениях составляет в среднем 3000 сомов), невозможность удовлетворения базовых потребностей способствует низкой результативности деятельности сотрудников и превращает их в клиентов социальных служб, актуализируя проблему текучести кадров. Молодые специалисты не идут работать

в дома-интернаты по причине низкой заработной платы и непрестижности этой работы.

Особое беспокойство вызывают жилищные проблемы сотрудников. К примеру, только в двух исследуемых учреждениях (Нижне-Серафимовском и Бишкекском) у 14 сотрудников, со стажем работы свыше 10 лет, имеются проблемы с жильем (отсутствие, проживание в съемной квартире, либо в домах, находящихся в аварийном состоянии).

Отсутствие возможностей для поддержания здорового социального самочувствия персонала снижает мотивацию к труду, усиливает негативные настроения работающих специалистов к деятельности. Неудовлетворенность своей деятельностью специалистами возрастает в связи с недостаточным объемом гарантий и льгот, с недостатком различных форм вознаграждения работников со стороны руководства и вышестоящих структур.

Анализ содержания подопечных в данных учреждениях, включающий вопросы питания (ежедневная норма на одного человека 3-разового питания составляет 55 сомов) и лекарственного обеспечения (ежедневная норма – 6,5 сомов), позволяет сделать выводы о несоответствующем качестве данного обеспечения, в силу того, что за период установления этих норм стоимость их возросла в три раза, что способствует росту недовольства и жалоб среди подопечных. При этом следует признать, что руководители некоторых учреждений, к примеру, в Сулюктинском доме-интернате для одиноких граждан, Сузакском доме-интернате для престарелых и инвалидов решают вопросы обеспечения питанием своих подопечных за счет спонсоринга, гуманитарной помощи, установив расходы на питание соответственно в первом учреждении до 95–100 сомов, до 80 сомов во втором учреждении. В учреждениях имеется потребность в памперсах (50 сомов за 1 шт.) для лежачих престарелых и инвалидов, существует необходимость увеличения финансирования на приобретение абсорбирующего белья.

Дополнительные платные услуги подопечным, проживающим в домах-интернатах, не предоставляются, хотя руководитель Бишкекского дома-интерната в перспективе не исключает открытие при доме-интернате дневного центра по уходу за гражданами, не для подопечных, нуждающихся в уходе и имеющих возможности оплачивать такие услуги. По нашему мнению, заимствование российского опыта предоставления платных услуг сиделок на дому из числа обслуживающего персонала также представляется эффективным. Организация деятельности в данном направлении будет способствовать пополнению бюджета учреждения, повышению мотивации к труду и улучшению ма-

териального положения сотрудников, предоставляющих эти услуги.

Практически во всех учреждениях имеются проблемы с материально-техническим оснащением и созданием условий, соответствующих современным стандартам: устаревшая мебель, оборудование, комнаты подопечных нуждаются в капитальном ремонте. К примеру, в Нижне-Серафимовском доме-интернате, функционирующем с 1936 г., с введенными в эксплуатацию 3 жилыми четырехэтажными корпусами в 1974 г., в аварийном состоянии находятся ограждение, системы отопления, канализации, водоснабжения, 2 корпуса нуждаются в капитальном ремонте. Транспорт скорой помощи для организации доставки больных подопечных зачастую выходит из строя. На территории рассматриваемого дома-интерната находятся ведомственные дома, построенные в 1983 г., в которых проживают сотрудники стационарного учреждения, и, по заключению управления чрезвычайных ситуаций Ысык-Атинского района, без капитального ремонта эксплуатация здания не рекомендуется. Аналогичные проблемы существуют и в оставшихся 5 учреждениях.

Выявлено наличие девиаций в поведении подопечных в данных учреждениях, что также способствует формированию дискриминационного отношения к подопечным. Некоторые руководители и сотрудники считают, что попадание в геронтологический центр есть наказание, результат ошибок, совершенных клиентами в молодости.

Распространенной и общей проблемой интернатов является злоупотребление подопечными спиртными напитками, особенно в период получения пенсий, что является либо исключительной виной проживающих, либо результатом недостаточной социальной работы. Эффективным представляется применение практики добровольного лечения от алкоголизма, усиление работы в направлении обеспечения занятости подопечных.

Важно признать сложность в достижении эффективных результатов в деятельности обозначенных учреждений в современных условиях, но, несмотря на сложившиеся обстоятельства, следует признать и положительные результаты. Руководители рассматриваемых учреждений в меру своих возможностей, компетентности прилагают усилия для обеспечения качественного предоставления услуг подопечным.

Особой оценки заслуживает работа руководителя и сотрудников Бишкекского дома-интерната. При учреждении осуществляется функционирование социального магазина для подопечных (продавец в магазине из числа подопечных), функционируют молебные комнаты (для мусульман и христиан). Следует отметить, что в остальных

учреждениях социальные магазины отсутствовали, хотя в ходе интервьюирования подопечные Нижне-Серафимовского дома интерната выразили мнение о целесообразности организации на территориях домов-интернатов социального магазина (торговой точки) по продаже товаров первой необходимости, социальной аптеки. Указанная работа позитивно отражается на социальном самочувствии пенсионера.

В вышеназванном учреждении г. Бишкека проводится постепенный ремонт корпуса: были отремонтированы жилые комнаты, складские помещения, хозяйственные постройки и забор. На спонсорские средства проведен ремонт бани, в интернате реконструирована комната кыргызского прикладного искусства. За первое полугодие 2013 г. из средств муниципального бюджета учреждению было выделено 244 тыс. 175 сомов на медикаменты и 2 млн 147 тыс. 226 сомов на питание. Значительное внимание уделяется организации культурно-массовых мероприятий: проведены конкурсы “Супердедушка” и “Мисс бабушка”, к празднованию Нооруза – “Ырыс алды ынтымак”. За счет спонсоров организуются выездные экскурсии по достопримечательным местам г. Бишкека, посещения цирковых аттракционов и др. Немаловажное значение придается укреплению межпоколенной связи, силами самих подопечных ко дню защиты детей проводятся благотворительные акции для детей, пребывающих в домах-интернатах. Аналогичный опыт работы выявлен в ошском доме-интернате “Боорукердик”.

Значительные результаты были достигнуты руководителем Сулюктинского дома-интерната для одиноких граждан: при поддержке и содействии Генерального консульства Российской Федерации, ООН было проведено расширение жилого помещения на 35 койко-мест; постоянно проводится работа в направлении обновления и благоустройства территории.

Таким образом, анализ деятельности стационарных учреждений социального обслуживания населения Кыргызской Республики позволяет сделать следующие выводы:

- для большинства учреждений обозначенного типа основной и общей причиной выявленных проблем является недостаточное финансирование;
- сложившееся финансовое положение стационарных учреждений социального обслуживания населения третьего возраста в Кыргызстане выступает одним из главных условий, способствующих проявлению дискриминации в отношении лиц, пребывающих в них;
- анализ штатного расписания обозначенных учреждений актуализирует вопрос введения

в штатное расписание учреждений штатных единиц “социального работника” и “социального геронтолога”;

- обострившиеся кадровые (социальная незащищенность работников), организационные (тяжелые условия и низкая оплата труда) проблемы, недостаток дипломированных специалистов, нечеткие границы профессиональной компетенции, неопределенность круга должностных обязанностей специалистов, распространенная в учреждениях данного типа текучесть кадров препятствуют достижению эффективных результатов;
- недостаточные знания специалистов в области социальной работы, геронтологии, поддержания здоровых взаимоотношений с подопечными и вместе с тем, невозможность повышения квалификации и переквалификации сотрудников из-за коммерциализации услуг актуализируют решение образовательных задач в учреждениях;
- в целях реализации образовательной деятельности необходим поиск путей и предоставления возможностей для регулярного повышения квалификации, переподготовки практических специалистов по вопросам геронтологии и геронтологического обслуживания (курсы, тренинги, семинары);
- организация мероприятий для обмена опытом с коллегами (выездные семинары, круглые столы, конференции, вебинары) повысит профессиональную компетентность работающих специалистов;
- руководителям обозначенных учреждений необходимо уделить внимание сотрудничеству с учебными заведениями (различные виды практик, волонтерские движения), ведущими подготовку специалистов для социальной работы с населением третьего возраста с целью дальнейшего трудоустройства выпускников в своих организациях;
- формальный подход руководителей к проведению аттестации сотрудников, непредусмотренность аттестации руководителей актуализирует работу в направлении регулярного проведения аттестации;
- особую остроту перед руководителями учреждений рассматриваемого типа приобрели задачи создания соответствующих современным стандартам технических, организационных, экономических условий труда;
- для обеспечения благоприятных условий жизни подопечным в стационарных учреждениях необходимо дальнейшее развитие работы по спонсору, внедрению новых форм социального об-

служивания (функционирование на территориях учреждений “социальных аптек”, “социальных магазинов”), в том числе платных (услуги сиделок), с дальнейшим использованием заработанных средств в интересах учреждения;

- руководители данных учреждений должны самостоятельно заниматься поиском ресурсов и способов обеспечения защиты своих сотрудников (включая способы улучшения материального положения обслуживающего персонала, например, поощрение участия в реализации социальных проектов), создавая условия для психоэмоциональной разгрузки сотрудников, организуя консультации психологов, досуг сотрудников;
- приоритетными задачами руководителей учреждений должны стать повышение мотивации к труду, обеспечение большей автономии работника, установление баланса между затраченными усилиями и получаемым результатом, улучшение условий труда, организация безопасных условий труда, выбор и использование приемлемых инновационных технологий;
- необходимо создать атмосферу доверия и доброжелательности к учреждениям со стороны общественности, применяя практику пиара через СМИ об их деятельности, отражающей

способы решения негативных проблем и достижения.

Таким образом, в целях повышения эффективности деятельности учреждений Министерству социального развития Кыргызской Республики необходимо пересмотреть систему мер законодательного, социально-экономического и социально-психологического характера для создания условий, обеспечивающих социальную защищенность и качество жизни подопечных и обслуживающего персонала.

Литература

1. Закон Кыргызской Республики “Об основах социального обслуживания населения в Кыргызской Республике” от 19 декабря 2001 г. № 111 (В редакции Законов КР от 12 апреля 2003 г. № 71, 22 июля 2005 г. № 111, 28 июля 2008 г. № 177).
2. Турдубаева Э.К. Исследование “Учреждения социального обслуживания населения третьего возраста в Кыргызстане: проблемы и перспективы развития” (август 2013 г. – январь 2014 г.).
3. Комаров Е.И. и др. Управление эффективностью социальных учреждений / Е.И. Комаров, Н.Н. Стрельникова, И.В. Малюфеев. М.: изд.-торг. корп. “Дашков и К”, 2013. 304 с.