

**Помощь студентам
онлайн! Без посредников!
Без предоплаты!
<http://diplomstudent.net/>**

НПР: Социальное обслуживание пожилых людей в мегаполисе (СПб)

Содержание

Введение.....	4
Глава 1. Организация социального обслуживания пожилых людей.....	6
1.1.Пожилые люди как объект социального обслуживания.....	6
1.2.Сущность социального обслуживания пожилых людей.....	11
1.3. Опыт социального обслуживания пожилых людей в условиях цифровизации и роботизации	17
Глава 2. Практическое исследование опыта социального обслуживания пожилых людей в мегаполисе.....	23
2.1. Общая характеристика деятельности ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга.....	23
2.2. Особенности социального обслуживания пожилых людей в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга.....	29
2.3. Исследование проблем в социальном обслуживании пожилых людей в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга	38
Заключение	44
Список использованных источников	44
Приложения	47

Введение

Люди пожилого и особенно старческого возраста в силу своих физиологических особенностей относятся к социально-уязвимой группе населения и нуждаются в поддержке общества. У пожилого населения чаще всего могут возникать следующие виды проблем: ощущения ненужности близким, потери смысла жизни, неспособность поддерживать привычный образ жизни, проблема зависимости от окружающих, сужение круга социальных контактов, проблемы со здоровьем, психологические, проблема одиночества и другие.

Население Земли неуклонно стареет, и экономика адаптируется под нужды пожилых. По данным ООН, к 2050 году каждый шестой человек в мире будет старше 65 лет - доля пожилого населения за 30 лет вырастет почти вдвое. [10] Усилия, направленные на решение проблем старения и удовлетворения потребностей пожилых людей, получили название AgeTech.

Всемирная организация здравоохранения обещает, что в ближайшие десятилетия дети будут общаться не только со своими прадедушками и прабабушками, но даже с прапрадедушками и прапрабабушками. Однако, для того, чтобы не потерять в цифровой вселенной связь между поколениями, необходимо создать комфортную digital-среду для людей старшего возраста.

Организации социального обеспечения всё чаще применяют в своей деятельности технологии искусственного интеллекта (ИИ), которые позволяют им расширять предложение упреждающих и автоматизированных услуг. Однако применение ИИ в социальном обеспечении даётся непросто, и организации ищут конкретные пути максимизации выгоды от применения новых технологий.

Актуальность работы заключается в том, что происходящие в настоящее время изменения и внедрение инновационных технологий в процесс социального обслуживания населения, требуют более тщательного изучения, так как они существенно повышают качество жизни граждан

пожилого возраста. Устаревшая система социального обслуживания населения не может являться эффективной, так как не способна удовлетворять все запросы и нужды граждан пожилого возраста. Поиск наиболее эффективных инновационных технологий, внедрение роботизации в систему социального обслуживания позволят поднять качество этих услуг на более высокий уровень.

В связи с изложенной актуальностью, целью НПР является проанализировать опыт социального обслуживания пожилых людей в мегаполисе. Для достижения указанной цели, необходимо решить следующие задачи: проанализировать социальные проблемы пожилых людей в мегаполисе; описать специфику социального обслуживания пожилых людей в мегаполисе; провести практическое исследование опыта социального обслуживания пожилых людей в мегаполисе; проанализировать выводы по исследованию и сформулировать проблему для дальнейшего исследования.

Объектом НПР являются: пожилые люди. Предмет исследования- социальное обслуживание пожилых людей.

Структурно НПР состоит из введения, основной части, заключения, списка использованных источников и приложений. Основная часть включает в себя две главы. Первая из которых –теоретическая, в ней описана сущность организации социального обслуживания пожилых людей. Вторая глава- является практической, представляет собой исследование проблем пожилых людей на базе ГБУ «КЦСОН Центрального района» СПб, выявление слабых мест и формирование проблемы для дальнейшего исследования.

Информационной базой исследования послужили учебные пособия, статьи, монографии по изучаемой проблеме, данные опроса и анкетирования, источники сети Интернет и другое. Методы исследования НПР: анализ литературы, анализ документов, опрос.

Глава 1. Организация социального обслуживания пожилых людей

1.1. Пожилые люди как объект социального обслуживания

Пожилым возраст – один из сложных периодов жизни, связанный с постепенным снижением физиологических и социальных функций. По официальным данным ВОЗ и ассоциации геронтологов, пожилым считается возраст от 60 до 74 лет, старческим от 75 до 90 лет. Европейское отделение Всемирной организации здравоохранения при рассмотрении различных возрастных групп к пожилым людям относит тех, кто находится в возрасте от 65 до 74 лет. Начиная с 75-летнего возраста, граждане считаются старыми людьми, а после 90 лет – долгожителями. В начале двухтысячных годов количество населения старше 60 лет в РФ выросло более чем на 4 млн. Согласно прогнозам экспертов к 2025 году в пожилом и старом возрасте будет пребывать более ¼ всего населения России.[15]

Рассмотрим особенности пожилого возраста.

Известно четыре социально-психологических типа старости, которые считаются благополучными: принимают активное участие в различных социальных процессах; занимаются самообразованием, развлечениями, путешествуют; уделяют время своей семье и решению бытовых проблем; заботятся о своем здоровье, таблица 1.

Таблица 1

Классификация благополучных типов старости[15]

№ п/п	Типы старости	Характеристика
1	Первый тип	К этому типу относятся люди, которые закончив свою профессиональную деятельность, принимают активное участие в различных социальных процессах: оказывают помощь нуждающимся, участвуют в общественной жизни. Такое времяпрепровождение позволяет ощутить востребованность, избежать негативных мыслей и вести активный образ жизни.
2	Второй тип	Данный тип характеризуется тем, что пенсионер всю свою энергию аккумулирует на самообразование, развлечения, путешествия, занимается делами, на которые в более молодом возрасте у него не хватало времени. Люди, относящиеся к этому типу, отлично приспосабливаются к любым условиям и ситуациям.

3	Третий тип	Продолжение таблицы 1 Чаще всего к этому типу относятся женщины пожилого возраста, которые посвящают все свободное время своей семье и решению бытовых проблем. В силу своей занятости у них не остается времени на уныние, апатию, психологические переживания и негативные эмоции. Они чувствуют востребованность и абсолютно довольны своей жизнью.
4	Четвертый тип	Этот тип характерен для престарелых людей, основная цель которых – забота о своем здоровье. Их моральное удовлетворение напрямую связано с состоянием здоровья и может меняться в зависимости от самочувствия. К негативным моментам представителей этого типа относится повышенная тревожность, настороженность, преувеличение мнимых болезней.

Основными факторами, способствующие преждевременному старению являются: снижение физической активности, отсутствие интересов, сужение сферы деятельности, ощущение одиночества, опустошения, погружение человека в негативные мысли и другое. При этом, пожилой и старческий возраст характеризуется различными изменениями, которые выражаются в следующих проявлениях: обидчивость, агрессия, желание высказаться, тревожность, забывчивость, скупость, проблемы восприятия информации, таблица 2.

Таблица 2

Изменения поведения в пожилом возрасте[14]

№ п/п	Изменения	Характеристика
1	Обидчивость	Достаточно часто люди преклонного возраста не понимают смысл некоторых слов и полагают, что неудачные шутки направлены в их адрес.
2	Агрессия	Эта эмоция может возникать не по вине пожилого человека, а произвольно. Причина таких проявлений – гормональный сбой или различные социальные факторы.
3	Желание высказаться	Одна из особенностей психики людей преклонного возраста – стремление хоть ненадолго вернуться в тот период, когда они были востребованы и полны физических сил. Поэтому достаточно часто они в разговоре зацикливаются на воспоминаниях и всецело предаются воспоминаниям.
4	Тревожность	Нередко ухудшение здоровья и ощущение неполноценности вызывает тревогу и беспокойство. Пожилой человек не хочет чувствовать себя обузой и впадает в угнетенное эмоциональное состояние.
5	Забывчивость	Причина таких проявлений – различные изменения в структуре мозга. Угасание функций головного мозга – необратимый естественный процесс, предотвратить который невозможно.

Продолжение таблицы 2		
6	Скупость	Пенсионный возраст практически всегда означает снижение финансовых возможностей и это, конечно, негативно сказывается на эмоциональном состоянии человека. Он начинает экономить денежные сбережения, старается жить по средствам, которые получает ежемесячно в виде пенсионных выплат. Отсюда появляется бережливость, которую близкие люди нередко принимают за скупость.
7	Восприятие информации	Проблемы с концентрацией внимания и слухом в пожилом возрасте возникают достаточно часто. Сложные предложения пугают пожилого человека и он начинает еще больше осознавать свою беспомощность.

Социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов является объектом изучения многочисленных социальных институтов и программ, которые направлены на решение социальных задач. Граждане, достигшие пожилого возраста, сталкиваются с серьезными социальными проблемами в разных областях: поддержание нормального уровня благосостояния осложняется на фоне инфляционных процессов; затруднено получение медицинских и социальных услуг; более сложная адаптация к меняющимся условиям жизни; старение организма приводит к падению физической активности и может стать причиной сложностей самостоятельного передвижения. Основные проблемы пожилых людей разделяются на три категории: физиологические; социальные; психологические, таблица 3.

Таблица 3

Основные проблемы пожилых людей[16]

№ п/п	Категории проблем	Виды проблем
1	Физиологические	присутствие хронических заболеваний; снижение основных функций организма; изменение анатомо-физиологической системы
2	Социальные	одиночество; потеря смысла жизни; ненужность
3	Психологические	зависимые, конструктивные, защитные, враждебные

Физиологические проблемы в пожилом возрасте связаны со стрессами и переживаниями. У человека отсутствует интерес к современной жизни, снижается самооценка, утрачивается работоспособность. Серьезных измене-

ний претерпевает анатомическая система человека после 65 лет. Это связано со специфическим функционированием иммунного и гормонального фона.

Социальные проблемы пожилых людей заключаются в том, что они перестают быть нужны обществу. Есть люди, которые обретали смысл в походе на работу, при общении с родственниками, в помощи животным и природе.

Одной из самых существенных психологических проблем пожилых людей является одиночество и потеря смысла жизни. На раннем этапе наступления старости или в глубокой старости человека могут посещать суицидальные мысли. Страх близкой смерти буквально одолевает день ото дня. Способность к адаптации также ослабевает. Различные психологические проблемы способны проявляться уже в возрасте 40-50 лет. Одиночество пожилых людей связано с тем, что круг их общения снижается. Такой человек уже не ходит на работу. Его не посещают друзья и близкие из-за частых болезней. Человек не привыкший быть один начинает испытывать психологический дискомфорт. [16]

Одиночество – особое социально-психологическое состояние. Оно связано с тем, что теряется круг общения, прекращаются деловые связи. Одним из самых тяжелых аспектов является потеря супруга. Одиночество сопровождается отчужденностью и неудовлетворенностью личности в эмоциональном плане. Причиной такого состояния может выступать физическая немощь, которая вынуждает к затворническому образу жизни.

Психологические позиции людей солидного возраста могут быть разными: зависимые, конструктивные, защитные, враждебные, таблица 4.

Характерные особенности старения наблюдаются по-разному в зависимости от того, какую жизнь прожил человек, чем занимался, чего достиг. Многие престарелые люди с выходом на пенсию активно участвуют в социальной жизни, стараются вести трудовую деятельность и любым образом ограждают себя от негативных мыслей. Эта старость называется

«творческой». Именно она является эталоном, с помощью которого можно избавиться от множества проблем.

Таблица 4

Психологические позиции людей пожилого возраста[16]

№ п/п	Позиции	Характеристика
1	Зависимые	Проявляются у престарелых, которые всю жизнь ждали от окружающих сочувствия и сострадания (они постоянно играют роль обиженных);
2	Конструктивные	Типичные для уравновешенных людей, которые в течение жизни сохраняют веселый нрав (такие пожилые легче идут на контакт с окружающими людьми, в том числе и с незнакомыми);
3	Защитные	Проявляются у людей, ведущих замкнутый образ жизни, которые не допускают к себе чужих людей (противятся естественному старению и стараются вести активный образ жизни);
4	Враждебные	Сохраняют враждебную позицию к окружающему миру либо к самому себе, человек чувствует себя ненужным и одиноким.

Решение проблем пожилого возраста играет важную роль. Это отражается не только на психоэмоциональном фоне престарелого человека, но и на окружающих его людях. Как известно, старение головного мозга происходит неизбежно, однако этот процесс проходит индивидуально. Многое в процессе старения зависит от внутреннего настроения человека. Беспомощное состояние стариков приводит к апатичному расположению и искаженному восприятию окружающего мира. Человек теряет контроль над собственной мимикой и жестами, не способен интерпретировать события. Все это связано с ухудшением мозговой активности и памяти.

В России пожилые люди входят в наиболее незащищенную социальную категорию. Им крайне необходима поддержка со стороны родных, общества и государства. Забота о пожилых гражданах является наиболее важным направлением деятельности Управления социальной защиты. Большинство российских семей не имеет возможностей для того, чтобы самостоятельно решать весь комплекс вопросов, связанных с заботой о пожилых и недееспособных родственниках. Именно на близких людей ложатся все трудности по обслуживанию стариков.

При работе над анализом проблем психологического и нравственного характера, необходимого для более глубокого понимания внутреннего состояния людей преклонного возраста, нужно учитывать высокий уровень уязвимости представителей этой категории граждан. При низком уровне дохода пожилые люди испытывают высокую потребность в качественном медицинском обслуживании, диетическом питании и в благоустроенности жилья. Такие люди, как правило, проживают отдельно от родственников, поэтому им очень тяжело справляться со своими проблемами. Ситуация, когда основные вопросы обслуживания стариков решались в семье, остается в прошлом. Все чаще такие задачи берут на себя государственные или муниципальные органы, отвечающие за социальную защиту граждан. Для того, чтобы рассмотреть сущность социального обслуживания пожилых людей, перейдем к следующему параграфу.

1.2. Сущность социального обслуживания пожилых людей

Социальная защита населения включает весь комплекс социальных и экономических мероприятий, реализуемых государственными органами в области решения проблем нетрудоспособного населения. Социальное обслуживание пожилых людей в нестационарных учреждениях, оказывающих помощь престарелым гражданам на дому, входит в число основных направлений социальной защиты населения.

Вопросы социального обслуживания в России регулируют следующие документы: Конституция РФ[1]; ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; [3] ФЗ № 5-ФЗ «О ветеранах»;[4] ФЗ № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;[2] Постановление Правительства РФ от 25 ноября 1995 г. N 1151 «О федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственным

ными и муниципальными учреждениями социального обслуживания» и другие.

Необходимость внедрять различные формы обслуживания пожилых людей вызвана наличием у таких граждан ограничений в области их жизнедеятельности: снижением или полной потерей способности осуществлять самообслуживание, передвигаться, ориентироваться, контролировать свое поведение, работать. При этом, формами социального обслуживания пожилых людей являются: стационарное социальное обслуживание, полустационарное социальное обслуживание, комплексное обслуживание, срочное социальное обслуживание, социальное обслуживание на дому. Рассмотрим подробнее.

1) Стационарное социальное обслуживание ориентировано на предоставление разноплановой социальной и бытовой помощи тем гражданам, которые утратили способность к самообслуживанию и по состоянию здоровья требуют систематического ухода.

Чтобы осуществлять стационарное обслуживание пожилых людей с учетом возрастных особенностей и ряда других факторов, создаются различные виды учреждений: интернаты для престарелых, пансионаты для ветеранов труда, психоневрологические интернаты, приюты и т. д. Это определено Приказом Минтруда РФ № 258н от 17.04.2014 «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания».[6]

В учреждение социального обслуживания пожилых людей, которое предоставляет помощь в условиях стационара, могут быть приняты пенсионеры и граждане с инвалидностью в возрасте старше 18 лет, которые не имеют детей или родителей, обязанных их содержать. В первую очередь в дома-интернаты принимают инвалидов и участников ВОВ, а также членов семей погибших военнослужащих и участников войны. Если в таких учреждениях соцзащиты есть свободные места, то указанные выше категории граждан имеют право на временное проживание в период от 2 до 6 месяцев.

Для лиц, проживающих в домах интернатах социального обслуживания, предусмотрен федеральный перечень оказываемых услуг: услуги материально-бытового характера, по организации быта, досуга и питания, услуги социального, медицинского и санитарно-гигиенического характера; услуги в области социальной и трудовой реабилитации; услуги правового характера и другие, таблица 5(Приложение 1). Социальное обслуживание осуществляется на основании договора о предоставлении услуг, сторонами которого являются поставщик социальных услуг и гражданин (либо его законный представитель).[15]

2) Полустационарное социальное обслуживание. Такие услуги предоставляются людям, в них нуждающимся и сохранившим возможности по самообслуживанию и активному перемещению. Подобную работу для возрастного населения производит центр социального обслуживания пожилых людей. Основными видами услуг, которые могут предоставляться такими учреждениями на полустационарной основе являются: услуги по организации питания, быта и досуга; социально-медицинские; содействие в получении образования и специальности инвалидами в соответствии с физическими и умственными способностями; правовые услуги, таблица 6.

3) Комплексное или специализированное обслуживание осуществляют отделения социальной защиты граждан, специализированные центры и отделения комплексных центров. Деятельность таких организаций регламентируется государственными нормативами и законами субъектов Федерации.

Комплексное обслуживание предоставляется пожилым гражданам и другим лицам, которые утратили способность к самообслуживанию, и поэтому им необходима помощь на дому. Такое обслуживание может носить временный характер (до шести месяцев) или осуществляется на постоянной основе при условии отсутствия врачебных противопоказаний.[15]

**Услуги полустационарного социального обслуживания для
пожилых граждан[15]**

№ п/п	Услуги	Классификация
1	По организации питания, быта и досуга	Предоставление горячего питания; обеспечение постелями и спальным местом в помещении, которое полностью соответствует санитарно-гигиеническим требованиям; библиотечное обслуживание пожилых людей, обеспечение книгами, журналами, прессой, настольными играми и др.
2	Социально-медицинские	Содействие в получении медицинско-психологических услуг; санитарно-гигиеническая помощь; проведение мероприятий лечебно-оздоровительного характера; помощь в вопросах медицинско-социальной реабилитации, в том числе для людей с инвалидностью по персональным программам реабилитации.
3	Содействие в получении образования и специальности инвалидами в соответствии с физическими и умственными способностями	Организация мероприятий по обучению профессиональным навыкам для социально-трудовой реабилитации, способствующей восстановлению социального статуса.
4	Правовые услуги	Содействие в получении документации, правовых и консультационных услуг.

Специализированное социально-медицинское надомное обслуживание пожилых людей предоставляется нуждающимся в таких услугах лицам, страдающим психическими заболеваниями (в стадии ремиссии), туберкулезом (кроме активной формы), тяжелыми недугами (включая онкологические заболевания) на поздних стадиях, кроме болезней, в отношении которых существуют противопоказания по зачислению в центры социального обслуживания. Решение по отказу, основанному на врачебных показаниях, должно быть подтверждено общим заключением органа социальной защиты и медицинской консультативной комиссии здравоохранительного учреждения.

Надомное обслуживание пожилых людей включает: организацию питания, быта и досуга; медицинское обслуживание; помощь с трудоустройством, правовые услуги и другое, таблица 7.

Таблица 7

Услуги надомного обслуживания пожилых людей[15]

№ п/п	Услуги	Классификация
1	Организация питания, быта и досуга	Помощь по покупке, доставке и приготовлению продуктов; доставку промышленных товаров первой необходимости и воды; обслуживание отопительных систем; помощь в доставке топлива (для лиц, живущих в домах, не подключенных к центральному отоплению или водопроводу); помощь в пользовании услугами службы быта (химчистки, прачечной и др.); помощь в ремонте и уборке жилья, в оплате квартплаты, в организации культурных мероприятий (посещение театров, выставок); помощь в ведении переписки.
2	Медицинское обслуживание и услуги санитарно-гигиенического характера:	Уход за пожилыми гражданами с учетом состояния их здоровья; помощь в вопросах проведения медико-социальной экспертизы, реабилитационных процедур, медицинское обслуживание в объеме, предусмотренном государственными и региональными программами обязательного страхования (осуществляется федеральными и местными лечебно-профилактическими учреждениями); помощь в обеспечении лекарствами и медицинскими изделиями (на основании врачебного заключения); психологическая помощь; проведение госпитализации, посещение граждан в отделениях здравоохранения для моральной и психологической поддержки; содействие в получении путевок на санаторное и курортное лечение и т. д.
3	Правовые услуги	Помощь в оформлении документации, в получении льгот и преимуществ, в вопросах пенсионного обеспечения и других социальных выплат; юридические услуги.
4	Другие услуги	Помощь с трудоустройством; Помощь инвалидам в получении образования и специальности в соответствии с возможностями; Помощь в проведении ритуальных услуг.

К услугам специализированного характера относятся:

1. Вызов медработника на дом, сопровождение пожилого человека или инвалида в медицинские учреждения и посещение его после госпитализации.
2. Организация проведения лечебных процедур.
3. Услуги по введению лекарств по назначению лечащего врача.

4. Предоставление санитарно-гигиенической помощи людям пожилого возраста.

5. Забор материалов для проведения лабораторных исследований. Социальные работники специальных учреждений по обслуживанию на дому должны посещать своих подопечных не реже 4 раз в неделю.

4) Срочное социальное обслуживание – предоставление разовых услуг по помощи, которая требуется для неотложного восстановления жизнедеятельности граждан, испытывающих необходимость в социальной поддержке. Такие услуги оказывают центры срочной помощи при органах социальной защиты, муниципальных центрах или в структуре комплексных центров. Услугами, оказываемые в рамках срочного обслуживания являются: разовая финансовая помощь, оказание помощи в получении временного жилья; предоставление одежды, обуви и предметов первой необходимости, разовое обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов остро нуждающихся людей пожилого возраста и другие. Более подробно перечень данных услуг представлен в таблице 8 (Приложение 1).

Срочные услуги неотложной помощи оказываются по мере необходимости для реципиента, при этом не составляется персональная программа и не заключается договор о предоставлении социального обслуживания. Эта категория помощи осуществляется на основании заявления от нуждающегося либо при получении от медицинских, образовательных или других учреждений, которые не входят в систему социального обслуживания, сведений о пожилых людях, требующих срочной поддержки.

Итак, выше было дано понятие социального обслуживания пожилых граждан и классификация форм социального обслуживания. В настоящее время, в период развития цифровизации и роботизации начали меняться и технологии социального обслуживания населения. Для того, чтобы

подробнее описать эту часть вопроса, перейдем к следующему параграфу работы.

1.3. Опыт социального обслуживания пожилых людей в условиях цифровизации и роботизации

В настоящее время, особенно в зарубежных странах идет процесс внедрения цифровизации и роботизации в социальное обслуживание населения, в том числе и пожилых людей. В частности: внедряются различные программы для работы с пожилыми, устанавливаются датчики, внедряются роботы-помощники, рис.1. Рассмотрим кратко эти направления.



Рис.1- Виды роботов-помощников в социальном обслуживании

1)Цифровая платформа: сиделка на час. Британская компания Cera Care стала одним из первых поставщиков услуг и технологий по обслуживанию пожилых людей, живущих в семьях вне домов престарелых. Их помощь позволяет близким организовывать быт и уход за старшими родственниками с помощью цифровой платформы. Программа подбирает клиентам опекунов, свободных в данный момент, которые могут подъехать и присмотреть за пожилым человеком именно тогда, когда это необходимо. Электронная платформа Cera Care подключена к сервису такси Uber для доставки пациентов в больницы или поликлиники. Такую систему взаимоотношений считают перспективной. [12]

2)Искусственный интеллект в социальном обслуживании. Компания Cera Care при участии корпорации IBM также разработала виртуального помощника Martha, который помогает людям, осуществляющим уход, в их повседневных делах. В доме, где живет пожилой человек, устанавливаются специальные датчики. Они собирают данные о том, сколько людей перемещается по дому, где кто находится и передают сигнал, если кому-то стало плохо, и он нуждается в помощи. Работу системы контролирует искусственный интеллект. [12]

Интересным также является опыт Японии по внедрению ИИ. Внедрение удаленного ухода за людьми старшего возраста с использованием ИИ вызвано нехваткой медицинского персонала в условиях эпидемии коронавируса и старения японского общества. Датчики, установленные в ванной комнате, спальне, холодильнике, а также прикрепленные к дверям, следят за образом жизни пожилых людей. Датчики не излучают свет и беззвучны, чтобы не беспокоить жильцов. Через интернет датчики сообщают персоналу по уходу за пожилыми, как пациент спит, ест и пользуется ванной.

Ориентация на данные датчиков помогает осуществлять уход удаленно. ИИ звонит пациенту по телефону, если есть основания для беспокойства. «Вчера вы много раз ходили в ванную», - может сказать

пациенту искусственный интеллект, выполняющий роль социального работника. [7]

В городе Мияконодзё на юго-западе Японии служба ухода за пожилыми вместе с компанией Panasonic реализовала проект по удаленному уходу за пожилыми людьми. В течение трех месяцев на основе данных, переданных датчиками, служба разрабатывала планы по уходу за людьми старшего возраста. Проект показал, что жизнь всех четырех человек, принявших участие в испытании, улучшилась.

ИИ может спросить людей по телефону, болит ли у них что-нибудь. К примеру, в ответ на жалобу на боль в коленях ИИ спросит, какие были симптомы и ходили ли они к врачу. Если пациенты говорят, что плохо себя чувствуют или не отвечают на звонки, семье пожилого пациента сообщат об этом.

Кроме выше перечисленного, в Японии начали использовать «умную» майку для того, чтобы удаленно следить за состоянием здоровья пациентов с COVID-19. Благодаря проводящим электричество посеребренным нитям, сплетенным около сердца, «умная» одежда может измерять частоту сердечных сокращений, частоту дыхания и другие показания здоровья пациентов. Речь идет, прежде всего, о пожилых пациентах, госпитализированных с легкой степенью тяжести болезни. Удаленный мониторинг поможет снизить риск заражения медицинского персонала больниц. [7]

3) Роботы-помощники в социальном обслуживании.

Механические роботы потихоньку заполняют жилое пространство людей. Пока они встречаются в больницах и домах престарелых, но в будущем могут стать привычными атрибутами домашнего хозяйства. Существуют разные виды роботов. Одни помогают общаться посредством упрощенной системы коммуникаций, совершать видеозвонки и делиться фотографиями, другие развлекают и повышают настроение, третьи настолько интеллектуальны и физически сильны, что способны выполнять некоторые функции сиделки. [12]

Например, поднять на руки и перенести с места на место лежачего пациента, принести воды, напомнить о приеме лекарства и отмерить дозу, измерить температуру, давление, сахар в крови и при необходимости послать сигнал тревоги в медицинское учреждение. Например, робот-тюлень *Paro* обитает в медицинских центрах по всему миру, мяукает и шевелится, пока пожилые люди обнимают его. А испанский робот *Tiago* выступает в роли секретаря. Он следует по дому за пациентом, напоминая о распорядке дня, приеме пищи и лекарств. Дает рекомендации по выполнению физических упражнений и отыскивает потерянные предметы.

Однако роботы еще нуждаются в совершенствовании. Они пока еще игрушки, хотя и полезные. Андроиды лишь отчасти могут заменить сиделку, но не заменят живого человеческого общения. Они не спасут от социальной изоляции, чувства одиночества и ненужности. [12]

Итак, выше был рассмотрен опыт применения искусственного интеллекта в социальном обслуживании. Отметим, что ИИ в настоящее время применяется и в социальном обеспечении. В сфере социального обеспечения наблюдается тенденция расширения применения ИИ, в частности, для повышения качества обслуживания путём автоматизации круглосуточной поддержки клиентов семь дней в неделю, а также начальной автоматизации внутренних процессов обработки данных. Стремясь улучшить обслуживание клиентов в режиме онлайн, несколько организаций социального обеспечения внедрили технологии интеллектуальных чат-ботов, которые обеспечивают качественный круглосуточный и ежедневный доступ к различным видам услуг и помощи. Умные чат-боты могут имитировать поведение человека и самостоятельно отвечать на вопросы пользователей.

Управление по контролю профессиональных рисков Аргентины внедрило интеллектуальный чат-бот *Julietta*, который отвечает на вопросы, касающиеся назначения пособий в случае производственной травмы. Это позволило автоматизировать и персонализировать услуги: чат-бот не только отвечает на наиболее часто задаваемые вопросы, но и запрашивает

информацию о статусе клиента, например, об участии в программе и подаче заявления на получение пособия. К выявленным факторам успеха относятся создание качественной базы данных и постоянное обучение чат-бота силами многодисциплинарной группы специалистов. [11]

Интеллектуальный чат-бот Управления труда и социального обеспечения Норвегии помог справиться с возросшим спросом на информацию в условиях кризиса COVID-19. В период с марта по май 2020 года чат-бот отвечал более чем на 8000 вопросов ежедневно по сравнению с 2000 в докризисный период. Залогом успеха стало обучение чат-бота на основе ежедневно обновляемой базы данных, ориентация на конкретный тип информации и бесшовная связь между чат-ботом и экспертом. Чат-бот настраивается на новую тематику, в том числе на поддержку работодателей и самозанятых лиц.

Банк социального страхования Уругвая создал интеллектуальный чат-бот, который отвечает на вопросы работодателей о программе для домашних работников. Благодаря технологии обработки естественной речи и диалогового общения чат-бот понимает намерения клиента и предлагает соответствующие действия. Он начал использоваться в январе 2019 года и сегодня отвечает на 97,0% всех вопросов; остающиеся 3,0% решаются силами специалистов. На его внедрение ушло около года, в том числе полгода на обучение и тестирование. К основным факторам успеха относятся постоянное обновление базы данных и участие многодисциплинарной группы специалистов в создании и эксплуатации чат-бота.

К экспериментальному использованию интеллектуальных чат-ботов в сфере обслуживания приступила Всеобщая организация социального страхования Саудовской Аравии. Целью была разработка интеллектуального виртуального помощника, который будет отвечать на вопросы клиентов и упростит оказание услуг и определённые операции. Помощник общается с клиентами посредством различных чат-приложений и приложений социальных сетей.

Ряд организаций использует технологии ИИ для совершенствования внутренних процессов, в частности для обработки больших объёмов данных из традиционных баз данных, неструктурированных текстов и изображений оцифрованных бумажных документов. [11]

Таким образом, искусственный интеллект уже прочно вошел в деятельность социального обслуживания и социального обеспечения населения. Однако, далеко не везде, особенно в обслуживании на дому, ИИ достаточно слабо применяется в России. Так как цифровизация и роботизация являются достаточно перспективными направлениями, является необходимым социальным организациям ориентироваться на новые подходы и применять их на практике в социальной работе. Для того, чтобы подробнее исследовать проблемы пожилых людей на базе комплексного центра социального обслуживания населения, перейдем к следующей главе работы.

Глава 2. Практическое исследование опыта социального обслуживания пожилых людей в мегаполисе

2.1. Общая характеристика деятельности ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга

Объектом исследования является -Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального района Санкт-Петербурга». Учредителем является г. Санкт-Петербург в лице Комитета по имущественным отношениям и администрации Центрального района Санкт - Петербурга. Деятельность КЦСОН Центрального района Санкт-Петербурга осуществляется на основании: Устава СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района», Правил внутреннего трудового распорядка Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального района Санкт-Петербурга»; Правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в структурных подразделениях СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района», учетной политики СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» и иных локальных и нормативно-правовых актов. Юридический адрес КЦСОН: 191144, г. Санкт-Петербург, Мытнинская ул., д.13, лит. А.

Учреждение размещается в зданиях по восьми адресам. Площадки Центра оборудованы системами водо-, тепло, энергоснабжения и канализации; системами охранно-пожарной сигнализации; автоматической пожарной сигнализации, оповещения и управления эвакуацией, а также системой тревожной сигнализации; оснащены телефонной связью, в том числе информационно-коммуникационной сетью Интернет. На 4-х адресах установлена система видеонаблюдения – Мытнинская улица, дом 13, Кременчугская улица, дом 25, 5-я Советская улица, дом 5, Литейный проспект, дом 11.

Перед входом в каждое отделения имеется вывеска с указанием наименования учреждения, режима работы. В коридорах учреждения расположены информационные стенды, содержащие информацию о структуре учреждения, порядке и условиях оказания социальных услуг, а также буклеты, памятки и другие информационные материалы. Все кабинеты оснащены телефонной связью, компьютерной и оргтехникой, офисной мебелью. Специалисты обеспечены канцелярскими и письменными принадлежностями.

Социальные услуги в СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» предоставляются на условиях полной и частичной оплаты, а также бесплатно. Условия предоставления социальных услуг определяются в соответствии с условиями, установленными действующим законодательством, с учетом условий, установленных получателю социальных услуг в индивидуальной программе и договоре. Составление и утверждение индивидуальной программы предоставления гражданину социальных услуг осуществляется уполномоченным органом Санкт-Петербурга в лице Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Центр организации социального обслуживания».

В структуру СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» входят отделения по социально-бытовому и транспортному обслуживанию, социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, консультативное отделение и отделение по организации досуга, отделение срочного социального обслуживания, дневного пребывания, социально-реабилитационное отделение, рисунок 2(Приложение 2).

Социальное обслуживание на дому и полустационарная форма социального обслуживания СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» включают в себя индивидуальные программы для граждан пожилого возраста и инвалидов (Приложение 2).

Срочные социальные услуги «КЦСОН Центрального района» включают в себя: консультирование по вопросам социального обслуживания,

обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов, обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения, содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, оказание консультационной психологической помощи, в том числе анонимно с использованием телефона доверия, предоставление во временное безвозмездное пользование технических средств реабилитации, оказание помощи в оформлении и восстановлении документа, удостоверяющего личность, лицам в случае отсутствия места жительства и средств к существованию, предоставление лицам в случае отсутствия места жительства услуг обогрева и питания в ночное время в нестационарных временных сооружениях в период с 15 октября по 15 апреля.

Специалисты консультативного отделения СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» оказывают следующие услуги: консультирование по социальным вопросам; консультирование по вопросу предоставления услуг по социально-медицинскому уходу на дому («Сиделки»); консультирование по вопросу предоставления специализированных услуг экстренной социально-медицинской помощи («Тревожная кнопка»); содействие в получении юридической помощи; помощь в оформлении документов для постановки граждан на социальное обслуживание на дому; информирование граждан об учреждениях и организациях, оказывающих социальную поддержку гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Специалисты консультативного отделения: выслушают, поддержат; помогут разобраться в проблеме и посмотреть на нее с разных точек зрения; окажут возможное содействие в разрешении ситуации; проинформируют о работе других государственных служб; расскажут о возможностях и правах; помогут оформить документы для постановки на социальное обслуживание.

Организационно-методическое отделение СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» осуществляет координацию деятельности структурных подразделений Центра, разрабатывает и распространяет методические и информационные материалы, ведет отчетность документации, проводит анализ и прогноз потребности в социальном обслуживании граждан пожилого возраста.

Социально-бытовое отделение с предоставлением услуг проката технических средств реабилитации СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» осуществляется по адресу: Кременчугская ул., д. 25 лит. А. Отделение предоставляет социальные услуги в форме социального обслуживания на дому получателям социальных услуг, в соответствии с индивидуальной программой до 2-х раз в неделю гражданам пожилого возраста и инвалидам, с учетом индивидуальной потребности и жизненной ситуации.

Технические средства реабилитации выдаются на прокат инвалидам и гражданам пожилого возраста, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, самостоятельному передвижению, в связи с заболеванием, травмой и нуждающихся в технических средствах реабилитации по медицинским показаниям. Технические средства реабилитации предоставляются на договорной основе во временное владение и пользование на согласованный период времени. В список предоставляемых средств входят: трость, костыль с опорой под локоть, костыли подмышечные, ходунки-опоры для пожилых и инвалидов, кресло-коляска, кровать медицинская функциональная.

Социальная столовая Центрального района оказывает помощь остро нуждающимся малообеспеченным гражданам района путем обеспечения их горячим питанием. На основании постановления Правительства Санкт-Петербурга № 127 от 18.03.2020 г «О внесении изменений в постановление Правительства Санкт-Петербурга № 121 от 13.03.2020 г» и в целях реализации постановления Главного государственного санитарного врача РФ

от 13.03.2020 № 6 «О дополнительных мерах по снижению распространения COVID-19» с 01 сентября 2020 года и до особого распоряжения Правительства СПб был введен следующий режим работы столовой – выдача горячих обедов только навынос, в контейнерах посетителей.

Итак, выше были кратко рассмотрены основные виды социальных услуг СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района». Как уже было описано выше, социальные услуги предоставляются как на платной, так и на бесплатной основе. В частности, платными услугами по социальному обслуживанию на дому являются: чтение журналов, книг, газет; смена постельного белья, помощь в приготовлении пищи, содействие в организации санаторно-курортного лечения или оздоровительного отдыха, предоставляемого в соответствии с действующим законодательством; организация (содействие в оказании) ритуальных услуг; организация помощи в проведении за счет средств получателя социальных услуг ремонта жилых помещений; помощь в приеме пищи (кормление) и другие (Приложение 3).

Платными услугами полустационарной формы социального обслуживания являются: обеспечение приема получателем социальных услуг лекарственных средств в соответствии с назначением врача; проведение лечебно-оздоровительных мероприятий (в том числе с использованием реабилитационного оборудования); обеспечение площадью жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами; оказание помощи в защите прав и законных интересов получателя социальных услуг; формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга); консультирование получателя социальных услуг и (или) ближайшего окружения получателя социальных услуг по вопросам социальной реабилитации; Обучение навыкам (поддержание навыков) поведения в быту и общественных местах и другие (Приложение 3).

В целом, по данным на 2022 год в СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» предусмотрено 100 мест -полустационарной формы социального обслуживания с периодом пребывания свыше четырех часов;

153 места полустационарной формы социального обслуживания с периодом пребывания до четырех часов; 1436 мест –для социального обслуживания на дому, рисунок 3.

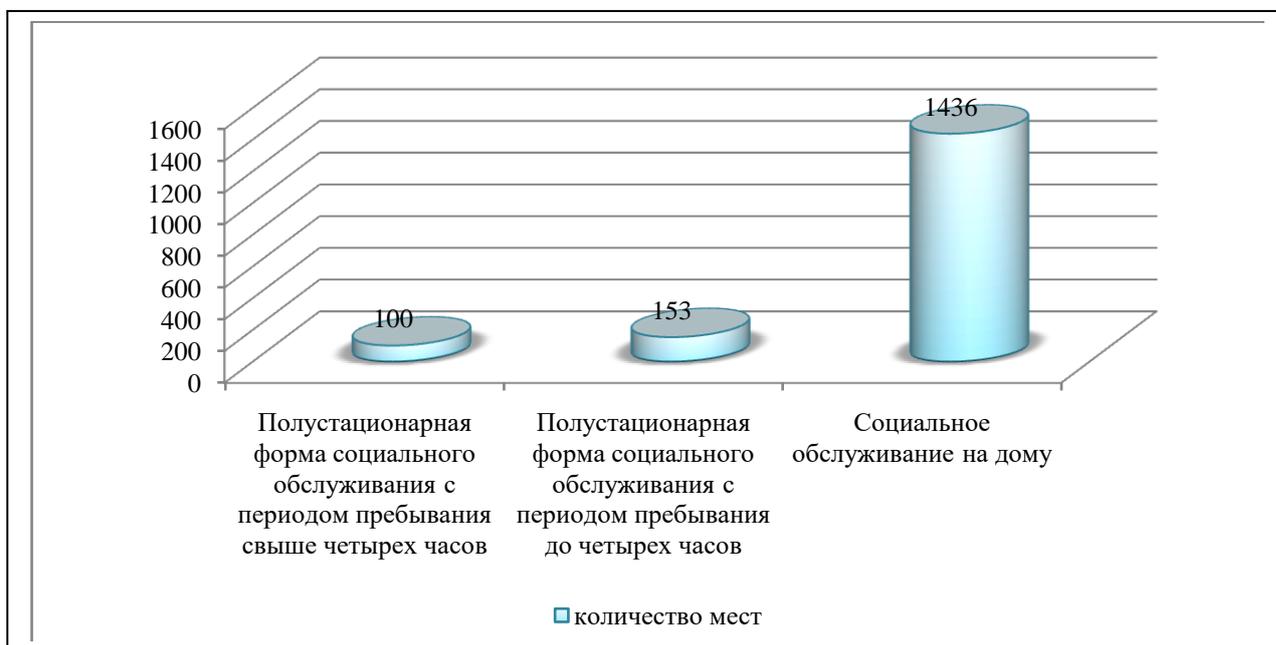


Рис.3- Количество мест социального обслуживания по формам социального обслуживания в СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района»

Всего за 2022 год было обслужено 15636 человек, общее количество оказанных услуг составило 1188902 ед.(приложение 4). По структуре оказанных услуг больше всего социально-бытовых и социально-медицинских услуг, меньшую долю в общем количестве оказанных услуг занимают: социально-трудовые и социально-правовые услуги, рисунок 4.

Итак, выше была кратко рассмотрена деятельность СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района». Центр оказывает множество социальных услуг, как на платной, так и на бесплатной основе. Деятельность осуществляется на основании действующего законодательства и локальных нормативно-правовых актов, разработана структура управления, в которую входят отделения по социально-бытовому и транспортному обслуживанию, социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, консультативное отделение и отделение по организации досуга, отделение срочного социального обслуживания, дневного пребывания, социально-реабилитационное отделение и другие.



Рис.4-Структура оказанных услуг в СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» в 2022 г.

Наибольший удельный вес в структуре оказанных услуг приходится на социально-бытовые и социально-медицинские услуги. Согласно структуры и темы работы, для того, чтобы подробнее описать особенности социального обслуживания пожилых граждан, перейдем к следующему параграфу исследования.

2.2. Особенности социального обслуживания пожилых людей в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга

Для пожилых граждан в СПб ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» предусмотрены следующие виды услуг: оздоровительные и социально-реабилитационные мероприятия; услуги по организации содержа-

тельного досуга, культурного отдыха, социальной адаптации и поддержания активного образа жизни, развития творческой и социальной активности граждан пожилого возраста и инвалидов; социально-бытовое, медицинское и культурное обслуживание граждан в условиях полустационара; социальные услуги в форме социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста, преимущественно старше 80 лет, страдающих деменцией в легкой или умеренной степени, частично утративших способность к самообслуживанию и нуждающимся в постороннем интенсивном уходе с учетом их индивидуальных потребностей до 5 дней в неделю; социально-медицинский уход на дому; экстренная психологическая помощь гражданам пожилого возраста и другие. Рассмотрим кратко некоторые виды услуг для пожилого возраста, рисунок 5.

Услуги социально-реабилитационного отделения		
Услуги социально-досугового отделения		
Услуги отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов		
Услуги геронтологического отделения по обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, страдающих деменцией в легкой и умеренной степени		
Услуги отделения экстренной психологической помощи		
Услуги полустационарного обслуживания		
Услуги отделения срочного социального обслуживания		
Другие услуги		

Рис.5-Фото «КЦСОН Центрального района» СПб по видам услуг для пожилых граждан

1) Услуги социально-реабилитационного отделения. Социально-реабилитационное отделение - предназначено для проведения оздоровительных и социально-реабилитационных мероприятий с гражданами с целью восстановления их социального статуса: на социально-реабилитационном отделении осуществляется социальное обслуживание в форме полустационара с периодом пребывания свыше 4 часов, ежемесячно комплектуется группа численностью 20 человек; проводятся профилактические медицинские мероприятия; проводится трудовая реабилитация (вышивка шелковыми лентами, оригами, изготовление мягкой игрушки, праздничных сувениров и др.); организуется досуг (посещение музеев, выставок, театров, концертов); организация и проведение культурных мероприятий (праздники, лекции, концерты художественной самодеятельности); проводятся занятия с психологом (проведение психологических тренингов, индивидуальные консультации); клиенты обеспечиваются бесплатным горячим питанием. Перечень клубов, кружков по интересам, обучающих курсов социально-реабилитационного отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов представлены в таблице 9.

2) Услуги социально-досугового отделения. Социально-досуговые отделения- оказывают услуги по организации содержательного досуга, культурного отдыха, социальной адаптации и поддержания активного образа жизни, развития творческой и социальной активности граждан пожилого возраста и инвалидов. Для клиентов отделения организуются: трудовая терапия в кружках бисероплетения, лоскутного шитья, вязания, вышивания, флористики; клиенты отделения занимаются в кружках и студиях рисования, народного танца, хорового пения; организуется досуг подопечных (посещение музеев, выставок, театров, концертов); организуются и проводятся культурные мероприятия (праздники, лекции, концерты художественной самодеятельности); проходят занятия с психологом (психологические тренинги, индивидуальные консультации); организованы курсы компьютерной грамотности.

**Перечень клубов, кружков по интересам, обучающих курсов
Социально-реабилитационного отделения ГБУ «КЦСОН Центрального
района» Санкт-Петербурга для пожилого возраста и инвалидов**

№	Наименование клуба /кружка/обучающего курса и т.д.	Расписание занятий
1	Пениетерапия для омоложения голоса	Вторник, Четверг 15:00 - 16:00
2	Акварельная живопись	Четверг 12:00 - 14:00
3	Занятия по компьютерной грамотности	Четверг 11:00 - 12:00
4	Кружок вязания	Понедельник 15:00 -16:00
5	Танцевально-двигательная терапия	Понедельник, Среда, Пятница 15:00 - 16:00
6	«Мемори клуб». Укрепление памяти	Пятница 11:00 -12:00
7	Адаптивная физкультура	Понедельник, Среда, Пятница 10:00 - 11:00
8	Скандинавская ходьба	Вторник, Четверг 10:00 - 11:00
9	Клуб любителей макраме	Пятница 15:00 - 16:00

Работает театральная студия «ТЭМП» - театр эстрадных миниатюр пенсионеров. Для тех, кто увлекается музыкой и пением организована работа камерного хора «Созвучие», работает клуб «В мире музыки». Хоровой коллектив «Созвучие», а также танцевальный коллектив «Кумушки», регулярно участвуют в мероприятиях районного и городского уровней. В отделениях проводятся занятия по лечебной физкультуре, финской ходьбе, проводятся фитнес-тренировки по программе «Спортзал для всех», мастер-классы по танцевально-двигательной терапии. Программы занятий составлены с учётом возможностей и возрастных особенностей пожилых людей. Перечень клубов, кружков по интересам, обучающих курсов Социально-досугового отделения граждан пожилого возраста №1 представлены в таблице 10.

**Перечень клубов, кружков по интересам, обучающих курсов
Социально-досугового отделения граждан пожилого возраста №1 ГБУ
«КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга**

№	Наименование клуба /кружка/обучающего курса и т.д.	Расписание занятий
1	Курсы английского языка	Понедельник 10:00 - 11:30; Четверг 10:00 - 11:30
2	Основы компьютерной грамотности	Вторник 11:00 – 12:30; 14:30 – 16:00 Четверг 11:00 – 12:30; 14.30 – 16.00
3	Доступный Интернет	Понедельник 11:00 – 12:30; 14:30 – 16:00 Среда 11:00 – 12:30; 14:30 – 16:00
4	Студия живописи «Никогда не поздно»	Понедельник 11:30 - 13:00; Среда 11:00 - 13:00
5	Камерный хор «Созвучие»	Среда 14:30 - 16:00; Пятница 14:30 - 16:00
6	Фитнес	Вторник, Пятница 10:00 - 11:30; 11:30 - 13:00 Среда 09:30 - 11:00

В отделении оборудованы следующие кабинеты: кабинет специалистов, компьютерный класс, кабинет трудотерапии, зал для проведения культурно-массовых мероприятий.

3) Услуги отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов. Отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов предназначено для оказания социально-бытового, медицинского и культурного обслуживания граждан в условиях полустационара: ежемесячно комплектуется группа численностью 35 человек; в отделении оказываются реабилитационные, медицинские, социально-бытовые услуги; обеспечивается участие в посильной трудовой деятельности (различные техники работы с бумагой, изготовление мягкой игрушки, занятия в изостудии «Открой в себе художника»); клиенты обеспечиваются горячим питанием в социальной столовой по адресу: Мытнинская ул., д.5 литА;

организуется досуг (посещение музеев, выставок, театров, концертов); организуются и проводятся культурные мероприятия (праздники, лекции, концерты художественной самодеятельности). Перечень клубов, кружков по интересам, обучающих курсов отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов представлен в таблице 11.

Таблица 11

**Перечень клубов, кружков по интересам, обучающих курсов
Отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и
инвалидов ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга**

№	Наименование клуба /кружка/обучающего курса и т.д.	Расписание занятий
1	Изостудия «Открой в себе художника»	Среда 10.00-13.00
2	АФК (адаптивная физическая культура)	Вторник, Четверг 11-12.00
3	Клуб рукоделия «Волшебный сундучок»	Понедельник, Вторник, Четверг, Пятница 10.00-13.00
4	Скандинавская ходьба	Понедельник, Среда, Пятница 10.00-11.00
5	Релаксотерапия	Пятница 11.00-12.00
6	Гимнастика для памяти с психологом	Понедельник 11.00-12.30
7	Консультации «Мой мобильный телефон»	Понедельник, Среда 14.00-15.00
8	Логические игры для развития мышления	Четверг 12.00-13.00
9	Занятия по Компьютерной грамотности «Мой компьютер»	Вторник, Пятница 14.00 – 15.00
10	Клуб «Easy English»	Вторник 10.00-11.00
11	Караоке	Пятница 12.00-13.30

В отделении оборудованы следующие кабинеты: кабинет специалистов; кабинет медицинского работника; помещение для проведения занятий; кабинет трудотерапии. Для проведения культурно-массовых мероприятий используется помещение библиотеки Специального жилого дома.

4) Услуги геронтологического отделения по обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, страдающих деменцией в легкой и умеренной степени. Отделение создано с целью комплексного предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста, преимущественно старше 80 лет, страдающих деменцией в легкой или умеренной степени, частично утративших способность к самообслуживанию и нуждающимся в постороннем интенсивном уходе с учетом их индивидуальных потребностей до 5 дней в неделю.

Комплексный подход к организации социального обслуживания пожилых граждан, страдающих деменцией, позволяет обеспечивать их основные жизненные потребности при сохранении пребывания в привычной благоприятной среде (проживании дома), а также проводить тренировки когнитивных способностей и памяти, применять эмоционально – ориентированные методы и физические упражнения для повышения активности получателей социальных услуг.

В Геронтологическом отделении предоставляются следующие виды социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей получателей социальных услуг: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; правовые услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности; срочные социальные услуги.

В отделении сотрудниками Центра проводится: диагностика исходного уровня социализации и адаптации получателей социальных услуг; социальная реабилитация, направленная на поддержание физических функций получателя социальных услуг; психологическая реабилитация, направленная на поддержание психологических качеств личности, позволяющая поддерживать социальные отношения с окружением, психологическая коррекция поведения с проведением психологических тренингов для повышения стрессоустойчивости, адаптации к изменяющимся условиям жизни, культуры межличностных отношений; социокультурная

реабилитация с элементами трудотерапии, изодейтельности, арт-терапии с целью профилактики развития деменции у получателя социальных услуг.

5) Услуги социально-медицинского ухода на дому. Отделения социально-медицинского ухода на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Работа отделений позволяет гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе, получать необходимые социальные услуги в привычной домашней обстановке, а также улучшить морально - психологическое состояние клиентов за счет проведения индивидуальной работы по совершенствованию межличностной коммуникации пожилых граждан и сотрудников, предоставляющих социальные услуги. Социально-бытовые и социально-медицинские услуги предоставляются ежедневно в соответствии с индивидуальной программой социального обслуживания клиента специалистом по уходу на дому. Психологи оказывают содействие в социально-психологической адаптации, морально-психологической поддержке обслуживаемым гражданам и членам их семей. График посещений 1-2 раза в неделю.

б) Услуги отделения экстренной психологической помощи гражданам пожилого возраста. Отделение экстренной психологической помощи гражданам пожилого возраста работает в нескольких направлениях: надомное обслуживание; групповые занятия; индивидуальные очные консультации; Индивидуальные консультации по телефону и др., таблица 12.

Таблица 12

Услуги отделения экстренной психологической помощи гражданам пожилого возраста ГБУ «КЦСОН Центрального района» СПб

№ п/п	Вид услуги	Характеристика
1	Надомное обслуживание	Этот формат обслуживания предполагает разовые или регулярные визиты психолога к гражданам, состоящим на социальном или социально-медицинском обслуживании в отделениях Центра. В рамках посещений психологами подбирается и реализуется план индивидуальных занятий с гражданами.

2	Групповые занятия в досуговых и реабилитационных отделениях	Продолжение таблицы 12 Групповые занятия в досуговых и реабилитационных отделениях проводятся на отделении дневного пребывания Центра. В рамках групповых занятий проводятся тренинги по укреплению когнитивных функций (восприятия, памяти, внимания, мышления).
3	Индивидуальные очные консультации	Индивидуальные очные консультации проводятся психологами в помещении отделения на набережной реки Фонтанки, дом 8. Оказывается экстренная психологическая помощь гражданам, переживающим утраты и кризисы, состоящим в конфликтных отношениях, испытывающим страхи и тревоги, недостаток общения и чувство одиночества и другое. Психологами используются разнообразные методики и техники, в том числе песочная терапия.
4	Индивидуальные консультации по телефону	Индивидуальные консультации по телефону в целях обеспечения доступности получения психологической помощи всем гражданам пожилого возраста, в том числе анонимно.
5	Новые методы оказания психологических услуг	Для всех желающих ежемесячно проводятся следующие мероприятия: киноклуб «Досуг», квест по Летнему саду, занятия Арт-терапией, игротека «Психологические игры». Форма посещения занятий- свободная.

Кроме выше перечисленного в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга имеется также школа ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, которая осуществляет свою деятельность на основании Положения и Плана работы (Приложение 4). Итак, выше кратко были рассмотрены некоторые особенности оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста в ГБУ «КЦСОН Центрального района» СПб. В центре оказываются услуги по экстренной психологической помощи, медицинской, услуги геронтологического отделения по обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, страдающих деменцией в легкой и умеренной степени; услуги отделения дневного пребывания и полустационарного обслуживания; психологические услуги; организация досуга, услуги социально-реабилитационного отделения и другое. Тем не менее существуют и слабые места в организации социальной работы с пожилыми людьми. Для того, чтобы более подробно рассмотреть эту часть вопроса и выявить проблемы, которые мешают совершенствованию социального обслуживания граждан пожилого возраста, перейдем к следующему параграфу работы.

2.3. Исследование проблем в социальном обслуживании пожилых людей в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга

Для того, чтобы выявить основные проблемы в социальном обслуживании граждан пожилого возраста в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга, была составлена анкета из нескольких вопросов (Приложение 5). В результате было опрошено 150 человек пожилых граждан в возрасте от 65 лет и старше. Большинство опрошенных было женщин, их доля составила 60,0% , на долю мужчин пришлось 40,0%, рисунок 6.

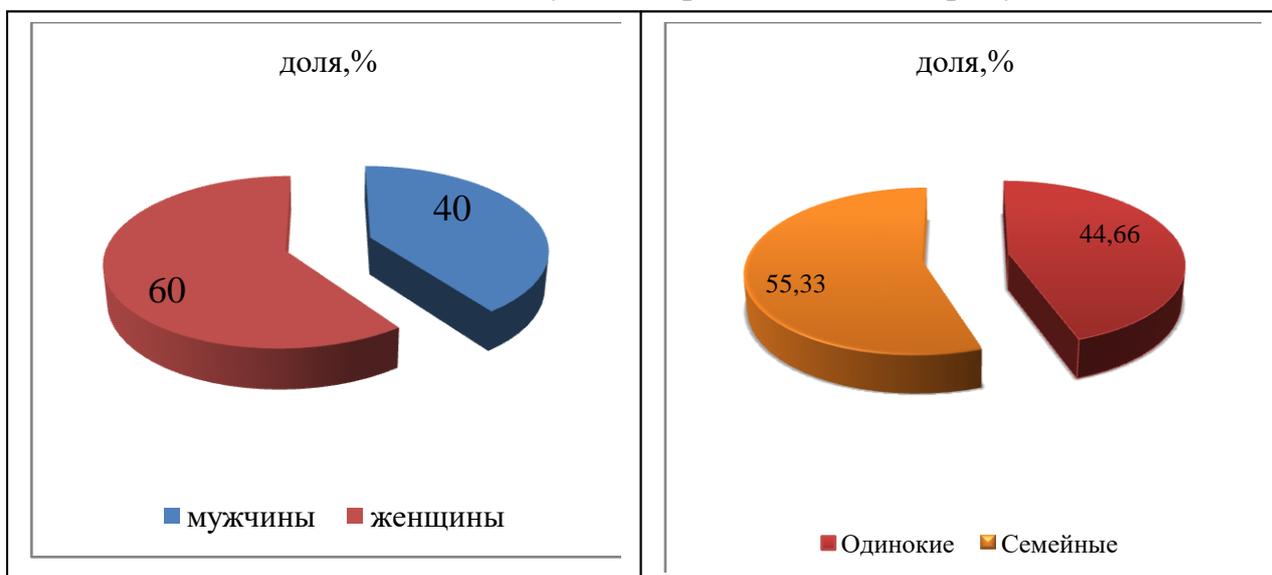


Рис.6-Структура опрошенных пожилых граждан по полу и семейному статусу

При этом, на долю одиноких пожилых людей приходится почти 45,0% от общего количества опрошенных, рисунок 6. Более 41,0% опрошенных пользуются услугами полустационарного социального обслуживания, социальным обслуживанием на дому пользуется почти треть опрошенных и составляет 28,66%, примерно столько же приходится на комплексное социальное обслуживание, небольшую долю занимает срочное социальное обслуживание, рисунок 7. При этом, большинство пожилых людей пользуются именно бесплатными услугами (73,33%), хотя небольшой процент этой категории граждан прибегают и к оплате за данные виды услуг, их доля составила 14,66%, рисунок 7.

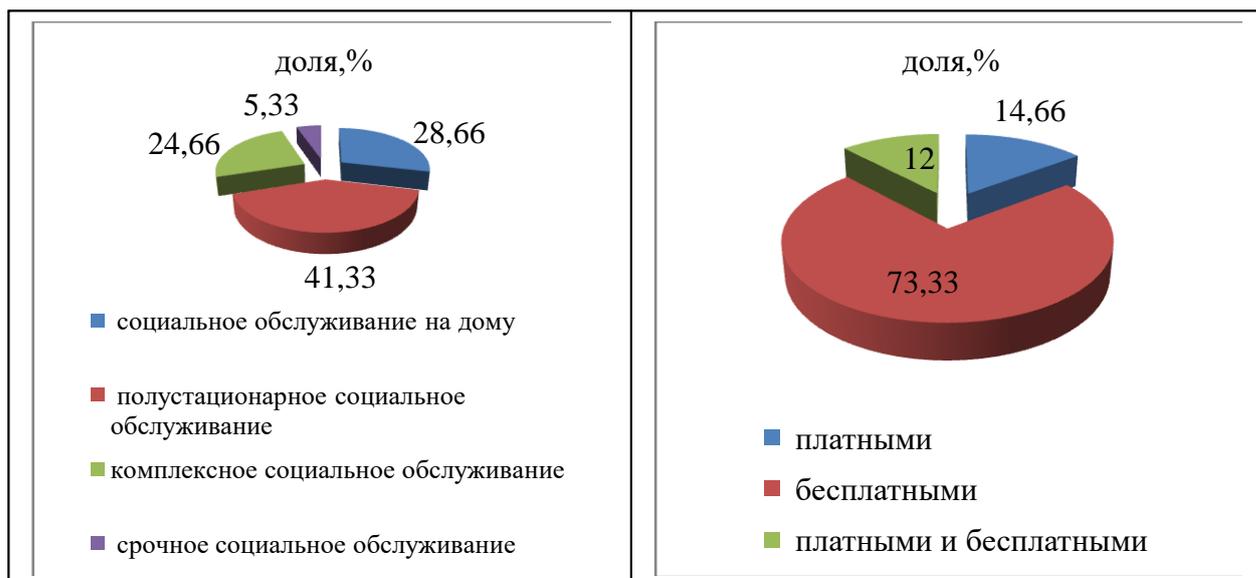


Рис.7-Структура опрошенных по формам и платности получения социальных услуг

При выяснении вопроса, какие проблемы существуют в социальном обслуживании центра, 36,0% считают платные услуги –дорогими, 25,33% опрошенных считают, что не достаточно социальных услуг предоставляет центр, рисунок 8.

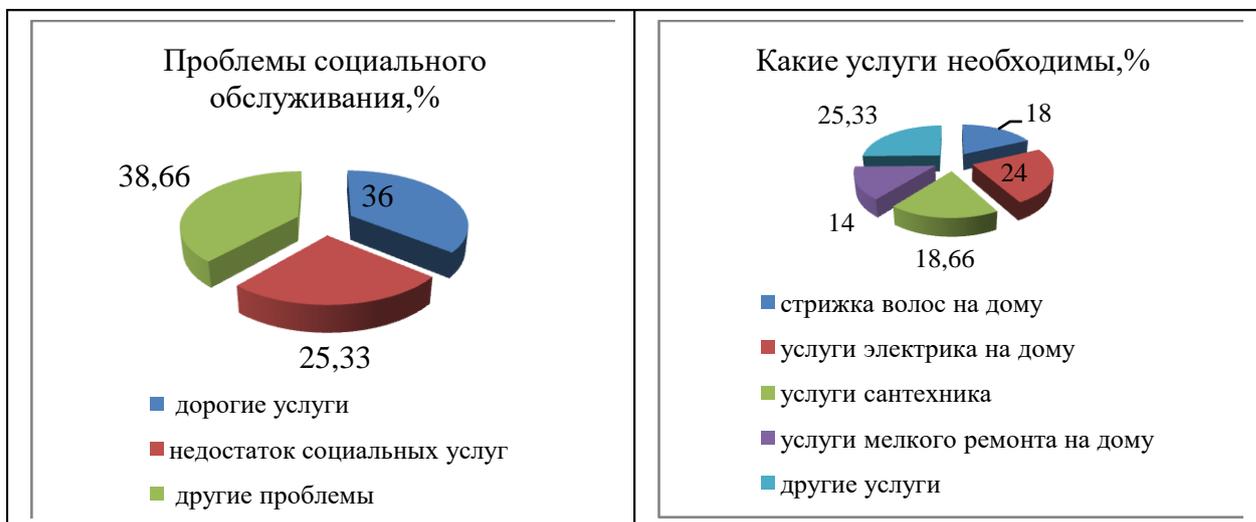


Рис.8-Результаты опроса по видам проблем социального обслуживания и необходимости дополнительных услуг на дому

При этом, было выявлено, что существует потребность в следующих видах услуг на дому: стрижка волос, услуги электрика, сантехника, мелкого ремонта и т.д. Больше всего пожилым гражданам необходима денежная помощь, общение и здоровье, рисунок 9.



Рис. 9-Результаты опроса пожилых граждан на необходимость в
посторонней помощи

Один из вопросов в анкете касался средств реабилитации, который позволил определить, что не все и не всегда получают необходимые средства реабилитации, рисунок 10.



Рис.10-Результаты опроса пенсионеров-инвалидов или их
представителей о средствах реабилитации

Таким образом, в результате опроса и изучения деятельности социального центра были получены результаты, которые позволяют сформировать несколько основных проблем в части социального обслуживания пожилых граждан. Однако, в рамках данной работы не планируется более подробно рассматривать пути решения проблем в организации социального обслуживания граждан пожилого возраста в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга, но, стоит все же наметить пути решения этих проблем, таблица 13.

Таблица 13

Основные проблемы и возможные пути их решения при оказании социальных услуг гражданам пожилого возраста в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга

№ п/п	Основные проблемы	Характеристика проблемы	Возможные пути решения
1	Недостаток социальных услуг	Не оказываются следующие виды услуг на дому: стрижка волос, услуги электрика, услуги сантехника, услуги мелкого бытового ремонта и др.	Приглашение волонтеров для оказания необходимых услуг на дому, внедрение роботизации на дому (роботы помощники, установка датчиков, роботы собеседники и т.д.)
2	Дорогие услуги	Не все граждане пожилого возраста способны платить за социальные услуги, в результате вынуждены отказываться от некоторых платных услуг.	Совершенствование системы спонсорства и привлечения инвестиций (путем приглашения крупных компаний, маркетплейсов, с целью спонсирования деятельности центра)
3	Слабый перечень технических средств реабилитации для пожилых инвалидов	Недостаток консультационного информирования об услугах проката технических средств реабилитации.	Улучшение системы консультирования в части получения электронного сертификата для граждан с инвалидностью на приобретение технических средств реабилитации. Совершенствование консультирования можно осуществлять с помощью внедрения робота-промоутера в работе социального центра.

Некоторые проблемы, представленные в таблице 13 очень понятны и не требуют дополнительных пояснений. Однако, стоит подробнее описать проблему № 3- Слабый перечень технических средств реабилитации для пожилых инвалидов. В социальном центре существует список таких средств, однако он достаточно скудный, при этом, не все и не всегда пожилые инвалиды могут своевременно получить необходимые средства реабилитации.

В связи с этим, с 27 сентября 2021 года вступил в силу закон об электронном сертификате для граждан с инвалидностью. При оформлении электронного сертификата к карте «МИР» привязывается определенная сумма, которую можно потратить на конкретный вид товара – например, на кресло-коляску или слуховой аппарат. При этом марку и модель выбирает гражданин самостоятельно. Электронный сертификат работает как обычная банковская карта, средства за товар перечисляются напрямую продавцу. Номинал сертификата определяется предельной стоимостью товара или услуги, на приобретение которых он будет использован. Предельную стоимость определяет ФСС по результатам последней закупки (госконтракту) на аналогичные товары, работы или услуги, в рамках которой поставщик осуществил не менее чем одну поставку товара в регионе. Оформить электронный сертификат можно дистанционно через портал Госуслуг, а также при личном визите в отделения ФСС и МФЦ.

Электронный сертификат – это возможность не ждать месяцами, а порой и годами закупки ТСР работниками Фонда социального страхования, а самостоятельно приобрести его.

Отметим, что Минтруд России с 1 июня 2022 года расширил перечень технических средств реабилитации (ТСР) доступных к приобретению по электронному сертификату. Список пополнился 53 позициями и насчитывает уже более 240 различных наименований средств реабилитации.

В частности, теперь с помощью электронного сертификата граждане с инвалидностью смогут купить современные специальные телефоны,

телевизоры с телетекстом для скрытых субтитров, экзопротезы молочной железы, глазные протезы, чехлы на культю к протезам верхних и нижних конечностей, а также специальные средства при нарушении функций выделения.

Раньше такие средства реабилитации можно было получать только в натуральном виде от ФСС, либо приобретать самостоятельно с последующим возмещением затрат. Всего в 2021 году ФСС в таком порядке обеспечил граждан 56,4 млн. таких изделий на сумму 4,73 млрд рублей.

С помощью электронного сертификата средства реабилитации можно приобретать как в офлайн-магазинах – таких уже более 1,2 тыс., так и в интернет-магазинах с доставкой до ближайшего пункта выдачи или курьером на дом. Сейчас насчитывается уже 55 интернет-магазинов, доля покупок в которых превысила 29,0%. Больше всего покупок по электронному сертификату приходится на коляски, ортопедическую обувь и слуховые аппараты. Выбрать наиболее подходящее средство реабилитации можно, в том числе в электронном каталоге ФСС (<https://ktsr.fss.ru/>). Сейчас в каталоге представлены уже более 4,5 тыс. различных товаров у 338 производителей и поставщиков.

Таким образом, выделенные проблемы и представленные возможные пути их решения, позволят ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга повысить качество социального обслуживания пожилых граждан. Данный отчет не предусматривает подробного описания мероприятий, направленных на решение проблем в социальном обслуживании граждан пожилого возраста, хотя намеченные пути являются платформой для более детального изучения в других научных исследованиях.

Заключение
Список использованных источников
(примерный)

- 1) Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с изм. и доп. от 1 июля 2020 года);
- 2) Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 28 декабря 2022 г.);
- 3) Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 29 декабря 2022 г.);
- 4) Федеральный закон от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ «О ветеранах» (с изм. и доп. от 28 декабря 2022 г.);
- 5) Постановление Правительства № 1151 (ред. от 17.04.2002) «О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания» от 25 ноября 1995 года.
- 6) Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2014 г. № 258н «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания»;
- 7) В Японии искусственный интеллект поможет ухаживать за пожилыми
[Электронная версия
][Ресурc:<https://rossaprimavera.ru/news/2b336bbc?ysclid=ldbik9wi70852272012>]
;
- 8) Ерусланова Р. И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому / Р.И. Ерусланова . - 5-е изд. - Москва: Дашков и К, 2018. - 168 с.

- 9) Ермилова А. В. Социальная работа с пожилыми: учебно-методическое пособие / А. В. Ермилова, И. А. Исакова; Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 75 с.
- 10) Значок против одиночества и VR-терапия: как технологии помогают пожилым [Электронная версия]
[Ресурс:<https://trends.rbc.ru/trends/industry/61385aaf9a7947581192e991>];
- 11) Искусственный интеллект в социальном обеспечении: предыстория и опыт [Электронная версия] [Ресурс:<https://ww1.issa.int/ru/analysis/artificial-intelligence-social-security-background-and-experiences?ysclid=lbyuu2h2kz202551582>];
- 12) Мир, который быстро стареет: роботы-помощники для людей преклонного возраста [Электронная версия] [Ресурс:<https://fb.ru/post/gadgets-and-gizmos/2020/11/9/260029?ysclid=ldbisdmxcu385884314>];
- 13) Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И. В. Малофеев. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2018. - 176 с.
- 14) Основные проблемы пожилых людей и способы их решения [Электронная версия] [Ресурс: <https://dom-prestarelyh.ru/blog/problemu-pozhilykh-lyudey/?ysclid=lbyvueoyaw761362523>];
- 15) Обслуживание пожилых людей: формы, виды и особенности [Электронная версия] [Ресурс:<https://dom-prestarelyh.ru/blog/obslyuzhivanie-pozhilykh-lyudey/?ysclid=ldbkdcsdzh502544586>];
- 16) Основные проблемы пожилых людей [Электронная версия] [Ресурс:<https://vse-pansiony.ru/articles/osnovnye-problemy-pozhilykh/?ysclid=ldbhol3nfs36206775>];
- 17) Официальный сайт КЦСОН Центрального района Санкт-Петербурга [Электронная версия] [Ресурс: <https://kcsn-crspb.ru/?ysclid=leidtenego871801312>]

18) Павленок П. Д. Технологии социальной работы с различными группами населения: учебное пособие / П.Д. Павленок, М.Я. Руднева ; под редакцией П.Д. Павленка. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 272 с.

19) Серебряный век: тренды развития AgeTech [Электронная версия][Ресурс:<https://elearning.hse.ru/news/504077838.html?ysclid=lbyv44zafe988392788>]

20) Управление в социальной работе: учебное пособие / под редакцией Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. - Москва : Дашков и К, 2020.

21) Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: учебник / Е. И. Холостова . - 8-е изд., перераб. и доп.- Москва: Дашков и К, 2021. - 340 с.

Приложения