

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК И МАССОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**КУЛЬТУРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В
УСЛОВИЯХ ИНТЕРНАТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДЛЯ
ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
заочной формы обучения, группы 10001452
Лукашовой Ирины Витальевны

Научный руководитель:
Старший преподаватель
Свищева И.К.

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. КУЛЬТУРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ОБЪЕКТ НАУЧНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ	11
1.1. Культура социального обслуживания: сущность, принципы, структура	11
1.2. Культура социального обслуживания пожилых клиентов как показатель качества обслуживания	22
2.АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КУЛЬТУРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНТЕРНАТЕ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ (на примере ГБСУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»)	30
2.1. Определение проблемных зон и анализ условий повышения культуры социального обслуживания в интернатном учреждении для пожилых людей	30
2.2. Программа повышения культуры социального обслуживания в интернатном учреждении для пожилых людей	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	56
ПРИЛОЖЕНИЯ	62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. Современное демографическое положение нашей страны свидетельствует о том, что увеличение доли пожилых людей стремительно растет, как и в других странах мира. В 2018 году она составляет 24,6 % от общей численности населения страны. Поэтому дома-интернаты для престарелых людей и инвалидов становятся еще более актуальными. [42].

Сложной, мало изученной и далеко не решенной с практической точки зрения, является проблема культуры социального обслуживания пожилых клиентов в доме-интернате. Актуальность исследования культуры социального обслуживания пожилых людей в интернатных учреждениях обусловлена определенными факторами и обстоятельствами.

Во-первых, новизной подхода к социальному обслуживанию в стационарных учреждениях социальной защиты населения с точки зрения сервисологии, т.е. удовлетворения клиента качеством социальных услуг, отвечающим потребностям и запросу клиента. Решить проблему качества социального обслуживания пожилых граждан в условиях дома-интерната поможет теоретическая разработка программы повышения культуры социального обслуживания в данных учреждениях.

Во-вторых, социально значимой ролью и значением нравственного и гуманистического содержания социального обслуживания пожилых граждан. Социальное обслуживание направлено на удовлетворение жизненно важных потребностей пожилых людей, которые по разным причинам не могут функционировать самостоятельно. Такие мерки человеческого измерения социального обслуживания объективно задают и высокий уровень качества обслуживания, а также требуют высокую эффективность и профессионализм обслуживающего персонала разного уровня квалификации. Культура и есть мера такого качества, так по своей сути является и эстетичной, и

нравственно-гуманистичной. Все это говорит о том, что организация социального обслуживания пожилых граждан, прежде всего, в интернатных учреждениях системы социального обслуживания, нуждается в своего рода окультуривания, а для этого необходимы не только совершенствование практики предоставления услуг, но и наполнение ее теоретическим содержанием. Таким образом, налицо потребность в специальном и обобщенном исследовании социального обслуживания пожилых людей в интернатных учреждениях в контексте культуры.

В-третьих, постоянно усложняется содержание и задачи социального обслуживания в интернатных учреждениях для пожилых людей нового типа.

Следовательно, теоретическая постановка проблемы культуры социального обслуживания клиентов дома-интерната, позволит уточнить цели, задачи, принципы и содержание, а соответственно ее роль и место в структуре профессиональной деятельности специалистов и обслуживающего персонала интернатного учреждения для пожилых людей.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема культуры социального обслуживания является междисциплинарной. Она требует изучение предметных областей различных наук: философии, социологии, культурологии, социальной психологии, социальной педагогики, этики, теории социальной работы. Прежде всего, в осмыслении специфики предоставления социальных услуг населению, в том числе и пожилым гражданам, имеют значения работы таких ученых как: В.С. Барулин, Л.П. Буева, В.И. Жуков, В.Н. Иванов, В.Н. Ковалев, Г.И. Осадчая, Г.В. Осипов.

Проблемы развития новой системы социального обслуживания в стационарных учреждениях системы социальной защиты населения освещались в работах М.В. Вдовиной, Р.И. Еруслановой, Л.И. Кононовой, М.Н. Максимовой, К.Н. Новиковой, А.М. Панова, Б.А. Суслакова, Н.П. Щукиной.

Сегодня есть результаты диссертационных и авторских исследований О.В. Бабичевой, Н.Ф. Дементьевой, Э.В. Карюхина, В.Н. Катюхина, А.С. Липатовой, С.Н. Пузина, Д.П. Рязанова, Д.Ф. Хритинина, Н.В. Хлевной и других о состоянии социального обслуживания пожилых людей в интернатных учреждениях системы социальной защиты населения.

Большой вклад в исследование вопросов сервисологии, в том числе в сфере социального обслуживания, внесли российские ученые Г.А. Аванесова, В.Т. Баринов, Л.И. Донскова, Ю.Ф. Волков, Е.Г. Решетников.

Анализу структуры и содержанию социальных услуг, моделей социального обслуживания и оценке удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами, формированию показателей качества социальных услуг предавали большое значение Е.П. Голубков, И.М. Лифшиц, Н.Е. Николайчук, И.И. Ополченев, Г.А. Пономарева, М.В. Прищененко и др.

Применительно к теме исследования необходимо отметить труды в области общей и профессиональной культуры социальных работников таких ученых как: И.А. Зимняя, А.А. Козлов, В.А. Никитин, Л.В. Топчий, Е. Ярская-Смирнова и др.

В работах С.А. Беличевой, Б.З. Вульфова, М.А. Галагузовой, М.Д. Горячева, С.И. Григорьева, В.Н. Гурова, Р.А. Литвак, В.С. Торохтия, В.А. Фокина, Н.Б. Шмелевой культура специалиста по социальной работе представлена как основная значимая характеристика профессиональной деятельности.

Несмотря на достаточно большое количество литературы по вопросам социального обслуживания пожилых граждан, проблемам функционирования домов-интернатов для пожилых людей, указанный аспект исследования культуры социального обслуживания пожилых людей в условиях интернатного учреждения системы социальной защиты населения, остается мало разработанным. Монографий, научных социологических и диссертационных исследований, посвященных культуре социального

обслуживания вообще, и конкретно в домах-интернатах для пожилых людей, нам не встретилось.

Объект исследования – культура социального обслуживания.

Предмет исследования – культура социального обслуживания клиентов в интернатном учреждении для престарелых людей.

Цель исследования – раскрыть сущность, структуру и роль культуры социального обслуживания пожилых людей в условиях интернатного учреждения и предложить пути ее повышения.

Для достижения поставленной цели исследования необходимо решить следующие **задачи**:

1. Раскрыть теоретические подходы к исследованию культуры социального обслуживания;

2. Выявить актуальные проблемы и определить направления повышения культуры социального обслуживания в интернате для пожилых людей на примере Шебекинского дома-интерната для престарелых и инвалидов;

3. Разработать программу повышения культуры социального обслуживания пожилых людей в условиях интернатного учреждения системы социальной защиты населения.

Теоретико-методологической базой исследования стали:

- концепция культуры, представляющая профессиональную деятельность в сфере социального обслуживания пожилых людей, как специфическую творческую деятельность по созданию, накоплению, распространению духовных ценностей (Э.А. Баллер, У. Бекет, П.С. Гуревич, М.С. Каган, Н.З. Чавчавадзе и др.);

- теория социального взаимодействия (М. Вебер, Э. Гидденс, И. Гофман, Г. Зиммель, Дж. Мид, Т. Парсонс, Т. Шибутани, а также Г.М. Андреева, М.О. Мнацаканян, Г.С. Никифоров, А.Г. Эфендиев и др.)

- теория профессиональной деятельности социальных работников (С.Я. Батышев, Ю.Н. Галагузова, В.М. Медведев и др.);

- общая теория социальной работы и концепция социальной политики в отношении пожилых граждан.

Дипломное исследование опиралось на социокультурный подход (П.А. Сорокин), институциональный подход к анализу культуры социального обслуживания (Ю.П. Андреев, Л. Болтянски, Т. Веблен, С.Г. Кирдина, Г.Б. Кораблева, Н.Б. Костина, А.М. Яковлев и др.); аксиологического подхода (Н.М. Воскресенская, Г.П. Выжлецов, Н.Б. Крылова, Н.К. Чапаев и др.); теорию социального взаимодействия (М. Вебер, Э. Гидденс, Г. Зиммель, Т. Парсонс, П.А. Сорокин, Г.М. Андреева, М.О. Мнацаканян, Г.С. Никифоров, А.Г. Эфендиев и др.).

Методы исследования. В процессе дипломного исследования были использованы различные теоретические методы научного познания: системный анализ и синтез, обобщение, сравнение, методы моделирования, а также прикладные методы исследования; анкетирование, экспертный опрос, наблюдение, а также неформализованное интервью работников дома-интерната на предмет жалоб клиентов.

Эмпирическая база исследования. Информационной базой исследования стали принятые Правительством Российской Федерации программные и концептуальные решения в области социальной защиты и социального обслуживания населения; документы разных типов (законодательные акты федерального, регионального и местного уровней, внутренние инструкции Шебекинского дома-интерната для престарелых и инвалидов и т.д.); информационно-аналитические данные УСЗН Белгородской области и Шебекинского района; обобщенные и обработанные автором дипломной работы данные статистики, а также материалы информационных сайтов интернатных учреждений для пожилых людей, экспертные оценки ведущих отечественных ученых в области социальной работы, геронтологии и гериатрии, сервисологии пожилых людей; фактический материал по исследуемой проблеме, представленный в монографиях и периодической печати.

Теоретико-методологический анализ культуры социального обслуживания пожилых людей в интернатных учреждениях системы социальной защиты населения сопряжен с результатами эмпирического социологического исследования, объектом которого выступили клиенты и сотрудники Шебекинского дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Данное исследование проводилось в ходе преддипломной практики в апреле 2019 года, осуществлялось в рамках количественной стратегии с использованием формализованных (анкетирование) и неформализованных (интервьюирование, беседы) методов опроса, включенного наблюдения и анализа жалоб клиентов; составлен и проанализировано 10 личных дел клиентов дома-интерната, составлен и проанализирован дневник наблюдения. Были проанализированы ключевые внутренние документы интернатного учреждения (должностные инструкции, формы договоров, Устав, положения о работе отделений и т.п.)

Выборку составили опрос 55 респондентов из числа проживающих в интернатном учреждении; 21 сотрудник, включая специалистов и обслуживающий средний персонал; результаты анализа жалоб клиентов за 3 года по данным обращения к директору и психологу; результаты анализа удовлетворенности клиентов ассортиментом и качеством предлагаемых услуг.

Теоретико-практическая значимость. Дано авторское определение культуры социального обслуживания пожилых людей в интернатном учреждении системы социальной защиты населения. Выявлен конкретный уровень культуры социального обслуживания, дана характеристика ее различных уровней: высокий, средний (достаточный) и низкий (недостаточный).

Практическая значимость исследования заключается в том, что получены результаты, содержащие анализ уровня культуры социального обслуживания в Шебекинском доме-интернате для пожилых людей и предложена программа ее повышения.

Апробация результатов исследования осуществлялась в ходе преддипломной практики на базе ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Выпускная квалификационная работа выполнена по заказу УСЗН администрации Шебекинского района Белгородской области.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

1. КУЛЬТУРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ОБЪЕКТ НАУЧНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Культура социального обслуживания: сущность, принципы, структура

Социальное обслуживание стала основой системы социальной защиты населения. Главной целью социального обслуживания (предоставлению социальных услуг) является удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей людей, нуждающихся в помощи и поддержке. Сфера социального обслуживания сегодня характеризуется динамизмом, разнообразием, непрерывным возникновением все новых и новых услуг.

Реформирование системы социального обслуживания заложило основы для совершенствования деятельности социальных служб и внедрения новых форм, методов и видов социального обслуживания.

По мнению Лойко О.Т. социальное обслуживание есть специфический особый вид профессиональной деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента через предоставлений социальных услуг, необходимых для отдельных групп населения [38].

Услуга включает в себя универсальные экономические характеристики, а социальные услуги направлены на улучшение социального самочувствия и поддержание функционирования в преодолении трудных жизненных ситуаций.

В словаре социальной работы под редакцией В.И. Филоненко понятие *социального обслуживания* предоставлено в качестве конкретных социальных услуг, ориентированных на удовлетворение потребностей, способствующих нормальному функционированию людей, которые не могут позаботиться о себе сами [50].

Следует отметить и тот факт, что социальное обслуживание, как специфический вид активности человека и технология социальной работы, имеет свои характеристики: протяженность во времени, зависимость от цели и проблемы, алгоритмизацию и другое, а также разворачивающимися адаптационными процессами.

Основные и наиболее важные *принципы современного социального обслуживания клиентов*[33]:

- максимальное соответствие социальных услуг и требований клиента;
- связь социального обслуживания с его основными принципами и задачами, особенностями маркетинга;
- гибкость и доступность социальных услуг, организациях социального обслуживания с учетом изменяющихся социальных потребностей, предпочтений пожилых клиентов.

Особо следует отметить значимости этики социального обслуживания. Сегодня этика представляет неотъемлемую часть работы, связанной с предоставлением социальных услуг в системе социального обслуживания. Этика социального обслуживания базируется на мировоззренческих представлениях, нравственных ценностях, определяющих профессиональное поведение специалистов социального обслуживания населения и регулирующих их отношение с клиентами. Этические принципы предписывают социальному работнику освоить такие отношения с клиентами, которые считаются в обществе желательными, одобряемыми, стимулируются современной практикой социального обслуживания и тем самым облегчают процесс предоставления услуг, делают его приятным и эффективным для обеих сторон. Этические аспекты социального обслуживания тесно переплетаются с культурой социального обслуживания[56].

Современное понимание культуры социального обслуживания чаще всего предстает в узком толковании как совокупность правил вежливости,

что не совсем правильно, так как это понятие следует толковать значительно шире.

Сейчас современная наука выделяет следующие «аспекты» культуры: *генетический, гносеологический, гуманистический, нормативный и социологический* [41].

Таким образом, культура предстает сложным, многообразным явлением, пронизывающим все сферы жизнедеятельности общества.

Культура обслуживания определяется уровнем трудовых норм при предоставлении услуг[63]. Эти нормы определяются моральными ценностями работников учреждений социального обслуживания, их профессиональными компетенциями, психологическими знаниями и навыками работы с клиентами и эстетикой организации пространства в процессе обслуживания.

Культура обслуживания является неотъемлемой частью общей культуры общества и характеризуется определенным уровнем обслуживания.

Культура обслуживания, в зависимости от вида и сфер жизнедеятельности человека, есть часть и вид трудовой профессиональной культуры в сфере социального обслуживания населения.

Культуру обслуживания можно представить как «вертикальное сечение» культуры, которое пронизывает всю ее систему.

Культура социального обслуживания неразрывно связана с национальными особенностями культуры труда, с особенностями профессиональной и корпоративной культуры. Особая роль отводится этическим основам и этическим принципам культуры социального обслуживания клиентов. Этика - неотъемлемая часть профессиональной деятельности людей в сфере социального обслуживания.

Составляющей частью культуры социального обслуживания является *культура общения*, отражающая отношение специалиста к клиенту в частности и к окружающей действительности в целом. Культура общения

имеет два аспекта: во-первых, это общение с клиентами, а во-вторых, это общение с коллегами, руководством – основа корпоративной культуры.



Рисунок 1. Компоненты культуры социального обслуживания

Культура социального обслуживания представлена нами в виде специфического способа организации, функционирования и развития деятельности социальных служб по предоставлению социальных услуг населению в контексте социальных норм и ценностей социальной работы. Культуру социального обслуживания можно характеризовать по *содержанию, по процессу, по результату*.

В настоящее время нравственность, культура профессионального общения и культура социального обслуживания клиентов в целом рассматриваются как одни из важнейших профессиональных компетенций

специалистов социальной сферы. Специалистам должна быть присуща моральная и психологическая готовность к профессионально компетентным действиям, даже в условиях конфликтного взаимодействия с клиентами.

Культура социального обслуживания клиентов предполагает наличие следующих профессиональных характеристик у специалистов социальной сферы[57]:

- уровень профессиональной квалификации;
- высокий уровень профессионализма (дисциплина, ответственность, широкий кругозор – профессиональная компетентность);
- организационно-технологическое совершенствование труда.
- высокий уровень профессиональной культуры.

Профессиональная культура специалиста социальной сферы – это, прежде всего профессиональная компетентность, которая, включает: владение общими и специальными знаниями, умениями, навыками, научно-исследовательскими методами диагностики и прогнозирования по социальной работе[50].

Вполне очевидно, что в контексте разговора о профессиональной культуре социального работника, речь должна идти, прежде всего, о культуре личности, о ее социально значимых качествах и продуктивности ее реализации в стиле поведения и деятельности.

По нашему мнению, культура социального обслуживания клиентов складывается из следующих составляющих: уметь взаимодействовать с получателями социальных услуг, вышестоящими и партнерскими организациями; уметь предотвращать возможные конфликтные ситуации с клиентами и коллегами; уметь устанавливать контакт, диагностировать потребности; уметь создавать благоприятный психологический климат в работе с клиентами; владеть навыками культуры речи; знать основы этики и психологии делового и межличностного общения.

Подводя итог вышесказанному, хочется еще раз отметить, что культура социального обслуживания напрямую влияет на поведение клиентов и престиж учреждения, а значит и на качество социального обслуживания.

1.2. Культура социального обслуживания пожилых клиентов как показатель качества обслуживания

Качество социального обслуживания характеризуется совокупностью характеристик процесса и условий обслуживания, предполагающих удовлетворение жизненно важных потребностей клиентов.

Решающим значением для всех учреждений социального обслуживания имеет то, что и как сам клиент считает качеством, то есть, рассматривая понятие «качество» мы в центр внимания ставим личность клиента. Как оценивается услуга зависит от наличия опыта получаемых услуг, от знания содержания услуги, характеристики коммуникации, личных желаний клиента и имиджевого рейтинга учреждения.

Качество услуги представлено в единстве трех составляющих частей – базовое качество - совокупность свойств услуги, наличие которых клиент считает обязательным; требуемое качество - совокупность технических и функциональных характеристик услуги, насколько услуга соответствует тому, что было в стандарте качества услуг; желаемое качество - неожиданные ценности предлагаемой ему услуги, о наличии которых он мог только мечтать, не предполагая возможности их реализации[46].

Каждое учреждение системы социального обслуживания вырабатывает Показатели качества и культуры социального обслуживания. Определить высокий уровень культуры можно по поведению сотрудников: четкое определение обязанностей; готовность решить все трудности, встающие на пути, знание особенностей контингента, действия в соответствии с потребностями и желаниями клиентов. Высокая культура показывает

целеустремлённость работников и требует уважительного отношения к своему учреждению.

Качество обслуживания, по утверждению Т.А. Салимовой, это – отражение степени субъективной удовлетворенности клиентов услугами. Что касается культуры обслуживания - это соответствие вербальных и невербальных форм поведения сотрудников учреждения социального обслуживания ожиданиям, привычкам, знаниям и потребностям клиентов. Термин «культура обслуживания», равнозначен понятию «качество работы учреждения социального обслуживания» - это синоним последнего [52].

Мы считаем, что рассмотрение этих понятий как синонимов не совсем верно, хотя понятия качество и культура обслуживания тесно взаимосвязаны, при этом каждое понятие должно рассматриваться с разных точек зрения. *Показатели качества обслуживания* рассматриваются нами с позиции *объективного мнения*, *Показатели культуры* – с позиции *субъективного мнения*.

Под качеством обслуживания нами понимается - совокупность объективно оцениваемых параметров, которые подтверждаются степенью их соответствия установленным требованиям и стандартам, направленных на удовлетворение потребностей клиентов. Под *культурой обслуживания* понимается - совокупность параметров, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, оцениваемых на уровне восприятия (субъективного мнения). Один и тот же параметр может быть отнесен как качеству, так и к культуре обслуживания. При этом культура обслуживания непосредственно оценивается клиентом, а качество обслуживания оценивается экспертами. Клиент не всегда может оценить качество обслуживания т.к. для этого нужно знать нормативы, требования, стандарты. Если клиенту кажется, что ему предоставили услугу быстро, это не может быть истинной т.к. он не знает норматив времени обслуживания. В другой ситуации клиент может чувствовать себя в учреждении социального обслуживания безопасно, но при этом не знать о том, что система охраны не компетентна, а правила пожарной

безопасности не отвечают требованиям. Основные Показатели качества и культуры обслуживания, представлены нами в таблице 1.

Таблица 1

Показатели качества и культуры обслуживания

Параметр	Параметр с точки зрения качества обслуживания	Параметр с точки зрения культуры обслуживания
1. Внешнее оформление	Соблюдение правил при оформлении, качество оформления	Привлекательность, узнаваемость, соответствие оформления концепции
2. Эстетика интерьера	Соблюдение ширины проходов, соответствие концепции, удобство расположения мебели/оборудования, соответствие нормативам ГОСТ (доступная среда)	Эстетика интерьера с точки зрения удовлетворения психофизиологических потребностей клиента
3. Обслуживание	Время, скорость предоставления услуги. Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил при обслуживании	Скорость обслуживания, знание и соблюдение персоналом этических норм и правил при обслуживании
4. Безопасность и экологичность при обслуживании	Обеспечение и соблюдение правил безопасности и экологичности при обслуживании	Чувство безопасности и экологичности, возникающее при обслуживании у клиента
5. Профессионализм персонала	Компетентность и квалификация обслуживающего персонала	Эмпатия, внешняя харизма, умение общаться

В представленной таблице рассмотрена лишь малая часть параметров качества и культуры обслуживания, но в ней четко видно, что один и тот же параметр может являться как параметром качества, так и параметром обслуживания. В более широком понятии составляющими качества и культуры обслуживания являются все факторы, определяющие уровень комфортности обслуживания и результат по решению представленной проблемы. Таким образом, уровень качества и культуры обслуживания может различаться, так как они рассматриваются с разных точек зрения. При этом истиной будет являться непосредственно качество обслуживания, а не его культура.

При этом понятия качество и культура обслуживания имеют и отличительные признаки (Табл. 2).

Таблица 2

Отличие культуры обслуживания от качества обслуживания

Качество обслуживания□	Культура обслуживания¶ □
Объективный показатель, полученный на основе экспертного мнения□	Субъективный показатель, полученный на основе мнения клиента□
Уровень качества обслуживания подтверждается стандартами и нормативами.□	Уровень культуры обслуживания не подтверждается стандартами и нормативами, а только основывается на мнении клиента.□
Отражает уровень соответствия параметров качества предъявляемым требованиям и стандартам□	Отражает уровень физического и психологического комфорта/уровень удовлетворенности потребителя клиента□
Формируется под влиянием стандартов□	Формируется под влиянием социокультурных факторов□

Культура обслуживания - включает в себя уровень организации технологического процесса, условия обслуживания (Показатели комфортности) направленные на удовлетворение потребностей клиентов. Качество обслуживания - уровень соответствия показателей культуры предъявляемым требованиям и стандартам. Соответственно показатель качества - это экспертно оцененный показатель культуры. При этом показатель «Качество услуги» не может быть включен в параметр качества или культуры обслуживания т.к. обслуживание - это процесс установления контакта между специалистом и клиентом на его эмоциональном уровне. Услуги являются лишь предметом потребления, а качество или культура — способом ее предоставления[52].

В соответствии с этим в сфере социального обслуживания могут возникать следующие ситуации: высокий уровень обслуживания — высокое качество услуг; высокий уровень обслуживания — низкое качество услуг; низкий уровень обслуживания — низкое качество услуг. Качество и культура обслуживания целенаправленно влияют на клиента, чем выше уровень

качества и культуры обслуживания, тем теснее взаимосвязь между ними, но при этом, чем ниже качество услуги, тем меньшую степень влияния показатели обслуживания окажут на клиента.

В настоящее время все более важную роль играют вопросы, как качества обслуживания, так и культуры социального обслуживания. Проявление высокой культуры социального обслуживания, определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации, и что от него ждут клиенты и руководство.

Таким образом, уровень качества и культуры обслуживания могут различаться т. к. они рассматриваются с разных точек зрения.

Культура социального обслуживания - включает в себя уровень организации самого процесса, условия обслуживания (Показатели комфортности) направленные на удовлетворение потребностей клиентов.

Качество социального обслуживания - уровень соответствия показателей культуры предъявляемым требованиям и стандартам[4].

Соответственно показатель качества - это экспертно оцененный показатель культуры.

Процессы повышения культуры и качества социального обслуживания иногда зарождаются сами, естественным путем. Но устойчивость им дает правильно внедренная система культуры социального обслуживания.

Первое – это соблюдение основных и наиболее важных принципов современной системы социального обслуживания - максимальное соответствие предоставляемых услуг требованиям клиентов и характеру потребностей, а также гибкость системы предоставления социальных услуг.

Второе – создание необходимых условий для персонала, призванного обеспечить качественный уровень социального обслуживания. К ним относятся: эргономичность рабочих мест; четкая формулировка правил, четкая система оценки качества работы каждого сотрудника, мотивация персонала, система повышения квалификации персонала.

Третье – оптимизация организационной структуры управления учреждения, предоставляющего услуги.

Четвертое – всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством услуг[28].

Таким образом, понятие *качества* рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, а также правильное предоставление услуг, которые обеспечивают удовлетворение установленных или предлагаемых потребностей потребителей. *Культура обслуживания* - это умение персонала предприятия правильно обслужить клиентов на основе определенных правил, практических навыков и умений. Все эти вопросы приобретают особую актуальность на современном этапе социально-экономического развития нашей страны.

2. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КУЛЬТУРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНТЕРНАТЕ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ (на примере ГБУСОСЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»)

2.1. Определение проблемных зон и анализ условий повышения культуры социального обслуживания в интернатном учреждении для пожилых людей

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» расположено на юго-востоке города Шебекино по адресу: ул. Дачная, 2.

Его история началась в 1967 году с ввода в эксплуатацию двухэтажного корпуса на 165 мест.

Это был один из лучших домов интернатов в области тогда и таким является в настоящее время. В 1971 году был построен ещё один, на этот раз трёхэтажный корпус, на 300 мест, где условия для проживания были созданы ещё более комфортные.

Кроме основных корпусов на территории интерната площадью 7,7 га появились здания прачечного комплекса, бани, гаражей, овощехранилища, мастерских и подсобных помещений.

Общее число мест Шебекинского дома-интерната - 222. В настоящее время в нём проживают 200 человек. Для получателей социальных услуг предусмотрены комнаты одно, двух, и трёх местные площадью от 9 до 18 м².

Комнаты оснащены современной мебелью, бытовыми приборами, мягким инвентарём. В каждом корпусе имеются душевые и ванны комнаты, комнаты личной гигиены, бытовые комнаты, комнаты для приёма пищи, к услугам проживающих кабельное телевидение, позволяющее смотреть более

63 телевизионных программ, тренажёрный зал, комната психологической разгрузки, библиотека, читальный зал.

На каждом этаже оборудованы холлы с мягкой мебелью и телевизорами, имеется бильярдный зал, актовый зал на 300 мест, в каждом корпусе по одному обеденному залу.

Высаженные деревья в далёком 1967 году выросли и образовали удивительный природный оазис. Это кленовые, каштановые, берёзовые и фруктовые аллеи, яблоневый сад, который раскинулся на площади более 1,5 га. В 2009 году заложен сосновый парк из 1000 деревьев, территория дома-интерната утопает в цветах. Установлены два лифта для подъема малоподвижных граждан на 2-й и 3-й этажи. Жилые помещения в ходе реконструкции 2012 года превращены в комнаты квартирного типа, в каждой из которых предусмотрен санитарный блок с душем.

Значительно повышен уровень конструктивной и функциональной пожарной безопасности, выполнена система видеонаблюдения. В каждой комнате установлена палатная сигнализация, подведено кабельное телевидение, установлены трёх программные радиоприёмники. В корпусе полностью заменено технологическое оборудование, санитарные приборы, мебель, медицинское оборудование, светильники, выполнены мероприятия по созданию безбарьерной среды для инвалидов. Территория радиофицирована, а в трёх основных местах отдыха установлены домофоны для связи в экстренных случаях с медицинскими постами.

Осенью 2014 года на территории высажено еще около 3000 декоративных деревьев и кустарников, заложен вишнёвый сад на площади 0,5 га из 200 деревьев. Завершено обустройство и очистка прилегающего озера для организации аквафитотерапии с получателями социальных услуг интерната (проживающими). В доме-интернате действует баня, оборудованная по принципу турецкой бани с подогреваемыми полами, массажным столом – чебеком и боковыми скамьями.

В своей работе коллектив обслуживающего персонала Шебекинского дома-интерната руководствуется перечнем гарантированных государством социальных услуг, утверждённым постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2009 г. №206-пп.

В учреждении организован контроль качества предоставляемых услуг, организована обратная связь с гражданами – потребителями услуг в области социальной защиты, в форме обращений граждан, получивших услугу, с жалобой или предложением к руководству интерната или другим должностным лицам в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов является той средой, в которой многие пожилые люди живут долгие годы. От организации всей жизни дома-интерната, его вместимости, расположения, планировки, функциональности помещений, организации быта, психологической обстановки, от организации досуга и занятости, ландшафтного дизайна, качества и своевременности социально-медицинской помощи, степени контактов, проживающих там, с внешним миром зависит состояние физического и психологического здоровья пожилого человека. Поэтому очень важно постоянно изучать проблемы культуры социального обслуживания клиентов дома-интерната, находить пути ее повышения, так как, чем выше культура социального обслуживания, чем выше качество социальных услуг, тем более комфортно чувствуют себя пожилые люди в условиях домов-интернатов.

В связи с этим в марте-апреле 2019 года нами было проведено прикладное социологическое исследование «Определение проблемных зон и анализ условий повышения культуры социального обслуживания пожилых людей, проживающих в ГБУСОСЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Целью прикладного социологического исследования стало выявление проблемных зон и анализ условий повышения культуры социального

обслуживания пожилых людей, проживающих в ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Задачами исследования являлись:

1. Изучение процесса стационарного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
2. Оценка качества предоставляемых социальных услуг;
3. Оценка уровня удовлетворенности социальным обслуживанием в доме-интернате;
4. Изучение потребности граждан, обслуживаемых в доме-интернате, в конкретных видах услуг и порядке их предоставления;
5. Изучение жалоб и пожеланий по социальному обслуживанию в доме-интернате;
6. Подготовка рекомендаций по повышению мотивации работников дома-интерната в улучшении качества предоставления услуг и повышению культуры социального обслуживания;
7. Подготовка предложений по повышению уровня культуры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в условиях дома-интерната.
8. Определение соответствия удовлетворенности клиентов культурой социального обслуживания в интернате, психологическим климатом, сложившимся в интернатном учреждении между проживающими, и проживающих с работниками интерната, и устойчивости благоприятной психологической ситуации в учреждении, снижением жалоб и нареканий в отношении обслуживающего персонала клиентами.

Показателями культуры социального обслуживания пожилых людей в условиях дома-интерната стали[53]:

1. Этическая культура социального обслуживания (этику и этикет работников)

- честность и порядочность по отношению к окружающим;
- совестливость и открытость в отношениях с клиентами;

- уважение к достоинству клиентов;
- осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с клиентами.

2. Организационно-технологическая культура социального обслуживания

- безопасность обслуживания;
- техническая и технологическая культура социального обслуживания;
- правовая культура взаимоотношений клиента и специалиста и т.д.

3. Психологическая культура социального обслуживания

- учет личностных особенностей клиентов для выбора оптимальной технологии социального обслуживания.
- использование способов стимулирования клиента самостоятельно решить проблему,

- диагностика потребностей клиента и изучение спроса на услуги

4. Эстетическая культура обслуживания

- эстетика территории;
- дизайн помещения;
- внутренний интерьер;
- внешний вид работника.
- функциональные компоненты, формирующие пространство и чувственно-психологическую атмосферу

5. Профессиональная и личностная культура работников учреждений социального обслуживания

- культура взаимодействия с клиентами и коллегами, вышестоящими и партнерскими организациями;
- умение предотвращать возможные конфликтные ситуации с клиентами и коллегами;

- умение устанавливать контакт, диагностировать потребности;
- умение создавать благоприятный психологический климат в работе с клиентами;
- владение навыками культуры речи;
- культура делового и межличностного общения.

А также включены и показатели качества социального обслуживания такие, как:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в т. ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Время ожидания при получении социальных услуг;
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников дома-интерната;
5. Удовлетворенность клиентов качеством и культурой обслуживания.

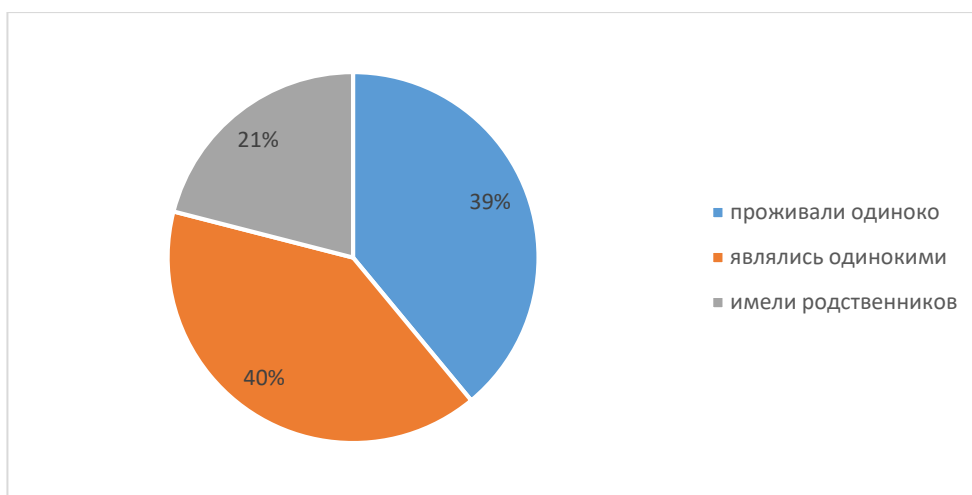
Была составлена анкета, состоящая из пяти блоков вопросов, в соответствии с компонентами культуры социального обслуживания, разработанные нами в ходе теоретического исследования проблемы.

Исследование проводилось методом анкетного опроса 76 пожилых граждан, проживающих в доме-интернате; методом интервью обслуживаемых обследовано 38 человек, проживающих разные сроки в интернате (от 1 года до 10 лет).

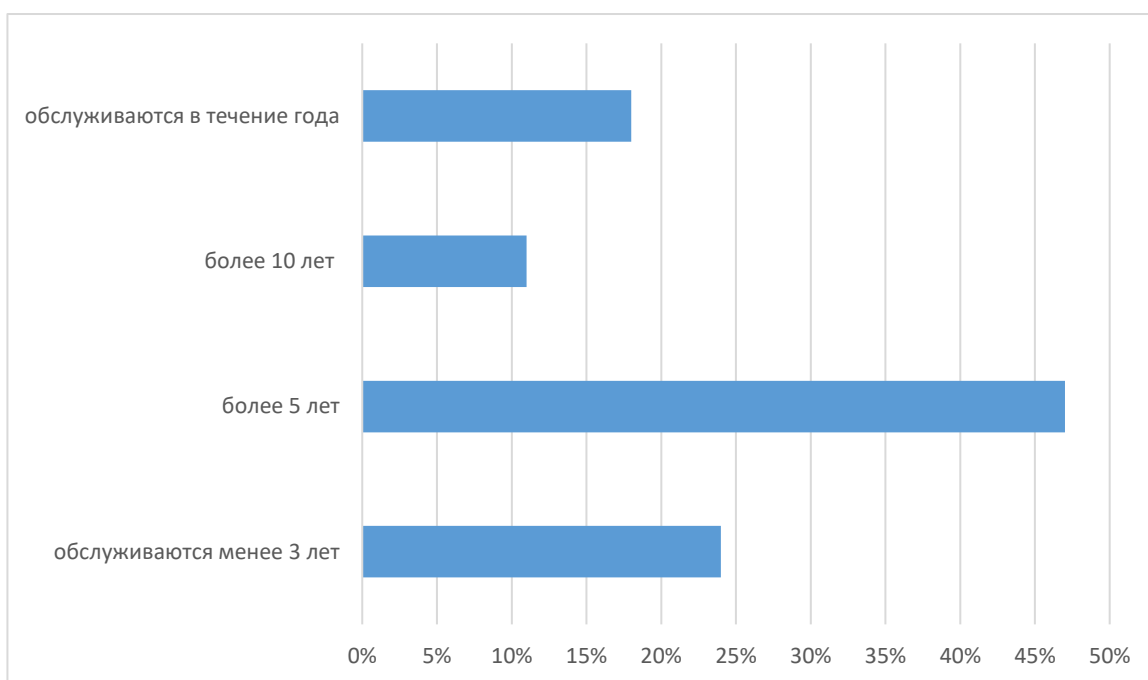
Социально-демографическая структура и социально-экономическое положение клиентов, обслуживаемых в Шебекинском доме-интернате.

Стационарное социальное обслуживание предоставляется гражданам пожилого возраста (мужчинам старше 60 лет и женщинам старше 55 лет), инвалидам (старше 18 лет), частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном уходе.

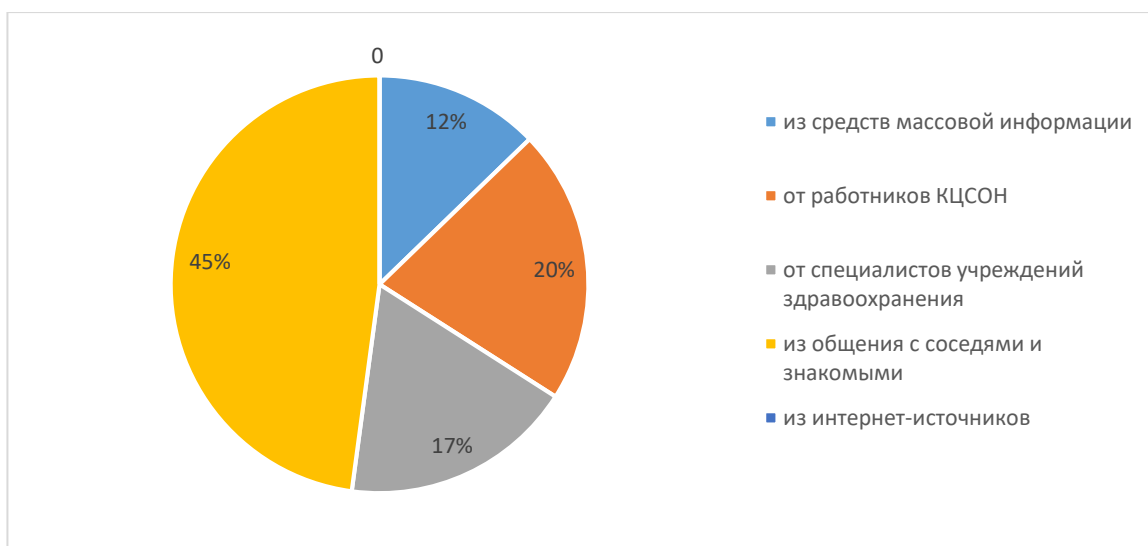
До зачисления в дом-интернат большая часть опрошенных клиентов дома-интерната – 39% проживали одиноко, 40% являлись одинокими, 21% имели родственников (рис.1).



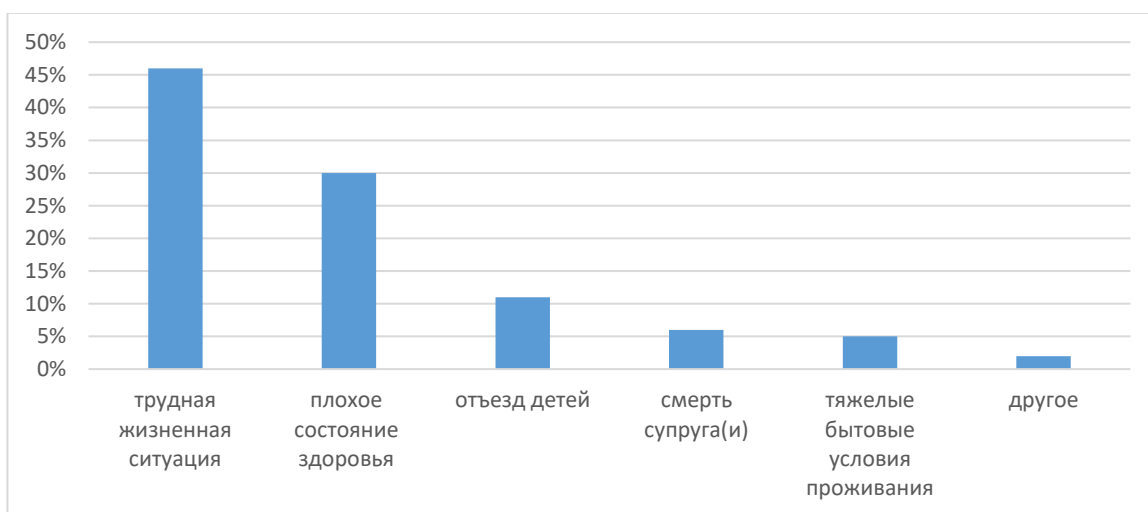
Опрос показал, что 24% пожилых граждан обслуживаются менее 3 лет, 47% - более 5 лет, 11% - более 10 лет и соответственно 18% обслуживаются в течение года (рис.2).



Об условиях и отзывах о доме-интернате пожилые люди, участвовавшие в опросе, узнавали из разных источников: из средств массовой информации (12%); от работников КЦСОН Шебекинского района - 20%, от специалистов учреждений здравоохранения (17%); из общения с соседями и знакомыми (45%) и 6% из интернет-источников (просмотрели сайт дома-интерната).



Причиной поселения в «Шебекинский дом-интернат» чаще всего является трудная жизненная ситуация, ее доля в обращении составляет более 46 %, плохое состояние здоровья 30 %. Другими причинами выступают: отъезд детей (11%), смерть супруга(и) – 6%, тяжелые бытовые условия проживания, отсутствие удобств – 5% и другое – 2%.



Нарушений законодательства РФ и Белгородской области, не соблюдение стандартов социального обслуживания, выявленных при проведении исследования по анализу документов учреждения не обнаружено.

Обоснованных жалоб проживающих, по которым приняты меры, не зарегистрировано.

Укомплектованность учреждений специалистами составляет 100%, их квалификация соответствует установленным требованиям, что объясняется

периодическим подтверждением квалификации, хотя в соответствии новым профессиональным стандартам профессиональной переподготовки требуют 7% специалистов.

В доме-интернате предоставляются социально-медицинские услуги проживающим там клиентам, в штате есть врач и средний медицинский персонал. Ежегодно проводится углубленная диспансеризация клиентов. Привлекаются врачи - специалисты государственных лечебных учреждений г. Шебекино. Эпидемиологических вспышек за все время существования дома-интерната не зафиксировано. Питание проживающих в доме-интернате четырех разовое в соответствии с утвержденными нормами, строго соблюдается санитарный режим.

В доме-интернате созданы условия для развития творческого потенциала, существуют свои и приглашаются коллективы художественной самодеятельности, проводится трудотерапия. Внедряются новые технологии социокультурной реабилитации пожилых клиентов: аквафиш-терапия, театр воспоминаний, терапия творческим самовыражением, работают творческие мастерские и клубы по интересам.

Основным направлением повышения эффективности работы должно быть достижение максимально возможного уровня удовлетворения потребностей населения при оптимальных затратах материальных, трудовых и финансовых ресурсов с приоритетом на индивидуальные потребности пожилых людей при предоставлении социальных услуг.

В связи с этим, перед сотрудниками дома-интерната ставится задача: на основе анализа потребностей, проживающих выйти на более высокий уровень культуры социального обслуживания; расширить перечень предлагаемых услуг, в том числе за счет внедрения и расширения спектра платных услуг и других мероприятий.

Средние показатели продолжительности жизни по области 73 года, по интернату – 78 лет.

В связи с недостатком сведений о качестве и культуре социального обслуживания пожилых клиентов дома-интерната, возникла необходимость в процессе социологического исследования включить вопросы анкеты, раскрывающие процесс предоставления социальных услуг с позиции их потребителей.

Результаты исследования указывают на то, что мнения респондентов о сотрудниках учреждения и о качестве и культуре социального обслуживания в основном положительные.

Отношения между сотрудниками и клиентами оценены как хорошие сложились у 90% клиентов; рабочие отношения между работниками и клиентами складываются у 10% респондентов

Наиболее высоко оценивались «человеческие» качества сотрудников дома-интерната, такие как: приветливость (78%), доброжелательность (93%), вежливость (94%), воспитанность (90%) и др. Для многих пожилых людей именно работник интерната часто является наиболее самым близким, родным человеком.

Профессиональные качества сотрудников дома-интерната респонденты оценили тоже очень высоко: ответственность (98%), дисциплинированность 89(%), сочувствие (эмпатия) – 92%, умение выслушать, помочь – 91%.

Таким образом, деятельность Шебекинского дома-интерната направлена на оказание разнообразных услуг гражданам пожилого возраста, что отвечает нормам Российского законодательства, а также запросам и потребностям клиентов. В доме-интернате проводятся различные мероприятия, направленные на сохранение здоровья, решение проблем клиентов, организуется взаимопомощь и т. д.

В целом, можно подвести итоги по исследованию культуры социального обслуживания клиентов Шебекинского дома - интерната для престарелых и инвалидов.

Количество опрошенных клиентов дома-интерната, удовлетворенных качеством, доступностью и культурой обслуживания, составляет 100%.

Выводы.

1. ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ведет работу по информированию граждан Белгородской области о предоставляемых услугах в верном направлении, но хотелось бы эту работу расширить в СМИ, в учреждениях здравоохранения и в других территориях и не только Белгородской области.

2. Введение и расширение перечня предлагаемых дополнительных реабилитационных услуг позволило бы укрепить материально-техническую базу учреждения, более полно оказывать адресные социально-реабилитационные услуги.

3. Загруженность каждого койко-места составляет 96%, что говорит о выполнении государственного задания.

4. Количество внедренных новых форм и реабилитационных технологий в работе с пожилыми людьми в интернате в основном соответствует потребностям клиентов и реалиям сегодняшнего дня, но создание условий для хотя бы независимой жизнедеятельности, право принимать самостоятельные решения по организации свободного времени за пределами интерната, хотя бы с сопровождением, желает быть лучше.

5. Квалификация персонала интерната в целом соответствует требованиям профессиональным стандартам и позволяет внедрять новые формы и технологии социальной работы в интернате, но необходимо запланировать ежегодное повышение квалификации сотрудников по оказанию первой помощи, психологии общения с пожилыми людьми, геронтологическому уходу.

6. Средняя продолжительность жизни в стационарном учреждении выше средней по области, что говорит об эффективной работе и положительном психологическом самочувствии проживающих.

Современная тенденция развития интернатных учреждений социального обслуживания такова, что социальные аспекты (умение клиентов адаптироваться и жить в закрытом социуме, решение задач социальной и социокультурной реабилитации клиентов, организация досуга и занятости, комфортности мест проживания, в соответствии с современными возможностями дизайна и функциональности, доступности и эстетики мест проживания и активного отдыха) приобретают особую значимость, что требует высокого уровня профессионализма и культуры социального обслуживания. В первую очередь это связано с тем, что значительно возросли требования к условиям и качеству жизни пожилых людей и людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности их удовлетворенности от оказания услуг по их запросам и потребностям[54].

Необходимо активировать реабилитационные мероприятия и расширить спектр услуг по созданию условно независимой жизни проживающих в интернатном учреждении, что тоже будет способствовать соответствию культуры социального обслуживания в зарубежных аналогичных учреждениях.

2.2. Программа повышения культуры социального обслуживания в интернатном учреждении для пожилых людей

Процесс социального обслуживания лиц старшего возраста, особенно тех, кто постоянно проживает в интернатном учреждении системы социальной защиты населения, в высшей мере гуманный по своей природе, предполагает постоянное внесение необходимых коррективов в профессиональную деятельность всех работников данных учреждений, что требует тематического повышения их квалификации в сфере социальной работы с пожилыми людьми, проживающими в доме-интернате для престарелых и инвалидов, а следовательно, повышение культуры социального обслуживания в домах-интернатах для пожилых граждан[63].

В проблеме повышения культуры социального обслуживания можно выделить две стратегии: изменение внешних условий культуры социального обслуживания и изменение отношения сотрудников дома-интерната к самому процессу обслуживания.

Основными мероприятиями реализации *первой стратегии* являются: материализация услуг, эстетика помещения внутри и снаружи, доступность, безопасность проживания, адаптация своих возможностей учреждения к предоставлению услуг по закону, специфики учреждения и контингента.

О культуре социального обслуживания в интернатном учреждении, о его работниках клиенты зачастую складывают свое мнение по интерьеру, который является способом организации внутреннего пространства учреждения и призван создавать удобства не только для получения услуги, но и жизни вообще. Необходимо поддерживать привлекательный внешний вид окружающей обстановки, обеспечить комфорт и оптимальные условия как для клиентов, так и для работников. Это гармоничное сочетание красоты с пользой, это создание с помощью различных предметов атмосферы уюта и безопасности.

К основным мероприятиям *второй стратегии* относятся: управление сотрудниками, предоставляющими услуги, постоянство качества социального обслуживания, выявление проблемных зон при предоставлении разнообразных услуг; развитие личной и внутренней (корпоративной) культуры социального обслуживания в доме-интернат[53].

Для повышения культуры социального обслуживания в Шебекинском доме-интернате для престарелых и инвалидов проводится комплекс мероприятий, направленных на повышение культуры и качества социального обслуживания, в который входит:

- подготовка комплекта нормативной и методической документации, определяющей требования к культуре социального обслуживания;
- разработка «Программы повышения уровня культуры социального обслуживания клиентов в Шебекинском доме-интернате»;

- организация работы по контролю качества и культуры социального обслуживания;
- обработка и анализ информации, отражающей культуру социального обслуживания; осуществление мониторинга мнений клиентов об удовлетворенности и качестве оказываемых услуг;
- разработка эффективного механизма административного и экономического влияния на деятельность подразделений в зависимости от соблюдения ими требований качества обслуживания;
- выработка предложений по повышению квалификации работников, проведение анализа действующих должностных инструкций и квалификационных требований, предъявляемых к работникам по новым профессиональным стандартам;
- оказание содействия кафедре социальной работы НИУ «БелГУ» для проведения стажировки практикантов – выпускников направления подготовки «Социальная работа».

Также для повышения культуры социального обслуживания внедряется применение следующих технологий и методик:

- система управления домом-интернатом основывается на оптимальном использовании всех имеющихся ресурсов, функционально разграничивает место каждой службы, её задачи и взаимодействие с другими подразделениям;
- программа создания системы качества услуг включает внедрение современных внутренних нормативных документов (стандартов качества предоставления услуг, технологий обслуживания, кодекса чести работника), квалификационных требований к работникам разных квалификаций;
- программа контрольных мероприятий по оценке культуры социального обслуживания клиентов включающая: текущие ежедневные проверки, книги жалоб, письменное анкетирование и устные опросы;
- программа повышения мотивации персонала;

- программа подготовки обслуживающего персонала всех уровней от линейных сотрудников до руководителей подразделений и директора учреждения.

Разработанная Программа повышения культуры социального обслуживания, составлена с учетом выявленных в ходе прикладного социологического исследования проблемных зон и анализа уровня культуры обслуживания пожилых граждан в Шебекинском доме-интернате. Мы выделили три подпрограммы: Программа повышения психологической культуры обслуживания; Программа повышения организационно-технологической культуры социального обслуживания; Программа повышения профессиональной и личностной культуры сотрудников.

Программа повышения психологической культуры обслуживания.
Психологическая культура социального обслуживания - это уровень развития психологических знаний, навыков и умений (компетентностей) работников дома-интерната для престарелых и инвалидов для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.

Таким образом, культура социального обслуживания - это уровень развития процесса обслуживания, степень его совершенства в психологическом, эстетическом (выражение красивых выразительных форм чего бы то ни было), этическом (соблюдение морали, нравственности), организационном (решение какой-либо задачи посредством разделения функций, обязанностей в отношении как человеческих, так и производственных ресурсов), технологическом (способы воздействия на протекающие процессы), инновационном и других аспектах. Все эти аспекты взаимосвязаны и взаимозависимы. Показатели уровня культуры социального обслуживания дают представление об уровне применения в интернатном учреждении прогрессивных технологий, технологичного оборудования, модернизации технических средств реабилитации, количестве

высокопрофессиональных кадров и резервах для дальнейшей возможности использования этих показателей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время сфера социальных услуг является одной из самых быстро развивающихся отраслей социальной сферы. С одной стороны, сфера социального обслуживания характеризуется динамизмом, разнообразием, непрерывным возникновением все новых и новых услуг, а с другой стороны проблема культуры социального обслуживания пожилых клиентов является мало изученной и далеко не решенной как с теоретической (не разработаны теоретические программы повышения культуры социального обслуживания в данных учреждениях), так и с практической точки зрения.

Социальное обслуживание призвано удовлетворить жизненные потребности пожилого человека, который в силу разных причин не может сделать это самостоятельно. Такое человеческое измерение социального обслуживания задает высокое качество, эффективность и профессионализм. Культура всегда выступает мерой такого качества, являясь по своей природе не только эстетичной, но и нравственно-гуманистичной. Следовательно, социальное обслуживание пожилых людей, прежде всего, в интернатах, требует своего окультуривания, но для воплощения этого на практике, должно наполниться теоретическим содержанием.

В своей работе мы охарактеризовали принципы социального обслуживания клиентов интернатного учреждения, описали структуру социального обслуживания, проанализировали факторы, влияющие на качество социального обслуживания в интернатном учреждении для пожилых людей. Также раскрыли содержательные характеристики культуры социального обслуживания

Исходя из центральной роли социальной услуги, мы можем говорить о том, что социальное обслуживание в обобщенном виде представляет собой систему организации и управления процессами производства-потребления социальных услуг. Следует также отметить и тот факт, что социальное обслуживание, как и любая другая разновидность человеческой активности,

происходит во времени, имеет длительность, выступая, таким образом, развертывающимися процессами с ярко выраженными адаптационными функциями.

Особо следует отметить роль этических основ социального обслуживания. Сегодня этика является неотъемлемой частью работы людей, связанных с предоставлением социальных услуг и участвующих в процессе социального обслуживания. Этические основы социального обслуживания формируются из тех мировоззренческих представлений, нравственных ценностей, которые определяют профессиональное поведение работников системы социального обслуживания населения и регулируют их отношение с клиентами.

Не следует также забывать, что под культурой обслуживания понимается определенный уровень системы трудовых норм при оказании услуг. Данная система базируется на моральных ценностях работников учреждений социального обслуживания, их профессиональных компетенциях, психологических навыках и эстетической организации пространства обслуживания. Следует помнить и о том, что культура социального обслуживания неразрывно связана с национальными элементами культуры труда, с профессиональной культурой и корпоративной культурой.

По нашему мнению, культура социального обслуживания клиентов складывается из следующих составляющих: уметь взаимодействовать с получателями социальных услуг, вышестоящими и партнерскими организациями; уметь предотвращать возможные конфликтные ситуации с клиентами и коллегами; уметь устанавливать контакт, диагностировать потребности; уметь создавать благоприятный психологический климат в работе с клиентами; владеть навыками культуры речи; знать основы этики и психологии делового и межличностного общения.

Культура обслуживания вырабатывается каждым учреждением социального обслуживания. В одном учреждении она может быть очень

низкой, в другом же - достаточно высокой. Проявление высокой культуры обслуживания определяются через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и что от него ожидают клиенты и руководство, а также, что высокая культура делает всех работников целеустремленными и заставляет с уважением относиться к своему учреждению.

Весной 2019 года нами было проведено социологическое исследование «Определение проблемных зон и анализ условий повышения культуры социального обслуживания пожилых людей, проживающих в ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Целью исследования стало выявление проблемных зон и анализ условий повышения культуры социального обслуживания пожилых людей, проживающих в ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Исследование проводилось методом анкетного опроса 76 пожилых граждан, проживающих в доме-интернате; методом интервью обслуживаемых обследовано 38 человек, проживающих разные сроки в интернате (от 1 года до 10 лет).

Результаты исследования указывают на то, что мнения респондентов о сотрудниках учреждения и о качестве и культуре социального обслуживания в основном положительные. Однако, необходимо активировать реабилитационные мероприятия и расширить спектр услуг по созданию условно независимой жизни проживающих в интернатном учреждении, что будет способствовать соответствию культуры социального обслуживания.

Современные тенденции развития интернатных учреждений социального обслуживания таковы, что социальные аспекты (умение клиентов адаптироваться и жить в закрытом социуме, организация досуга и занятости, комфортности мест проживания, доступности и эстетики мест проживания и активного отдыха) приобретают особую значимость, что требует от специалистов высокого уровня профессионализма и культуры социального обслуживания.

Разработанная нами Программа повышения культуры социального обслуживания, составлена с учетом выявленных в ходе исследования проблемных зон и анализа уровня культуры обслуживания пожилых граждан в Шебекинском доме-интернате. Мы выделили три подпрограммы: Программа повышения психологической культуры обслуживания; Программа повышения организационно-технологической культуры социального обслуживания; Программа повышения профессиональной и личностной культуры сотрудников.

Данная Программа будет способствовать повышению культуры социального обслуживания клиентов Шебекинского дома-интерната.

В заключении хотелось бы еще раз отметить, что культура социального обслуживания не только создает благоприятную атмосферу в процессе обслуживания клиента, но и напрямую влияет на поведение клиентов и престиж учреждения, а значит и на качество социального обслуживания.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст] [официальный текст от 12.12.1993] / Законодательство Российской Федерации. М.: Маркетинг, 2001. – 39с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст] [федеральный закон принят государственной думой 26 ноября 2001г.: с изменениями и дополнениями на 28 марта 2018г., № 146 – ФЗ] / Законодательство Российской Федерации. М.: Фирма ИСТ, 2005.
3. О государственной социальной помощи [электронный ресурс] [федеральный закон принят государственной думой 17 июля 1999 г.: с изменениями и дополнениями на 28 декабря 2018 г. №178 – ФЗ] / Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.
4. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] [федеральный закон принят государственной думой 28 декабря 2013г.: с изменениями и дополнениями на 05 декабря 2018 г., № 442 – ФЗ]/Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.
5. О ветеранах [Электронный ресурс]: [федеральный закон: принят государственной думой 12 января 1995г.: с изменениями и дополнениями на 06 апреля 2018г., № 5-ФЗ]/ Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.
6. О некоммерческих организациях [Электронный ресурс]: [федеральный закон: принят государственной думой 12 января 1996г.: с изменениями и дополнениями на 02 мая 2018г., №7-ФЗ]/ Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.
7. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации [Электронный ресурс]: [федеральный закон: принят государственной думой от 21 июля 2014г.: с изменениями и дополнениями на 06.апреля 2015г., № 181-ФЗ]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.
8. О страховых пенсиях [Электронный ресурс]: [федеральный закон: принят государственной думой 28 декабря 2013 № 400-ФЗ]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.
9. Об организации предоставления государственных и муниципальных

услуг [Электронный ресурс]: [федер. закон: принят Гос. Думой 27 июля 2010г.: с изм. и дополнениями на 31. Декабря 2014г., № 210-ФЗ]. – Режим доступа: : [http:// www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW).

10. Социальная поддержка граждан в Белгородской области на 2014 - 2020 годы [Электронный ресурс]: [Постановление правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 № 523-пп]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document>.

11. Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Белгородской области (2015 - 2020 годы)» [Электронный ресурс]: [Постановление правительства Белгородской обл. от 25 февраля 2015г., № 70-пп]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document>.

12. Социальный кодекс Белгородской области [Электронный ресурс]: [обл. закон: принят Белгородской областной Думой 09.12.2004] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document>.

13. Об утверждении Государственной программы Белгородской области «Социальная поддержка граждан в Белгородской области на 2014 - 2020 годы» [Электронный ресурс]: [Постановление правительства Белгородской обл. от 16 декабря 2013 № 523-пп]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document>.

14. Безруков, В.В. Новые подходы к оценке потребностей пожилых людей в медико-социальной помощи и ее эффективности / В.В. Безруков, В.В. Чайковская. - М: МЗМП РФ, 2010. - 143 с.

15. Бондаренко, И.Н. Доступ граждан пожилого возраста к социальным услугам: правовой социально-экономический и нравственный аспекты / И.Н. Бондаренко // Отечественный журнал социальной работы. - 2008. - № 3. – С.39 – 49.

16. Борев, В.Ю., Веневитинов, Г.Н. Взаимодействие культуры и научно- технического прогресса. - М.: Всес. ИПК работников культуры, 2018. — 112с.

17. Бреев, Б.Д. К вопросу о постарении населения и депопуляции /

Б.Д. Бреев // СОЦИС. - 2018. - № 2. - С. 62-63.

18. Бурлачук, Л.Ф. Возрастные изменения в интеллекте и трудоспособность в пожилом и старческом возрасте: кто будет работать в XXI веке? Володина / Л.Ф. Бурлачук // Управление персоналом. – 2015. – № 19. – С. 20-25.

19. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность / В.Г. Велединский. - М.: Кнорус, 2010. - 176 с.

20. Гехт, И.А. Одинокая старость и одиночество в старости (медико-социальные аспекты) / И.А. Гехт // Психология зрелости и старения. - 2011. - № 3. - С. 68-76.

21. Глуханюк, Н.С. Поздний возраст и стратегии его освоения: учебно-методическое пособие / Н.С. Глуханюк. - М.: МПСИ, 2003. - 111 с.

22. Дементьева, Н.Ф., Устинова, Г. В. Формы и методы медико-социальной реабилитации нетрудоспособных граждан / Н.Ф. Дементьева, Г.В. Устинова. – М.: ИНФРА – М, 2010. – 158 с.

23. Дмитриев, А.В. Социальные проблемы людей пожилого возраста/ А.В. Дмитриев. – М.: Владос, 2007.

24. Дмитриев, А.Г., Усманов, Б.Ф., Шелейнов, Н.И. Социальные инновации: сущность, практика осуществления / А.Г. Дмитриев, Б.Ф. Усманов, Н.И. Шелейнов. – М.: Владос, 2012. – 205 с.

25. Дыскин, А.А., Решетов, А.Л. Здоровье и труд в пожилом возрасте/ А.А. Дыскин, А.Л. Решетов. – СПб.: Алитея, 2008. – 160 с.

26. Дыскин, А.А., Пылина, Т.М. Состояние здоровья и его самооценка при продолжении профессионального труда в пожилом возрасте / А.А. Дыскин, Т.М. Пылина. – М.: ИНФРА – М, 2006.

27. Егоров, А. И. Социально-трудовая реабилитация инвалидов и престарелых /А.И. Егоров. – М.: ИНФРА – М, 2013.

28. Жилина, Е.В., Тимирьянова, В.М., Качество и культура обслуживания как фактор конкурентоспособности / Е.В. Жилина, В.М. Тимирьянова //Молодой ученый. -2015. -№9. -С. 734-738.

29. Карсаевская, Т. В., Шаталов, А.Т. Философские основы

геронтологии / Т.В. Карсаевская, А.Т. Шаталов. - М.: Владос, 2008.

30. Киселёв, С. Г. О некоторых вопросах организации социальной защиты пожилых людей в Российской Федерации. Медицинские и социальные проблемы в геронтологии / С.Г. Киселёв. - Самара, 2006.

31. Кане, М., Иванов, Б. Системы, методы и инструменты менеджмента качества / М. Кане, Б. Иванов. - СПб.: Питер, 2008.

32. Карль, Ф. Расширенная консультационная и образовательная деятельность с пожилыми людьми / Ф. Карль // Психология зрелости и старения. - 2016. - № 3. - С. 67-74.

33. Колков, В.В. Модернизация системы социального обслуживания населения / В.В. Колков // Знание. Понимание. Умение. – 2011. - № 4.

34. Краснова, О.В. Практикум по работе с пожилыми людьми: опыт России и Великобритании / О.В. Краснова. – М.: Слово, 2011. – 231с.

35. Краснова, О.В. Социальная психология старения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О.В. Краснова, А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2012. – 288 с.

36. Лапин Н.И. Ценности как компоненты социокультурной эволюции современной России. // Социс. 1994. №5. - с.3-8.

37. Левит, С.Я. Культурология. XX век. Энциклопедия. В 2-х томах / С.Я. Левит. — СПб.: Алетейя, 1998. – 447 с.

38. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность / О.Т. Лойко. – Томский Политехнический ун-т. – Томск, 2012. – 160 с.

39. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С.И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – М.: ООО «А ТЕМП», 2008. – 944 с.

40. Панов, А.М. Социальная работа в России: состояние и перспективы/ А.М. Панов. – М, 2012.

41. Парсонс Т. Система координат действия и общая теория систем действия: культура, личность и место социальных систем. // Американская социологическая мысль. / Под ред. В. И. Добренькова. - М.: Изд-во МГУ, 2014.

42. Россет, Э. Л. Процесс старения населения / Э.Л. Россет. – М.: ИНФРА – М, 2011.
43. Россет, Э. Л. Демография старости /Э.Л. Россет. – М.: ИНФРА – М, 2014.
44. Роцак, К. Психологические особенности личности в пожилом возрасте: автореферат дисс. канд. псих. наук./ К. Роцак. – М., 2012.
45. Руководство по геронтологии / под ред. Д.Ф. Геботарева, В.В. Фралькиса. – М.: Слово, 2013.
46. Самсонов, Л.А. Качество обслуживания – социально-экономический аспект/ Л.А. Самсонов // Московский рабочий. – 2007. - № 8. – С. 36 – 38
47. Сосин, М.Я., Дыскин, А.А. Пожилой человек в семье и обществе/ М.Я. Сосин, А.А. Дыскин. – СПб.: Алитея, 2013. – 130 с.
48. Социальная работа с пожилыми людьми /под ред. Е.И. Холостовой. – М., 2011.
49. Справочное пособие по социальной работе / Л.С. Алексеева, П.В. Бобкова, Г. Ю. Бурлана и др.; - М.: Юристъ, 2011 г.
50. Социальная работа: словарь – справочник /под ред. В.И. Филоненко. – М.: Аванта – плюс, 2012. – 637 с.
51. Справочное пособие по социальной работе /под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. – М.: Академия, 2007. – 132 с.
52. Салимова, Т.А. Управление качеством / Т.А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2014. – 416 с.
53. Старцева, О.Н. Формирование терапевтической среды в доме-интернате с позиций гериатрических синдромов [Текст] / О.Н. Старцева // Социальная геронтология. Материалы к IV всеросс. научно-практич. конф. с междунар. участием, 2015г. – Москва: Всеросс. науч.-метод. геронт. центр, 2015. – С. 143-148
54. Старцева, О.Н. Предоставление социальных услуг пожилым людям в условиях геронтологического центра в рамках реализации ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» [Текст] /

О.Н. Старцева // Материалы Международного форума «Старшее поколение», 18-21 марта 2015г. – Санкт-Петербург, 2015. – С. 118.

55. Теория социальной работы: учебник / под ред. Е.И. Холостовой. – М.: Юристъ, 2012. – 334 с.

56. Технологии социальной работы: учебник /под ред. Е.И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 400 с.

57. Технология социальной работы / под ред. И.Г. Зайнышева. – М.: Владос, 2012. – 240 с.

58. Топчий, Л.В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки /Л.В. Топчий – Нижний Новгород, – 2006. – 144 с.

59. Фирсов, М.В, История социальной работы в России: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений /М.В. Фирсов – М.: Владос, 2007. - 256 с.

60. Фролькис, В. В. Старение и увеличение продолжительности жизни / В.В. Фролькис. – СПб.: Алитея, 2012.

61. Фролькис, В. В. Синдромы старения / В.В. Фролькис. – СПб.: Алитея, 2013. – С.4-13.

62. Холостова, Е.И. Пожилой человек в обществе / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К, 2012.

63. Холостова, Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми / Е.И. Холостова, – М.: Дашков и К, 2012. – 296 с.

64. Шекшня, В. Управление персоналом современной организации. Изд. 4-е. (Серия «Библиотека журнала «Управление персоналом») - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2017. - 368с.

65. Яцемирская, Р.С., Беленькая, И.Г. Социальная геронтология [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. Заведений/ Р.С. Яцемирская, И.Г. Беленькая. – М.: Академия, 2011.

ПРИЛОЖЕНИЯ