

О ВВЕДЕНИИ ПЛАТНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ЦЕНТРАМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Левина Е.В. ©

Кандидат социологических наук, доцент кафедры «Социология, социальная работа и молодежная политика», Союз «НП ВО «Институт международных социально-гуманитарных связей»

Аннотация

Данная статья посвящена проблеме введения платных социальных услуг в перечень услуг, предоставляемых центрами социального обслуживания населения. Статья носит практический характер, поскольку представляет результаты социологического опроса, проведенного автором. На основе предложенных результатов формируются рекомендации по повышению эффективности оказываемых услуг.

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, социальные услуги, получатель социальных услуг, исследование.

Keywords: social services, recipient of social services, research.

В настоящее время особую актуальность и значимость приобретают инновационные формы социальной работы. Под инновациями мы понимаем любое целенаправленное позитивное изменение материальных или нематериальных элементов систем [1]. «Инновация – создание, распространение и применение нового средства (новшества), удовлетворяющего потребности человека и общества, вызывающего вместе с тем социальные и другие изменения» [10, 44]. Введение платных социальных услуг, предоставляемых центрами социального обслуживания населения, также можно отнести к инновационным аспектам предоставляемых услуг. Не все инновации положительно воспринимаются индивидами, некоторые могут вызвать неоднозначное отношение. Поскольку введение платных услуг происходит повсеместно, нами было проведено исследование, ориентированное на выявление отношения получателей социальной услуг к подобной инновации.

Объектом исследования стало отношение клиентов (лиц пожилого возраста) к предлагаемым платным социальным услугам.

Предмет исследования – степень востребованности и необходимости внедрения платных социальных услуг.

Цель исследования – выявить отношение получателей социальных услуг к проблеме включения платных социальных услуг в перечень услуг, предоставляемых центрами социального обслуживания населения.

Для решения поставленной цели необходимо было решить следующие задачи:

1. Выявить, какие категории граждан пользуются платными социальными услугами;
2. Определить, в каких условиях проживают получатели платных социальных услуг;
3. Проанализировать уровень востребованности платных социальных услуг.

Опрос проводился на базе ТЦСО «Ярославский» с 12.01.2016. по 20.03.2017 года.. В опросе приняли участие 720 человек: 44,72% мужчин (322 респондентов) и 55,27% женщин (398 респондентов).

Распределение получателей платных социальных услуг по возрастным категориям следующее:

- 48% респондентов возрастная категория 75-89 лет;
- 32% респондентов возрастная категория 60-74 лет;
- 10% респондентов возрастная категория 45-59 лет;
- 9% респондентов возрастная категория до 44 лет;
- 2% респондентов возрастная категория 90 лет и старше;

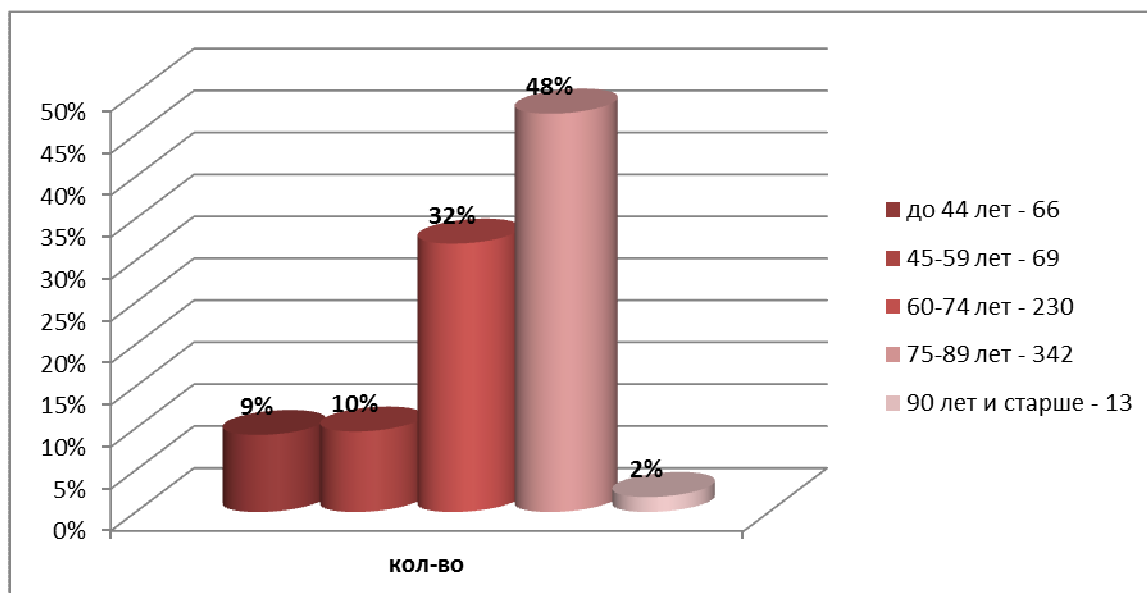


Рис. 1. Возрастное распределение получателей платных социальных услуг, предоставляемых ТЦСО «Ярославский»

Среди получателей платных социальных услуг, предоставляемых ТЦСО «Ярославский» выделили следующие категории (см. Рис.2):

- 43% - 311 респондента категории инвалид;
- 24% - 174 респондента категории ветеран труда;
- 12% - 89 респондентов категории ветеран (УВОВ, ИВОВ, ВВОВ);
- 12% - 86 респондентов другое;
- 8% - 55 респондентов категории многодетная семья.

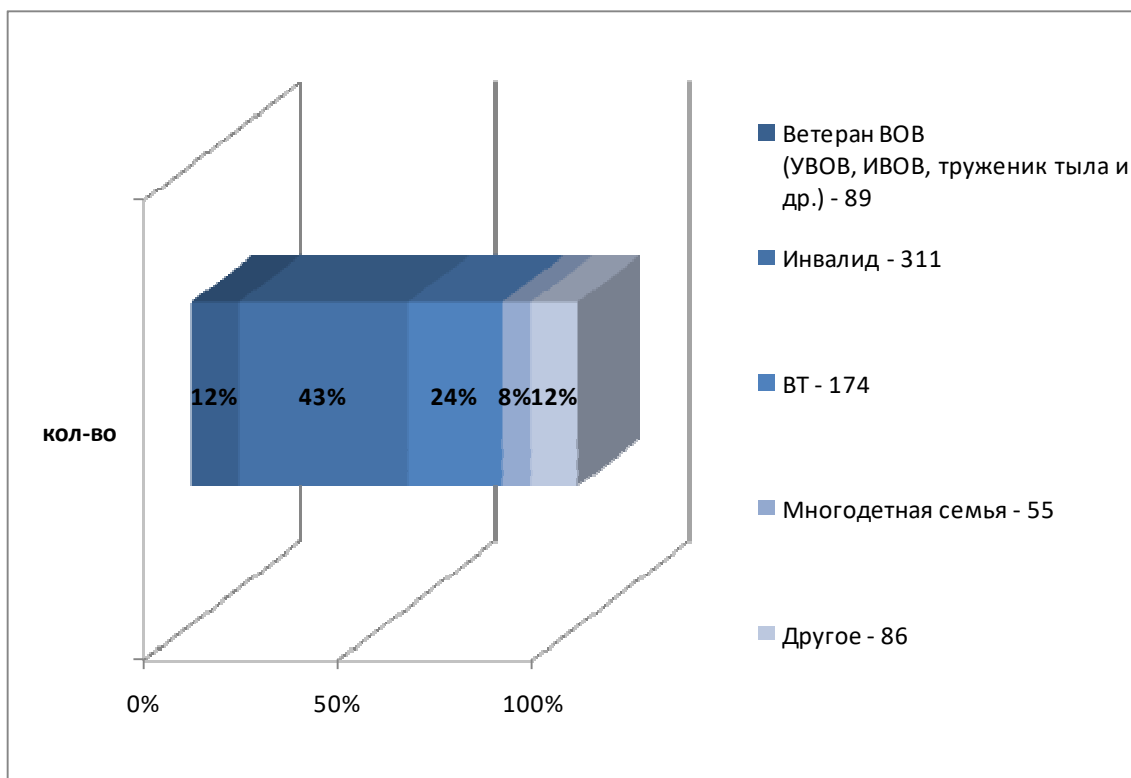


Рис. 2. Категории получателей платных социальных услуг

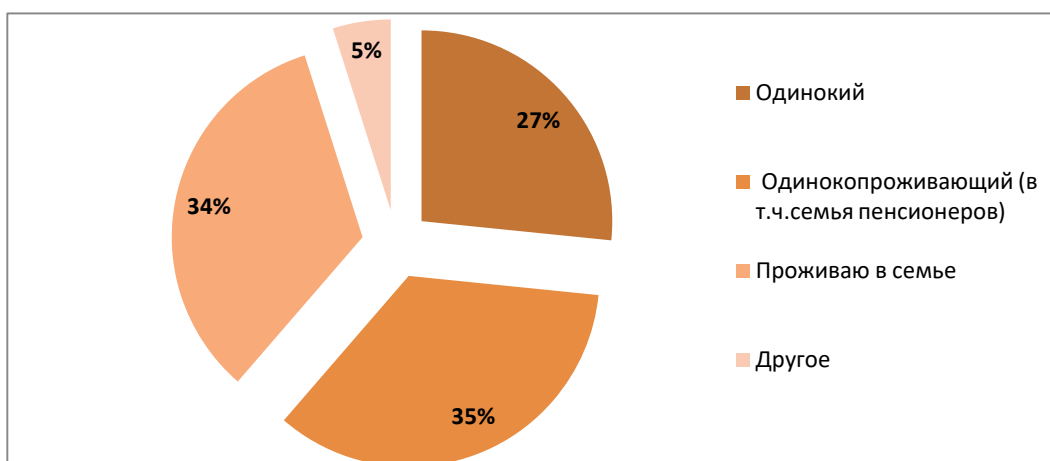


Рис.3. Условия проживания получателей платных социальных услуг

На Рисунке 3 предложено распределение клиентов ТЦСО «Ярославский» в зависимости от условий проживания:

- 35% респондентов одиноко проживающие (в том числе семья пенсионеров);
- 34% респондентов проживают в семьях;
- 27% респондентов – одинокие.

На вопрос «Откуда Вы узнали о предоставляемых платных услугах ТЦСО?» мы получили следующие ответы:

- 426 (59%) участников анкетирования узнали о предоставлении платных услуг от сотрудников ТЦСО, ОСЗН;
- 107 (15%) участников анкетирования узнали о предоставлении платных услуг на информационных стендах, из брошюр, памяток ТЦСО, ОСЗН;

- 81 (11%) участников анкетирования узнали о предоставлении платных услуг на информационных стендах, из брошюр, памяток ТЦСО, ОСЗН;
- 62 (9%) участников анкетирования узнали о предоставлении платных услуг из СМИ (интернет, телевидение, радио, газеты);
- 27 (4%) участников анкетирования узнали о предоставлении платных услуг из других источников информации.

Как мы видим, самым распространенным источником информации о платных социальных услугах являются сотрудники ТЦСО, а также информационные стенды и памятки для получателей социальных услуг (см. Рис.4).

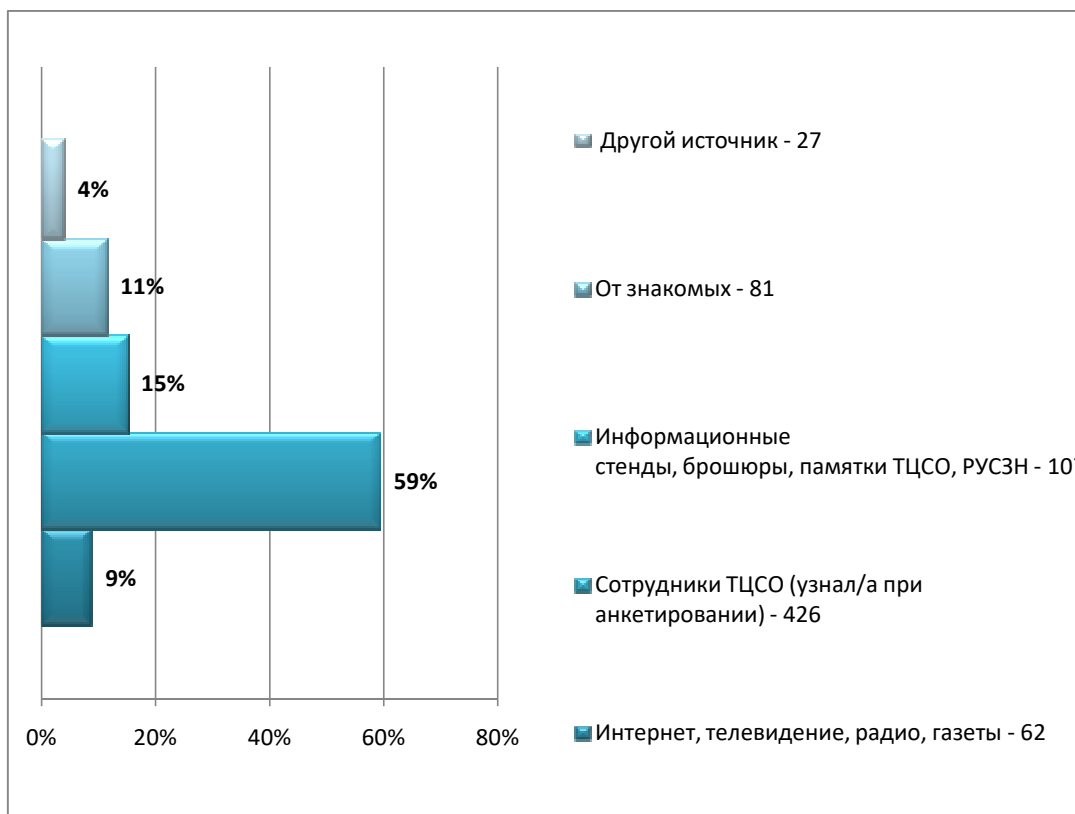


Рис. 4. Источник информации о предоставлении платных услуг

На вопрос анкеты «Какими платными услугами Вы воспользовались?» респонденты отметили (см. Рис.5):

- стрижка волос – 15,4%;
- влажная уборка полов – 14,3%;
- помощь в домашнем хозяйстве – 11,5%;

Наименьшим спросом пользуются платные услуги:

- уборка ковров пылесосом – 1,8%;
- утепление окон – 1,8%.



Рис. 5. Востребованность платных социальных услуг

На вопрос о стоимости предоставляемых платных услуг мы получили следующие результаты (см. Рис.12):

- 386 (53,6%) опрошенных отметили соотношение цены и качества;
- 26 (3,6%) – стоимость услуг высокая;
- 6 (0,8%) респондентов отметили стоимость услуг низкая.

Как мы видим, большинство респондентов рассматривают цены на предоставляемые платные услуги как приемлемые.

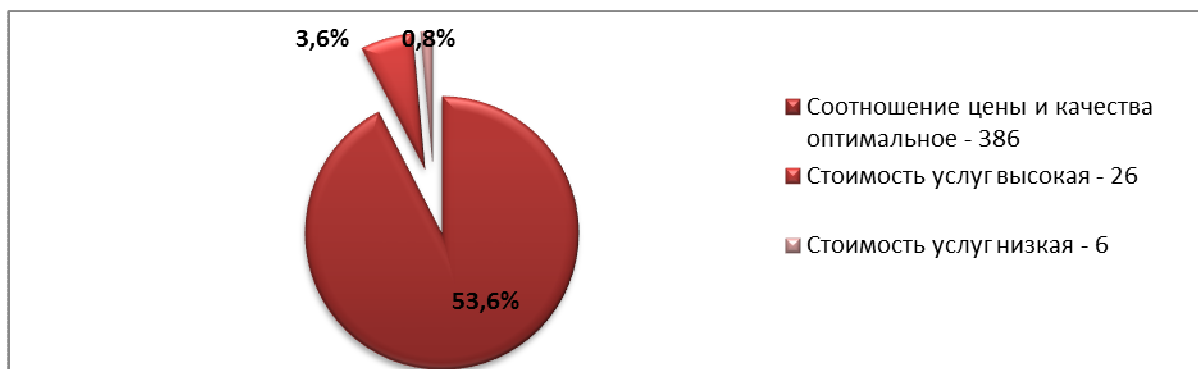


Рис. 6. Оценка стоимости предоставляемых платных социальных услуг

На вопрос анкеты «Устраивает ли Вас перечень платных услуг в ТЦСО?» респонденты отметили: устраивает – 71 % респондентов; не устраивает – 0,3 %.

На вопрос анкеты «С какой периодичностью Вы готовы пользоваться платными услугами?»

- 36% опрошенных пользуются платными услугами раз в месяц;
- 28,5% респондентов пользуются платными услугами раз в квартал;
- 6,8% респондентов пользуются платными услугами раз в полгода;
- 0,1% респондентов пользуются платными услугами раз в год.

Как мы видим, большинство получателей социальных услуг готовы пользоваться платными услугами 1 раз в месяц или один раз в квартал (см. Рис 7).

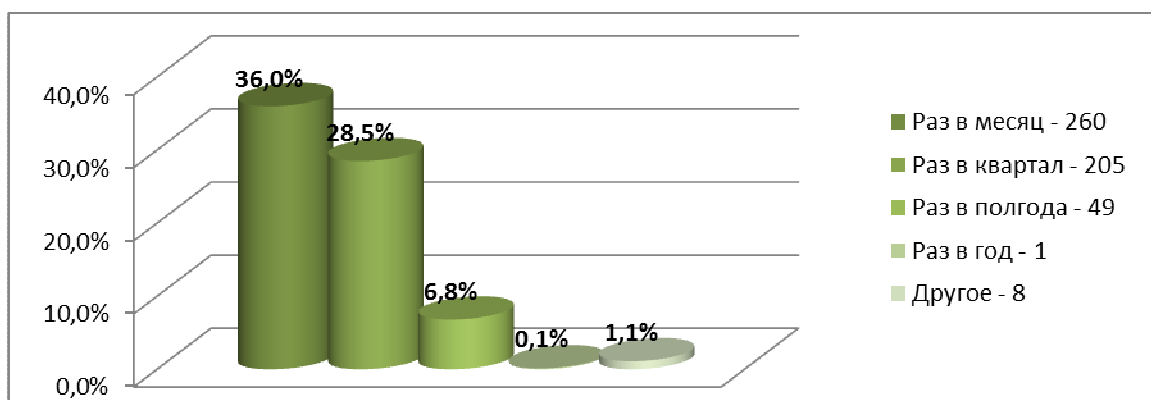


Рис. 7. Возможная частота обращений в ТЦСО за платными социальными услугами

Для выявления причин обращения в ТЦСО за платными услугами мы задали вопрос: «Что может послужить причиной для обращения в Центр за платными услугами?» и получили следующие ответ:

- ухудшение жизненной ситуации – 69% респондентов;
- упрощение сбора документов для получения услуги – 12% респондентов;
- расширение списка оказываемых услуг – 7% респондентов;
- наличие компетентного персонала – 4% респондентов;

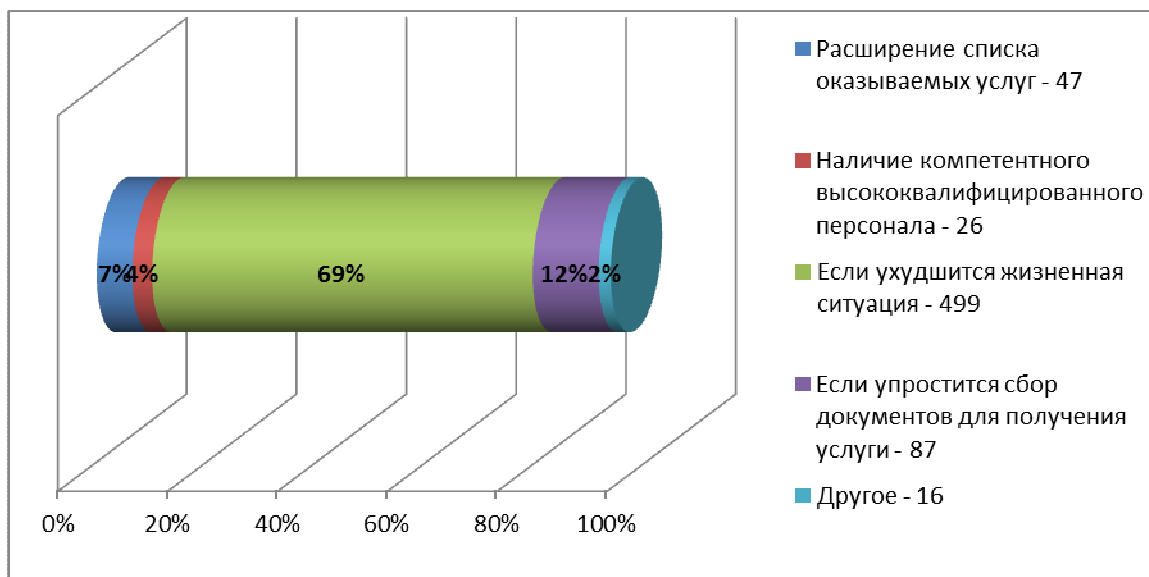


Рис. 8. Причины обращения в ТЦСО за платными социальными услугами

Из проведенного социологического исследования, ориентированного на выявление причин обращения клиентов ТЦСО за платными социальными услугами, можно сделать следующие выводы:

1. Преимущественно, получателями платных социальных услуг становятся пожилые люди в возрасте 60-90 лет, инвалиды и ветераны войн, проживающие отдельно (одинокопроживающие);

2. Наиболее востребованными платными услугами становятся стрижка волос, влажная уборка полов; помощь в домашнем хозяйстве. Наименьшим спросом пользуются платные услуги: уборка ковров пылесосом, утепление окон.

3. Большинство опрошенных удовлетворены уровнем оказываемых услуг, политику ценообразования считают приемлемой и оценивают положительно соотношение цены и качества предоставляемых услуг;

4. Большинство опрошенных готовы обращаться в ТЦСО за платными услугами от 1 раза в квартал до 1 раза в месяц;

5. Частота обращений может быть изменена в связи с ухудшением жизненной ситуации.

Литература

1. Левина Е.В. Проблема включения инновационных технологий в социальную работу с пожилыми людьми и инвалидами// Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2016. № 4-4. С. 114-117.
2. Социальные технологии. Толковый словарь. – М.; Белгород, 1995.