

## Методические подходы к оценке потребностей пожилых граждан и инвалидов в специальных социальных услугах на дому

Притворова Т.П.,<sup>1</sup> Бектлеева Д.Е.,<sup>1</sup> Утебаева Ж.А.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова;

<sup>2</sup> Костанайский инженерно-экономический университет им. М.Дулатова

Қазақстанда халықты әлеуметтік қорғау саласында арнайы әлеуметтік қызмет көрсету стандартында қызмет көрсету түрлерінің тізімдері бекітілген. Арнайы әлеуметтік қызмет көрсету көлемін анықтау үшін жеке тұлғалардың қажеттіліктерін бағалау керек. Берілген мақалада қарттар мен мүгедек жандардың арнайы әлеуметтік қызмет көрсету қажеттіліктерін бағалау әдістемесі ұсынылған. Бұл әдістемеде тұрғындардың өз-өзіне қамтамасыз етуге және үлгінің сыртында және коммуникация қозғауға мүмкіндіктері келтірілген.

A list of the types of services according to the standards for providing special social services in the field of social protection in Kazakhstan is approved. To determine the amount of special social services to be provided to the individual needs it is necessary to carry out estimation of his needs. In this article we proposed assessment methodology of needs in special social services for senior citizens and persons with disabilities. The methodology takes into account opportunities of the client to self-service, independent movement outside habitation and communication. There are two ways for further improvement of the development of special social services. The first way: an individualization of services — granting services under the individual list. The second way: allocation of several categories of clients and to define them the typical list of services with labor-expenditures of social workers.

Социальное обслуживание, как неотъемлемая часть социальной защиты населения в современных социальных государствах, обладает рядом преимуществ с позиции обеспечения адресности государственных расходов. Услугой воспользуется тот субъект, которому она действительно необходима, т.е. ресурсы общественного сектора будут расходоваться на поддержку целевых групп в форме натуральных трансфертов.

В последние годы в Казахстане принят ряд нормативно-правовых актов, обеспечивающих адекватную мировой практике основу оказания социальных специальных услуг на дому. В 2008 г. принят Закон РК «О специальных социальных услугах», в 2010 г. — Стандарт оказания специальных социальных услуг в области социальной защиты населения в условиях оказания услуг на дому [1, 2].

В Стандарте выведен перечень специальных социальных услуг (далее ССУ), которые гарантируются получателям услуг, имеющим право на их получение. В перечень входят социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-культурные, социально-экономические и социально-правовые услуги. Для престарелых социально-педагогические услуги не предусмотрены. В Приложении 5 к Стандарту определено, что социальный работник обслуживает 8 престарелых и инвалидов первой и второй группы, проживающих в благоустроенном жилье, и 5 индивидов аналогичных групп в неблагоустроенном жилье.

Тем не менее очевидно, что при едином перечне специальных социальных услуг для всех клиентов не решается проблема индивидуализации удовлетворения потребностей в специальных социальных услугах, которые могут значительно различаться. В связи с этим необходимо разработать методику идентификации потребностей клиентов в услугах.

### *Методика оценки потребности пожилых граждан и инвалидов в специальных социальных услугах*

В странах мира применяется ряд методических подходов к оценке потребностей одиноких пожилых граждан и инвалидов, которые базируются на сходной методологии: главным фактором, определяющим потребность клиента в специальных социальных услугах, является ограниченная способность к самообслуживанию, коммуникации и передвижению для удовлетворения основных жизненных потребностей. При этом возможность самостоятельного удовлетворения жизненных потребностей признается нормой.

Шведский подход опирается на методику ADL (activities of Daily Living), которая оценивает жизненную активность клиента по 7 параметрам: передвижение за пределами своего жилья, передвиже-

ние внутри квартиры, посещение туалета, одевание и раздевание, гигиена, уборка жилья, покупка продуктов [3].

Разработки Фонда «Институт экономики города», применяемые в ряде регионов России, опираются на американский опыт и выделяют 12 характеристик клиента: прием пищи, купание, умывание, одевание, контроль акта мочеиспускания и дефекации, пользование туалетом, переход с кровати, передвижение, ведение домашнего хозяйства, подъем по лестнице, заполнение документов [4].

Обзор этих и других существующих методических подходов к оценке потребностей позволяет выделить 2 или 3 блока, формируемых по характеру потребностей:

- самообслуживание в пределах квартиры;
- передвижение за пределами жилья;
- способность оформлять документы.

Результатом идентификации потребностей является выделение степеней или уровней самообслуживания. Так, по указанной выше российской методике выделяются четыре уровня самообслуживания:

- первый — навыки самообслуживания сохранены;
- второй — навыки самообслуживания частично утрачены;
- третий — навыки самообслуживания значительно утрачены;
- четвертый — навыки полностью утрачены.

В практике оценки потребностей пожилых людей и инвалидов, реализуемой в Литве, также различают три уровня:

- 1-й уровень (нетяжелый) — незначительно ограничена деятельность, незначительный объем необходимых специальных потребностей, т.е. минимальная потребность в специальных социальных услугах;
- 2-й уровень (средний) — ограничение деятельности клиента, т.е. повышенная потребность в специальных социальных услугах;
- 3-й уровень (тяжелый) — полностью ограничена деятельность, т.е. максимальная потребность в специальных социальных услугах [5].

Согласно методике оценки потребностей, применяемых еврейским благотворительным обществом «ХЭСЭД Мириам», выделяется 13 групп: прием пищи, передвижение по квартире, передвижение вне квартиры, туалет, купание, гигиенические процедуры, одевание, уборка, стирка, слух, зрение, покупка продовольственных и непродовольственных товаров ежедневного спроса, опасность для окружающих. Особенностями этой системы по сравнению с перечисленными выше является выделение состояния «зрения», «слуха» и «опасности для окружающих», понимаемого как отсутствие самоконтроля действий. Результатом применения методики является выделение 6 групп по способности к самообслуживанию.

На основе обобщения этого опыта нами разработана методика с учетом нормативно-правовой базы Республики Казахстан, суть которой состоит в установлении логической взаимосвязи между жизненными потребностями клиента, возможностями самостоятельного удовлетворения этих потребностей и, соответственно, потребностями клиента в специальных социальных услугах (рис.).

Для оценки потребностей клиента в специальных социальных услугах предлагается провести оценку по следующим блокам:

**Блок 1.** Способность к самообслуживанию.

**Блок 2.** Психологическое состояние клиента и способность клиента к коммуникации.

**Блок 3.** Способность клиента перемещаться за пределами жилища.

Отдельно необходимо учесть особые обстоятельства жизненной ситуации клиента.

Специалист по оценке при непосредственном общении с клиентом у него на дому устанавливает его жизненные потребности в данных условиях проживания для определения объема специальных социальных услуг.



\* ССУ — специальные социальные услуги

Рис. Логическая схема оценки потребностей клиентов в специальных социальных услугах

Для этого предлагается следующая форма фиксации результатов обследования, фрагмент которой представлен в таблице 1.

Т а б л и ц а 1

**Определение самостоятельности клиента**

№	Характеристика	Баллы
1	2	3
<b>Блок 1. Способность к самообслуживанию</b>		
1	<i>Гигиенические процедуры (умывание лица и рук, уход за волосами, бритье, чистка зубов и т.д.)</i>	
	1. Может полностью выполнять гигиенические процедуры без посторонней помощи	1
	2. Может выполнять гигиенические процедуры при условии посторонней помощи	2
2	<i>Уборка</i>	
	1. Может самостоятельно выполнять всю необходимую уборку	1
	2. Может самостоятельно выполнять только легкую уборку (вытирание пыли, мытье посуды и т.п.)	2
	3. Не может выполнять никакую уборку	3
Всего 12 показателей. Средний балл		
<b>Блок 2. Психологическое состояние клиента и способность клиента к коммуникации</b>		
1	<i>Коммуникации с помощью телефона и других средств</i>	
	1. Свободно пользуется телефоном и другими средствами	1
	2. Может пользоваться телефоном и другими средствами ограниченно (плохо слышит собеседника, плохо говорит, плохо видит цифры и т.п.)	2
	3. Не может пользоваться телефоном и другими средствами	3
2	<i>Потребность в социально-психологической помощи (беседы, общение, выслушивание, поощрение, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса получателей услуг)</i>	
	1. Нормальная психологическая поддержка	1
	2. Время от времени возникает потребность в повышенной психологической поддержке	2
	3. Постоянная потребность в повышенной психологической поддержке	3
Всего 9 показателей. Средний балл		

1	2	3
<b>Блок 3. Способность клиента перемещаться за пределами жилища</b>		
1	<i>Передвижение за пределами жилища</i>	
	1. Может самостоятельно ходить и пользоваться лестницей	1
	2. Может ходить и пользоваться лестницей с палочкой или при посторонней помощи	2
	3. Может передвигаться только в инвалидной коляске с посторонней помощью	3
2	<i>Покупка продуктов и предметов повседневного пользования (мыла и т.п.) и доставка купленного домой</i>	
	1. Может самостоятельно покупать и доставлять купленное домой	1
	2. Нуждается в посторонней помощи для покупки и доставки купленного	2
	3. Не может ни самостоятельно покупать, ни давать поручения на покупку	3
Всего 3 показателя. Средний балл		

Определив средние баллы по каждому блоку, специалист по оценке, используя границы групп в баллах в таблице 2, определяет степень самостоятельности клиента по каждому критерию, указанному в таблице 3.

Т а б л и ц а 2

**Характеристики категорий клиентов по уровню потребностей**

Границы групп в баллах	Категория	Оценка самостоятельности	Уровень потребностей в ССУ
1–1,6	1 категория	Сохранена или частично утрачена	Минимальная потребность в специальных социальных услугах
1,7–2,2	2 категория	Значительно утрачена	Средняя потребность в специальных социальных услугах
2,3–3	3 категория	Полностью утрачена	Максимальная потребность в специальных социальных услугах

Благополучателю присваивается соответствующая категория (первая, вторая, третья) по каждому критерию и выводится среднее значение, которое определяет степень самостоятельности клиента и, соответственно, его потребность в специальных социальных услугах. Нами приведен пример оценки степени самостоятельности клиентки по результатам пилотного обследования в г.Сарани Карагандинской области (табл. 3).

Т а б л и ц а 3

**Оценка самостоятельности клиента (ФИО) \_\_\_\_\_**

Критерии самостоятельности	Степень	Баллы	Оценка самостоятельности	Категория
1	2	3	4	5
Способность к самообслуживанию	Первая		Способен к самообслуживанию	
	Вторая		Частично способен к самообслуживанию при помощи других лиц	
	Третья	2,8	Неспособность к самообслуживанию и полная зависимость от других лиц	3
Способность к самостоятельному передвижению за пределами жилья	Первая		Способность к самостоятельному передвижению, в том числе с помощью вспомогательных средств	
	Вторая		Способность к самостоятельному передвижению с помощью вспомогательных средств и индивидуального помощника	

1	2	3	4	5
	Третья	2,5	Неспособность к самостоятельному передвижению и полная зависимость от других лиц	3
Способность к коммуникациям с внешним миром	Первая		Нормальная способность к самостоятельному общению, в том числе с помощью вспомогательных средств	
	Вторая		Способность к самостоятельному общению с помощью других лиц	
	Третья	3,0	Неспособность к самостоятельному общению	3
Итого: среднее значение в баллах		2,8	Заключение о категории клиента (первая, вторая, третья)	3

Каждая из трех категорий клиентов имеет свои потребности, как по структуре услуг, так и по затратам времени на их оказание социальным работником.

Обслуживание клиентов одной типовой категории в благоустроенном и неблагоустроенном жилье отличается затратами времени на услуги «содействие в топке печей, доставке дров, угля, воды», «содействие в уборке жилых помещений». Обслуживание клиентов в городской и сельской местности отличается затратами времени на переход социального работника от одного клиента к другому. Поскольку общественный транспорт в сельской местности чаще всего отсутствует, то затраты времени на переход от одного клиента к другому составляют в среднем не менее 30 минут.

Перечень услуг клиентам первой, второй, третьей категорий, проживающих в благоустроенном жилье, представлен в таблицах 4–6.

Т а б л и ц а 4

**Перечень ССУ для первой категории клиентов, проживающих в благоустроенном жилье**

Вид услуг*	По элементам	Критерий
Социально-бытовые	Услуги индивидуального обслуживающего и гигиенического характера	Способность к самообслуживанию
	Помощь в стирке	
	Содействие в уборке жилых помещений	
	Покупка и доставка на дом продуктов питания и непродовольственных товаров первой необходимости	Способность к самостоятельному передвижению за пределами жилья
	Сдача вещей в ремонт	
	Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг	
Социально-медицинские	Оказание доврачебной помощи (вызов врача, измерение давления и температуры)	Способность к самообслуживанию
	Проведение процедур, связанных со здоровьем (обработка ранок, закапывание лекарств, нанесение мазей)	
	Вызов врача на дом	Способность к коммуникации с внешним миром
Социально-психологические	Беседы, общение, выслушивание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	Способность к коммуникации с внешним миром
Социально-трудовые	Консультирование получателей услуг и членов их семей по вопросам организации надомного труда	Способность к коммуникации с внешним миром
Социально-экономические	Содействие в получении льгот, пособий, компенсаций	Способность к передвижению и коммуникации с внешним миром
* Согласно опросам у первой категории нет потребности в содействии в социально-правовых, социально-культурных услугах, поскольку данная категория клиентов удовлетворяет эти потребности самостоятельно.		

## Типовой перечень услуг для второй категории клиентов, проживающих в благоустроенном жилье

Вид услуг	По элементам	Критерий	
Социально-бытовые	Услуги индивидуального обслуживающего и гигиенического характера	Способность к самообслуживанию	
	Содействие в приготовлении пищи		
	Помощь в стирке		
	Содействие в уборке жилых помещений		
	Покупка и доставка на дом продуктов питания и непродовольственных товаров первой необходимости	Сдача вещей в ремонт	Способность к самостоятельному передвижению за пределами жилья
		Содействие в звонках по телефону	
		Помощь в написании и прочтении писем и открыток	
	Социально-медицинские	Обсуждение заказа для покупки товаров	Способность к коммуникации с внешним миром
		Оказание доврачебной помощи (вызов врача, измерение давления и температуры)	Способность к самообслуживанию
Сангигиенические услуги: обтирание, обливание, гигиенические ванны			
Проведение процедур (обработка ранок, закапывание лекарств, нанесение мазей)		Способность к коммуникации	
Вызов врача на дом			
Социально-психологические	Сопровождение к врачу	Способность к передвижению за пределами жилья	
	Покупка лекарств и изделий медицинского назначения, сдача анализов в лабораторию		
Социально-психологические	Беседы, общение, выслушивание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	Способность к коммуникации с внешним миром	
Социально-трудовые	Консультирование получателей услуг и членов их семей по вопросам организации надомного труда	Способность к коммуникации с внешним миром	
Социально-экономические	Содействие в получении льгот, пособий, компенсаций	Способность к передвижению	
Социально-культурные	Чтение газет, книг и т.п.	Способность к самообслуживанию	
	Посещение досуговых мероприятий	Способность к передвижению	
Социально-правовые	Помощь в оформлении документов юридического значения; подготовка жалоб и др.	Способность к передвижению	

Т а б л и ц а 6

## Типовой перечень услуг для третьей категории клиентов, проживающих в благоустроенном жилье

Вид услуг	По элементам	Критерий
1	2	3
Социально-бытовые	Услуги индивидуального обслуживающего и гигиенического характера	Способность к самообслуживанию
	Помощь при мочеиспускании	
	Смена калоприемника	
	Смена памперсов	
	Содействие в приготовлении пищи	
	Помощь в стирке	
	Содействие в уборке жилых помещений	
Социально-бытовые	Покупка и доставка на дом продуктов питания и непродовольственных товаров первой необходимости	Способность к самостоятельному передвижению

1	2	3
	Сдача вещей в ремонт	за пределами жилья
	Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг	
	Содействие в звонках по телефону	Способность к коммуникации с внешним миром
	Помощь в написании и прочтении писем и открыток	
	Обсуждение заказа для покупки товаров	
Социально-медицинские	Оказание доврачебной помощи (вызов врача, измерение давления и температуры)	Способность к самообслуживанию
	Сангигиенические услуги: обтирание, обливание, гигиенические ванны	
	Проведение процедур (обработка ранок, закапывание лекарств, нанесение мазей)	
	Вызов врача на дом	Способность к коммуникации
	Покупка лекарств и изделий медицинского назначения, сдача анализов в лабораторию	Способность к передвижению
Социально-психологические	Беседы, общение, выслушивание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	Способность к коммуникации с внешним миром
Социально-экономические	Содействие в получении льгот, пособий, компенсаций	Способность к передвижению
Социально-культурные	Чтение газет, книг и т.п.	Способность к самообслуживанию
	Прогулки	
Социально-правовые	Помощь в оформлении документов юридического значения, подготовка жалоб и др.	Способность к передвижению

Аналогичные расчеты проведены нами для всех трех категорий клиентов, проживающих в неблагоустроенном жилье и сельской местности.

Подводя итог исследованию методологических подходов к оценке потребностей престарелых и инвалидов в специальных социальных услугах, можно сделать следующие выводы:

1. В Казахстане сформированы институциональные основы для оказания специальных социальных услуг, принят Закон РК «О специальных социальных услугах» и Стандарт оказания специальных социальных услуг в области социальной защиты населения в условиях оказания услуг на дому. В последнем дано подробное описание содержания содержания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-культурных, социально-экономических, социально-правовых услуг.

2. В то же время для развития специальных социальных услуг с точки зрения качества услуги и повышения удовлетворенности благополучателей специальными социальными услугами в нормативно-правовую базу и реальную практику оказания данных услуг необходимо внести ряд изменений.

- В деятельность организаций надомного обслуживания целесообразно ввести оценку потребностей клиента в специальных социальных услугах на основе учета его самостоятельности в удовлетворении жизненных потребностей. Нами предложена методика оценки, учитывающая возможности клиента к самообслуживанию, самостоятельному передвижению за пределами жилья и коммуникации.

- Оценка потребностей клиента в ССУ позволит определить перечень необходимых для него услуг. Далее возможны два пути: индивидуализация услуг (предоставление их по индивидуальному перечню) или выделение нескольких категорий клиентов и определение для них типового перечня услуг.

#### Список литературы

1. Закон Республики Казахстан от 29 декабря 2008 г. «О специальных социальных услугах» // [www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)
2. Стандарт оказания специальных социальных услуг в области социальной защиты населения в условиях оказания услуг на дому от 06.12.10 // [www.enbek.kz](http://www.enbek.kz).
3. Захарова О.Г., Клышкова Н.В., Попкова С.А. Оценка нуждаемости клиента в услугах социального обслуживания. Из опыта работы отделения реабилитации КЦСОН // Научно-практический опыт реабилитации лиц с ограниченными возможностями в Приволжском федеральном округе: Сб. ст. / Под ред. д.м.н. В.А.Бронникова. — Нижний Новгород, 2007. — С. 11–15.

4. Федорец А.В. Мониторинг результативности социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Руководство по применению / А.В.Федорец, К.Г.Чагин. — М.: Фонд «Институт экономики города», 2005. — 68 с.
5. Будвитаите Д. Социальные услуги — новые возможности для инвалидов и пожилых // Литовский курьер. — 2005. — № 47(561).

УДК: 378 (574)

## **Вопросы обеспечения качества образовательных программ: опыт Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза**

Бугубаева Р.О., Глазунова С.Б.

*Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза*

Мақалада 2020 жылға дейін білім беруді дамытудың мемлекеттік бағдарламасын жүзеге асыру аясында білім беру сапасын жетілдірудің өзекті мәселелері сөз болады. Қазтұтынуодағы Қарағанды экономикалық университетінің үлгісінде білім беруді жетілдіру құралдары қарастырылады. Оқытушылар мен студенттердің академиялық ұтқырлығына, аккредитация мен білім беру бағдарламаларын зерделеу мәселелеріне баса назар аударылады. Білім беру қызметін басқаруды автоматтандыру жоғары оқу орындарындағы процестер тиімділігін арттырады. Университет студенттерінің білімін рейтинг бойынша бағалау үрдісі олардың академиялық бағасын ғана анықтап қоймайды, сонымен қатар бәсекелік ортаны да қалыптастырады. TQM, бенч-маркетинг құралдарын енгізу — жоғары оқу орнының қызметі мен кейбір жекелеген білім беру бағдарламаларын бағалау кезінде олардың болашақта дамуына ықпал етеді. Бұл құралдарды кешенді және тиімді пайдалану білім берудің сапасын жетілдіреді.

The article is discussing actual problems of education quality improving within the frameworks of «The State Programme of education development till 2020» fulfillment. Different methods of education quality improvement on the example of the Karaganda Economical University are observed. Great attention is given to the accreditation and ranging of educational programmes and academic mobility of students and teaching staff. Automatization of the educational activities management essentially increases the effectiveness of higher educational establishments. TQM and bench-marking introduction in the evaluation of the university and particular educational programmes enforces their further development. Complex and effective usage of the above mentioned instruments provides increasing the education quality.

Одним из актуальных вопросов на пути реформирования казахстанской системы образования, присоединения Казахстана к Болонскому процессу является совершенствование качества образовательных программ. В Основных положениях ГОСО РК, утвержденных Приказом Министра образования и науки РК от 17 июня 2011 г., сказано, что образовательные программы специальностей бакалавриата, магистратуры, докторантуры разрабатываются вузом самостоятельно, в соответствии с Дублинскими дискрипторами, согласованными с Европейской рамкой квалификаций [1]. Такое внимание к разработке образовательных программ обусловлено требованиями времени, необходимостью их совершенствования в соответствии с потребностями современной экономики и рынка труда, интеграции в мировое образовательное пространство. Это позволит осуществить модернизацию казахстанской системы высшего образования в целом, будет способствовать обновлению действующих образовательных программ и получению их международной аккредитации.

Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза осуществляет подготовку бакалавров по 21 образовательной программе и магистров по 14 специальностям. Содержание образовательных программ соответствует государственным общеобязательным стандартам образования и обеспечивает подготовку обучающихся в соответствии с наименованием программ.

Как показывает мировая практика, одним из эффективных инструментов повышения качества и улучшения имиджа высших учебных заведений на международном рынке образовательных услуг является место образовательных программ, вузов в мировых и национальных рейтингах, прохождение национальной и международной аккредитации.

Для казахстанской системы высшего образования аккредитация — новая концепция гарантии качества. Аккредитация направлена на достижение улучшения деятельности вузов и отдельных про-