Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

Методические указания

для выполнения практических заданий

по МДК 01.03. Технологии социальной работы с пожилыми и инвалидами специальности 39.02.01 Социальная работа

г. Белая Калитва

2016 г.

«ОДОБРЕНО»  
цикловой комиссией

39.02.01Социальная работа

протокол №\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_Ивашкова Н.А.

Содержание

Введение

1. Пояснительная записка. Перечень практических работ…………………………5
2. Задания к выполнению практических работ……………………………………..6

**Введение**

Междисциплинарный курс МДК 01.03. Технологии социальной работы с пожилыми и инвалидами предназначен для реализации Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 39.02.01 Социальная работа.

В соответствии с учебным планом студенты обязаны выполнять практические работы согласно учебному плану и рабочей программе по дисциплине. Работа выполняется в межсессионный период, и представление отчета о выполнении практических работ является одним из обязательных условий аттестации студентов по дисциплине.

При подготовке к занятиям студент не должен ограничиваться списком литературы указанной в методической рекомендации, а осуществлять ее самостоятельный поиск.

Практические занятия дополняют традиционно проводимые лекции. Практическая работа является деятельностью, направленной на применение, углубление и развитие теоретических знаний в комплексе с формированием необходимых для этого умений и навыков самостоятельного использования различных источников.

Практическая работа подготавливает студентов к выполнению самостоятельных работ творческого характера, к самостоятельному поиску новых знаний и овладению новыми умениями. Анализ результата практической работы позволяет определить тех учащихся, которые нуждаются в дополнительном времени на обучение. Непосредственное наблюдение за деятельностью учащихся дает возможность выявить наиболее сложно усваиваемые учащимися умения, определить глубину понимания изучаемых теоретических понятий.

На начальном этапе выполнения практических работ студент должен овладеть некоторым объемом теоретических знаний, приемами учебной работы, простыми умениями и навыками, а уже затем использовать этот приобретенный потенциал.

Цель практических работ:

1. Закрепление, углубление и конкретизация знаний, полученных студентами на занятиях и при самостоятельной работе с различными видами источников.

2. Выработка умений и навыков проведения учебно-исследовательской деятельности, навыков написания и оформления исследовательской работы.

**Пояснительная записка**

В соответствии с учебным планом студенты обязаны выполнять практические работы. Работа выполняется в межсессионный период, и представление отчета о выполнении практических работ является одним из обязательных условий аттестации студентов по дисциплине.

Целью написания практических работ является усвоение студентами теоретических положений тем и разделов курса учебной дисциплины согласно учебному плану и выработка умений и навыков правильного применения теоретических положений при осуществлении исследовательской деятельности.

При выполнении практической работы студентам рекомендуется придерживаться следующего порядка:

- глубоко изучить соответствующие разделы учебной литературы по конкретной тематике для получения четкого представления об основных вопросах изучаемой темы,

-ознакомиться с материалами, опубликованными в специальной, дополнительной литературе, периодической печать, где приводятся теоретические данные или конкретные факты по тому или иному вопросу,

**Перечень практических занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № ПЗ | **Тема ПЗ** | **Формируемые умения** |
| 1 | Практическое занятие № 1 Выявление проблем у пожилых людей и инвалидов – 4 часа | **У3- У5** |
| 2 | Практическое занятие № 2 Социальная диагностика ситуации пожилых и инвалидов – 4 часа | **У3- У5** |
| 3 | Практическое занятие № 3 Анализ технологического процесса профилактики лиц пожилого возраста и инвалидов – 4 часа | **У3- У5** |
| 4 | Практическое занятие № 4 Социальное консультирование пожилых людей и инвалидов – 6 часов | **У3- У5** |
| 5 | Практическое занятие №5 Применение технологии социальной адаптации с пожилыми и инвалидами – 6 часов | **У3- У5** |
| 6 | Практическое занятие № 6 Анализ комплексной реабилитации пожилых и инвалидов) | **У3- У5** |

1. **Задания к выполнению практических работ**

**Практическое занятие №1**

Тема: Выявление проблем у пожилых людей и инвалидов.

**Цель занятия:** формирование практических навыков в выявлении различных проблем у пожилых людей и инвалидов.

**Средства обучения**

1.Учебно-методическое оснащение: Практическое задание и рекомендации к его выполнению.

2.Нормативно-правовые акты по теме занятия:

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ(ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

**Основные источники:**

1. Организация и содержание работы по социальной защите престарелых и инвалидов: учеб.пособие для студ. начального проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2-е издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
2. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред.проф. образования / Г.Ф. Нестерова, С.С. Лебедева, С.В. Васильев. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 288 с.
3. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. сред.проф. учеб. заведений / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 384 с.

**Интернет ресурсы:**

1. Поисковые системы сети Интернет: Яндекс. Рамблер, AltaVista, Апорт, Filez, Archie и др.
2. Информационно-поисковые системы Консультант Плюс, Гарант, Кодекс и др.
3. Сайт компании «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru>
4. Официальные сайты:
   * Министерство труда и социальной защиты РФ rosmintrud.ru.
   * Сайт «Российской газеты».[www.rg.ru](http://www.rg.ru)
   * Журнал «Социальная работа»[delpress.ru](http://www.delpress.ru/" \t "_blank)

Норма времени – 2 часа.

**Практическое задание**

1.Изучите конкретные ситуации, требующей обоснования или решения.

2. Выявите проблемы и затруднения у лиц пожилого возраста и инвалидов.

3. Определите основные направления деятельности специалиста по социальной работе в конкретной ситуации;

4. Прогнозируйте результаты реализации мероприятий по оказанию социальных услуг пожилым и инвалидам.

7. Оформите результат выполнения задания в письменном виде.

**Вариант 1**

**Ситуация 1.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиент Маркина Зинаида Петровна, 65-ти лет воспитывает одна девятилетнюю внучку. Ее дочь - мать ребенка - умерла при родах; отец ребенка ушел из семьи еще до его рождения. У девочки порок сердца. Основной источник дохода – пенсии: по старости – женщины и по утере кормильца - ребенка.

**Ситуация 2.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиент после перенесенной травмы прикован к постели, не может себя обслуживать, нуждается в постоянном уходе. Имеет сына в возрасте 25 лет.

**Ситуация 3.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиент является инвалидом 3 группы с 2012 года, не работает, близких родственников нет, проживает и прописан один в однокомнатной квартире по договору социального найма, пенсия составляет 7тыс.р. За просрочку платежей за ЖКУ отключены вода и электричество. Ваш клиент в отчаянии, вынужден обращаться за помощью к соседям.

**Вариант 2**

**Ситуация 1.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиентИванова Таисия Тихоновна , 67 лет, была вынуждена уехать из Казахстана в Курганскую область. Женщина живет с семьей сына (сын, сноха, внук, мать снохи) в доме с частичными удобствами. Попытки получить какое-либо жилье были неудачны. Она чувствует себя лишней в семье, обузой детьми и внуками.

**Ситуация 2.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиентАксенова Наталья Викторовна, возраст 80 лет. Она нуждается в постоянномпостороннем уходе, но ее сын и сноха, с ней проживают – злоупотребляют алкоголем, и соответственно не ухаживают за матерью.

**Ситуация 3.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиент 29 -летняя Тюрина Анна Петровна, не может самостоятельно передвигаться – только на коляске или с чьей-либо помощью. Девочка родилась физически здоровой, но с 19 лет начали проявляться симптомы атрофии мышц – усталость, слабость. Последние два года обучения в школе занималась дома. Надеялась на выздоровление, но информация о поставленном диагнозе и пожизненной инвалидности I группы стала сильной психологической травмой.

**Вариант 3**

**Ситуация 1.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиентИвин Артем Карпович, возраст 60-лет, имеющий II группу инвалидности, проживает один. Дети проживают в другом городе, общаются только по телефону и интернету (Skype). АртемК, по состоянию здоровья не может выполнять домашнюю работу по дому. И в последнее время не может общаться с детьми по интернету (Skype), по причине поломки компьютера.

**Ситуация 2**

Вы — специалист по социальной работе.Ваш клиент Петров служил в органах МВД. Во время исполнения служебных обязанностей он получил травму, в результате которой стал инвалидом II группы. В настоящее время работать не может, в связи с чем не имеет средств к существованию.

**Ситуация 3.**

Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиент после перенесенной травмы прикован к постели, не может себя обслуживать, нуждается в постоянном уходе. Имеет сына в возрасте 25 лет.

**Практическое занятие №2**

**Тема:** Социальная диагностика ситуации пожилых и инвалидов

**Цели занятия:**

- формирование практических навыков в получении полной и объективной информации о клиенте, систематизация полученной информации, её оформление для дальнейшего использования

**-** формирование практических навыков по выявлению проблем у пожилых людей и инвалидов.

**Средства обучения**

1.Учебно-методическое оснащение: Практическое задание и рекомендации к его выполнению.

2.Нормативно-правовые акты по теме занятия:

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ(ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

3. Основные источник

1. Организация и содержание работы по социальной защите престарелых и инвалидов: учеб.пособие для студ. начального проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2-е издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.

2. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред.проф. образования / Г.Ф. Нестерова, С.С. Лебедева, С.В. Васильев. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 288 с.

3. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. сред.проф. учеб. заведений / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 384 с.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических заданий:** При подготовке к занятию студентам необходимо изучить материал соответствующей лекции, рекомендованные источники, основную и дополнительную литературу, выполнить домашнее задание.

**Норма времени – 4 часа.**

**Практическое задание:**

**Задание 1.**

**Выявите отношение к пожилым людям**

**Инструкция**. Ниже приводятся 20 незаконченных пред­ложений. Прочитайте их и закончите, вписывая первую при­шедшую вам в голову мысль. Делайте это как можно быст­рее. Если не можете сразу закончить какое-либо предложе­ние — обведите его номер кружком и займитесь им позже.

1. Я часто...
2. Иногда мне кажется...
3. Мое будущее...
4. Когда я была (был) моложе...
5. Старость — это...
6. Ухаживать за больным...
7. Когда я буду старой (старым), я буду...
8. Когда в автобусе пожилой требует уступить место, это вызывает во мне ... Почему?
9. Большинство пожилых — это женщины, ... почему?
10. Когда я вижу пожилого человека, он вызывает во мне следующие чувства...
11. Когда общаюсь с пожилым человеком, чувствую себя виноватой за ...
12. Когда я была (был) маленькой (ким), моя бабушка и я...
13. Вспоминаю своего дедушку тогда, когда...
14. Детство казалось мне..., а старость моя будет...
15. Если бы не было стариков...
16. Пожилой человек в обществе должен быть...
17. Если я вижу старого человека с тростью на скользкой дороге, я...
18. Если я вижу пожилого человека пьяного, ругающего­ся нецензурно, я...
19. Бабушки должны...
20. Дедушки должны...

**Задание 2**

**Проанализируйте ситуацию и определите вид наблюдения по различным классификациям:**

1. Специалист по социальной работе, осуществляя патронированныесемьи, имеющей на попечении ребёнка-инвалида в течение месяца периодически посещал данную семью на дому, находясь там каждый раз около двух часов. В процессе исследования работник со стороны наблюдал за поведением ребёнка и других членов семьи, вёл записи, беседовал с клиентами.

2. Социальному работнику поручили провести исследование для того, чтобы изучить какие на данный момент социальные проблемы существуют у пожилых одиноких людей, проживающих в г. Белая Калитва.

**Задание 3**

Заполните анкету (для клиентов центров социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов) на основании следующих сведений (не достающие сведенья заполните самостоятельно), (Приложение 1).

Правила заполнения анкеты: По каждому вопросу предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, тот ответ, который совпадает с мнением клиента, и обведите его кружочком.

**Вариант 1**

Иванов И. А. 60 лет, пенсионер. Похоронил недавно супругу. Пенсия не большая, не хватает даже на питание. Имеет различные заболевания, социального работника не имеет. В течение года посещает центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. И. А. является очень добрым, вежливым человеком.

**Вариант 2**

Ильина И. А. 45 лет, инвалид по зрению, не замужем. Проживает с пожилыми родителями. Живут нормально, но приходится экономить. Родители также имеют различные заболевания. Находятся на социальном домашнем обслуживании. Ильина И. А. в течение нескольких лет посещает центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. И. А. является очень добрым, вежливым человеком.

**Вариант 3**

Петров С. П. 75 лет, пенсионер, инвалид по заболеванию сердечно-сосудистой системы, проживает с супругой. Детей двое, проживают в другом городе. Общаются по телефону в основном. Живут нормально, но приходится экономить. Супруга также имеют различные заболевания. Находятся на социальном домашнем обслуживании. Вместе в течение нескольких лет посещают центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, являются очень добрыми, вежливыми людьми.

**Практическое занятие №3**

Тема: Анализ технологического процесса профилактики лиц пожилого возраста и инвалидов

**Цель занятия:** формирование практических навыков в применении технологий при социальной работе с пожилыми людьми и инвалидами

**Рекомендуемая литература и интернет - источники**

**Основные источники:**

1. Организация и содержание работы по социальной защите престарелых и инвалидов: учеб.пособие для студ. начального проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2-е издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
2. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред.проф. образования / Г.Ф. Нестерова, С.С. Лебедева, С.В. Васильев. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 288 с.
3. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. сред.проф. учеб. заведений / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.

**Интернет ресурсы:**

1. Поисковые системы сети Интернет: Яндекс. Рамблер, AltaVista, Апорт, Filez, Archie и др.
2. Информационно-поисковые системы Консультант Плюс, Гарант, Кодекс и др.
3. Официальные сайты:
   * Министерство труда и социальной защиты РФ rosmintrud.ru.
   * Сайт «Российской газеты».[www.rg.ru](http://www.rg.ru)
   * Журнал «Социальная работа»[delpress.ru](http://www.delpress.ru/" \t "_blank)

**Задание 1.**

**Практическое задание:**

**Задание** 1

Составьте социальную карту микросреды жизнедеятельности инвалида (респондентом должен быть конкретный человек) в контексте реализации социальной работы с инвалидами.

1. Определите возраст предполагаемого лица с ограниченными возможностями.

2. Прокомментируйте их, найдите общее и особенное в процедуре их выполнения и форме выполнения.

3. Что или кто может стать источником необходимой для этого информации? Рекомендации: для работы используйте образец таблицы1.

**Задание 2** Определить основные стрессоры людей пожилого и старческого возраста и пути их преодоления.

**Задание 3.**Определить профилактические мероприятия преждевременного старения

**Задание 4 Решение практических ситуаций**

1. Иван, 26 лет, обратился в комплексный центр социального обслуживания за помощью: он проживает с отцом в одной квартире. Отец-инвалид потерял зрение на производстве, нуждается в помощи по самообслуживанию. Сын работает по сменам и не успевает ухаживать за отцом. На какую помощь со стороны социальных учреждений может рассчитывать молодой человек? Каковы в данном случае действия специалиста по социальной работе?

2. Егор Васильевич, ветеран Великой Отечественной Войны, имеет 5 дочерей. Жена его умерла, и он одиноко проживал в собственном доме в деревне. В связи неудовлетворительными условиями проживания в частном доме (отсутствие необходимых санитарно-гигиенических условий) получил сертификат от администрации района на приобретение квартиры в районном центре. По этому сертификату была приобретена однокомнатная квартира. Одна из его дочерей, проживающая в Якутии, долго отсутствовавшая, приехала к нему в гости. Уговорила отца переехать к ней жить и переписать на нее квартиру. Буквально сразу после этого дочь квартиру продала, а папу вернула обратно в деревню к старшей дочери, которая проживает в частном доме без удобств. Старшая дочь обратилась за консультацией в центр социального обслуживания населения с вопросом «Может ли она или ее отец рассчитывать на помощь в решении жилищных проблем и получение социальной помощи в сложившейся ситуации?»

**Практическое занятие №4**

Тема: Социальное консультирование пожилых людей и инвалидов

**Цель занятия:** формирование практических навыков в применении технологий консультирования при социальной работе с пожилыми людьми и инвалидами

**Рекомендуемая литература и интернет - источники**

**Основные источники:**

1. Организация и содержание работы по социальной защите престарелых и инвалидов: учеб.пособие для студ. начального проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2-е издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
2. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред.проф. образования / Г.Ф. Нестерова, С.С. Лебедева, С.В. Васильев. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 288 с.
3. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. сред.проф. учеб. заведений / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.

**Задание 1.**

**Практическое задание:**

Опишите схематично замкнутый цикл технологического процесса социальной работы. Предварительный этап. Этап целеполагания. Этап обработки информации. Этап процедурно-организационной работы. Контрольно-аналитический этап работы.

**Задание 2 Заполните таблицу.**

1. Дайте характеристику отечественного опыта социаль­ной работы с пожилыми и пре­старелыми людьми.
2. Дайте характеристику зарубежного опыта социальной работы с пожи­лыми и престарелыми людьми (выполняется на примере различных стран).
3. Сравните и выделите черты сходства и отличия отечественной и зарубежной моделей социальной работы с пожилыми и престарелы­ми людьми.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название страны | Особенности социальной работы с пожилыми и престарелыми людьми | Основные субъекты социальной работы с пожилыми и престарелыми людьми | Инновационные технологии социальной работы с пожилыми и престарелыми людьми |
| Россия |  |  |  |
| США |  |  |  |
| Швеция (Финляндия, Норвегия, Швейцария) |  |  |  |
| Германия |  |  |  |

**Задание 3**

Перечислите, какие технологии социального консультирования используются при оказании социальной помощи инвалидам?

**Задание 4.** Определить, какую помощь специалист по социальной работе может оказать общественным объединениям инвалидов.

**Задание 5.** Приведите самостоятельно пример социального консультирования с пожилым человеком или инвалидом. За основу возьмите этапы консультирования.

**Задание 6 Решение практических ситуаций**

**Прочитайте ситуацию, предложите наиболее оптимальные методы и технологии при работе с данной категорией людей**

**№ 1.** Пожилая женщина, ветеран труда, проживает в трех комнатной квартире, занимает одну комнату. Вместе с ней живет ее дочка с мужем. Женщина плохо видит, в силу возраста, по причине преклонного возраста затруднено самообслуживание. Дочь и зять злоупотребляют спиртными напитками, часто в квартире собираются пьяные компании, на почве чего супруги часто конфликтуют с пожилой женщиной и не выполняют действий по ее обслуживанию. Каковы действия специалиста по социальной работе в данном случае?

**№ 2** Пожилые люди проживают в квартире совместно со своей взрослой дочерью. Отец и мать – инвалиды, оба пережили инсульт, нуждаются в постоянном уходе. Дочь-наркоманка, не осуществляет уход за родителями.

Какую помощь могут оказать специалисты по социальной работе в данной

ситуации?

**№ 3.** Вы — специалист по социальной работе. Ваш клиент Соколова, родила пятерых детей, но один ребенок умер в возрасте 6 лет, а другой ребенок признан инвалидом. Возраст Соколовой – 51 год. После окончания медучилища она проработала в поликлинике и в больнице в общей сложности 6 лет. В настоящее время работать по состоянию здоровья не может, не имеет средств к существованию, имеет задолженность по оплате ЖКУ, в квартире проживает по договору социального найма.

**№ 4.** Пожилая женщина беседует с социальным работником: «После смерти мужа, с которым мы хотя и прожили почти сорок лет, но постоянно ссорились, я вдруг почувствовала пустоту. И хотя мы воспитали двоих детей, да и внуки у нас есть, но жизнь моя стала никакой. Дети, правда, живут отдельно. И мне не о ком заботиться. Для себя одной ничего не хочу делать. Даже есть не хочу». Дайте ответ: А) ключевой момент случившегося с клиентом; Б) определите цель социальной работы с клиентом; В) предложить методы и технологии социальной работы с клиентом.

**№ 5**. Мужчина 45 лет рассказывает о своей матери: «Всю она жила только для себя. Зимой каждые выходные за город. Каждое лето в санаторий. Очень о себе беспокоилась. Да мужей и любовников меняла как перчатки. А я в лагерь на все лето. Обеда никогда не было, одними бульонными кубиками меня кормила. А теперь я ей понадобился звонит, и каждый раз с претензия! Почему не позвонил, мать забыл, негодяй. Звонишь ей кроме оскорблений да просьб дать ей денег ничего от нее не услышишь. Хотя бы раз спросила, а как я себя чувствую. Оставит ли она меня когда-нибудь в покое? Разве я ей что-нибудь должен?» Дайте ответ: А) ключевой момент случившегося с клиентом; Б) определите цель социальной работы с клиентом; В) предложить методы и технологии социальной работы с клиентом.

**№ 6** В центр социального обслуживания обратился Королев С.Г.64 года, которому после перенесенной операции требуется временная, постоянная посторонняя помощь. Петров И.И. одиноко проживает в благоустроенной двухкомнатной квартире, в которой прописана его 40-летняя дочь. В течение нескольких недель дочь отца не посещает, а только иногда звонит по телефону. Королеву С.Г.в послеоперационный период для восстановления здоровья необходимо выполнять назначения лечащего врача, хорошо питаться, обеспечивать санитарно-гигиенические условия жилища, постельного и нательного белья и т.п. Имеются родственники, с которыми потеряны родственные связи (младшая сестра). Задание: А) провести первичную консультацию; Б) провести обследование жилищно-бытовых условий гражданина Королева С.Г.;В) оформить индивидуальную карту социального обслуживания клиента.

**№ 7** Жители дома по адресу ул. Ленина, 42 обратились в участковую службу Центра социального обслуживания с просьбой о помощи. Во дворе их дома в канализационном люке теплотрассы, уже около трех недель, обосновался пожилой человек, по всей вероятности бездомный. Жители дома как могут ему помогают: подкармливают, дали теплую одежду. Несколько дней назад было резкое понижение температуры до -20гр. Цельсия и пожилой бездомный перестал подниматься из люка и из него раздается глухой затяжной кашель. Необходимо: А) установить межведомственные связи с учреждениями, способными оказать помощь в данной ситуации; Б) осуществить выездной рейд в указанный микрорайон города с целью социального обследования; В) оформить индивидуальную карту социальной помощи клиенту.

**Задание**

1) опишите процесс проведения первичной диагностики ТЖС данного клиента;2) определите учреждения социальной помощи для бездомных лиц пожилого возраста и инвалида, дайте общую характеристику деятельности специалиста по социальной работе с бездомными лицами пожилого возраста по вопросу их оформления в данные учреждения; 3) разработайте модель программы социальной реабилитации лиц БОМЖ;4) опишите одну из форм работы с лицами пожилого возраста и инвалидами –социальный патронаж.

**Практическое занятие № 5**

**Тема: Применение технологии социальной адаптации с пожилыми и инвалидами**

**Цель занятия:** формирование практических навыков в применении технологий социальной адаптации при социальной работе с пожилыми людьми и инвалидами

**Рекомендуемая литература и интернет - источники**

**Основные источники:**

1. Организация и содержание работы по социальной защите престарелых и инвалидов: учеб.пособие для студ. начального проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2-е издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
2. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред.проф. образования / Г.Ф. Нестерова, С.С. Лебедева, С.В. Васильев. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 288 с.
3. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. сред.проф. учеб. заведений / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.

**Интернет ресурсы:**

1. Поисковые системы сети Интернет: Яндекс. Рамблер, AltaVista, Апорт, Filez, Archie и др.
2. Информационно-поисковые системы Консультант Плюс, Гарант, Кодекс и др.
3. Официальные сайты:
   * Министерство труда и социальной защиты РФ rosmintrud.ru.
   * Сайт «Российской газеты».[www.rg.ru](http://www.rg.ru)
   * Журнал «Социальная работа»[delpress.ru](http://www.delpress.ru/" \t "_blank)

**Задание 1.** Перечислите формы технологии социальной адаптации инвалидов.

**Задание 2.** Определить, какую помощь социальный работник может оказать общественным объединениям инвалидов

**Задание 3.** Порваткин А.С. вышел на пенсию по возрасту. Составьте сценарий адаптационного поведения данного клиента, в случае добровольной и в случае вынужденной адаптации.

Выделяются два основных механизма социальной адаптации: добровольный и вынужденный.

Добровольная адаптация представляет собой ситуацию, при которой новые условия жизнедеятельности, предлагаемые субъекту средой, не противоречат его системе ценностных ориентаций, убеждений и идеалов и открывает перед субъектом новые перспективы и возможности и, поэтому, принимается без сопротивления, если даже для этого необходимо предпринять определённые усилия. Например, возможность сделать хорошую служебную карьеру или получать высокую заработную плату может рассматриваться человеком как основание и необходимость для смены места работы и адаптации в новом коллективе, получения образования, переквалификации и т.п. Трудности, неизбежно возникающие в ходе освоения новой среды и новых условий жизнедеятельности, принимаются субъектом как «трудности роста», через которые надо пройти, для получения желаемого .

Вынужденная адаптация, напротив, ситуация, при которой характеристики и свойства новой для субъекта среды жизнедеятельности, не соответствуют и противоречат его ценностно-нормативным установкам. Однако, при этом, субъект не может не принять эти характеристики .

**Задание 4 Решение практических ситуаций.** Познакомьтесь с ситуациями и представьте продолжение истории. Смоделируйте профессиональные действия специалиста по социальной работе и социального работника.

**№ 1**

Мужчина, 74 лет, инвалид – колясочник. Жена умерла, сын уехал за границу, предварительно заключив договор с центром социального обслуживания о предоставлении отцу социального работника. Но, мужчина отказывался от услуг социального работника, мотивируя это тем, что он сам со всем справляется.

*Каковы должны быть действия социального работника в данной ситуации. Какие методы можно использовать в данной ситуации. Составьте план индивидуальной работы с данным клиентом.*

**№ 2**

Михаил Борисович - 77-летний мужчина-инвалид второй группы, который живет один уже 4 года с тех пор, как умерла его жена. Несколько месяцев назад он серьезно заболел, и его взрослые сын и дочь наняли сиделку. Алевтина Сергеевна (40 лет) - сиделка Михаила Борисовича – стала его подругой. Она переехала в его дом и сообщила всем, что они через несколько месяцев поженятся. Дети были очень расстроены таким поведением отца и озабочены вопросами наследования квартиры. Сын нанял адвоката, который должен был объявить о недееспособности Михаила Борисовича и о возм

ожном его переезде в дом престарелых. Дети также обратились с просьбой к социальному работнику не обращать внимание на поведение отца, так как старый человек не может решать, что для него лучше.

**№3**

В доме престарелых, проживают Петров П. Р. и Ильина А. П.. Петрову 76 лет, Ильиной 70 лет. В дом престарелыхИльина обратилась сама, так как она проживала в собственном доме в деревне одна, а дети жили в городе и навещали её редко. После того как она переехала в дом престарелых, дети поселили в её доме квартирантов. Петров является инвалидом, у него ампутирована нога. Его в домпрестарелых,отправила дочь, которая не хотела за ним ухаживать. В доме престарелых Петров и Ильина полюбили друг друга и решили пожениться и вернуться жить в свои дома (к кому-нибудь одному). Когда они сообщили об этом детям, те восприняли это крайне негативно и сказали что сделают все чтобы их не выпустили из дома престарелых. Петров и Ильина обратились к специалисту по социальной работе дома престарелых с просьбой помочь им в решении их проблемы.

1. Какова конкретная проблема конкретного пожилого человека (или группы пожилых)?
2. Какова область (области) проявления и иерархия этих областей по степени выраженности возникшей проблемы?

3.Кто должен и может решить проблемы Петрова и Водкиной? (номенклатура и специфика организаций и учреждений, сфера их деятельности в оказании помощи пожилому человеку в разрешении его проблемы; перечень специалистов и сфер приложения их усилий для оказания помощи пожилому человеку в конкретной ситуации)

4.Перечислите средства, методики и технологии диагностики сложившейся ситуации; мониторинга, с одной стороны, развития этой ситуации, а с другой, изменений социального самочувствия пожилого человека в динамичной ситуации;

5. Разработайте алгоритм и поэтапный план работы с пожилыми людьми и их окружением?

**№4**

Гражданин Сергеев И.С. 82 лет, обслуживать себя может частично, супруга умерла 5 лет назад. Дочь проживает в США. Сергеев И.С. обратился с просьбой оформить его в дом-интернат, на что получил отказ из-за отсутствия мест. Его обещали включить в очередь. Сергеев боится, что не дождется своей очереди.

Кто имеет право на внеочередное помещение в стационар? Опишите этапы прохождения адаптации клиента в доме-интернате.

**№5**

Время вооруженного конфликта. Престарелые пожилая супружеская пара осталась в России без поддержки взрослых детей, которые живут в противостоящем государстве. Дочь переживает за престарелых родителей, которые оказались одни.

В соответствии, законодательством Российской Федерации, определите какие органы, в данном случае, обязаны помочь пожилым людям? Охарактеризуйте добровольную и вынужденную адаптацию. Какие формы адаптационного поведения Вы можете назвать?

**Практическое занятие № 6**

**Тема: Тема: Анализ комплексной реабилитации пожилых и инвалидов**

**Цель занятия:** формирование практических навыков в применении технологий реабилитации пожилых людей и инвалидов

**Рекомендуемая литература и интернет - источники**

**Основные источники:**

1. Организация и содержание работы по социальной защите престарелых и инвалидов: учеб.пособие для студ. начального проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2-е издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
2. Социальная работа с пожилыми и инвалидами: учебник для студ. сред.проф. образования / Г.Ф. Нестерова, С.С. Лебедева, С.В. Васильев. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 288 с.
3. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. сред.проф. учеб. заведений / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.

**Интернет ресурсы:**

1. Поисковые системы сети Интернет: Яндекс. Рамблер, AltaVista, Апорт, Filez, Archie и др.
2. Информационно-поисковые системы Консультант Плюс, Гарант, Кодекс и др.
3. Официальные сайты:
   * Министерство труда и социальной защиты РФ rosmintrud.ru.
   * Сайт «Российской газеты».[www.rg.ru](http://www.rg.ru)
   * Журнал «Социальная работа»[delpress.ru](http://www.delpress.ru/" \t "_blank)

**Задание 1.** Перечислите этапы технологии социальной реабилитации инвалида

**Задание 2**. Определите, какие направления социальной терапии применяются в социальной работе с инвалидам

**Задача 3.Решение ситуационных задач**

**1.** Инвалид с ампутацией обеих ног самостоятельно приобрел на свои средства техническое средство реабилитации – инвалидную кресло-коляску, рекомендованную хирургом. В органах соцзащиты ему было отказано в выплате компенсации. Отказ был основан на том, что «на момент приобретения коляски 19.08.2014 г. у инвалида не была разработана программа реабилитации…».

Выявите социальную проблему клиента. Дайте определение социальной реабилитации. Назовите виды социальной реабилитации. Что лежит в основе социальной реабилитации инвалидов с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата?

**2.** Васильев в результате несчастного случая, произошедшего на производстве, получил трудовое увечье. Пройдя курс лечения, он обратился в службу медико-социальной экспертизы с заявлением установить ему степень ограничения способности к трудовой деятельности.

Выявите социальную проблему клиента. Дайте определение медико-социальной работе. Охарактеризуйте направления медико-социальной работы (профилактическое и патогенетическое). Какое направление медико-социальной работы подходит для данного клиента?

3.Сергеев попал в ДТП, в результате у него были ампутированы обе ноги. Согласно разработанной для него Программы реабилитации и абилитации, Сергееву была выдана кресло-коляска. Что лежит в основе социальной реабилитации инвалидов с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата? Какие виды социальной реабилитации инвалидов Вы можете еще назвать?

**Задание 4.**

Составьте социальную карту микросреды жизнедеятельности инвалида (респондентом должен быть конкретный человек) в контексте реализации социальной работы с инвалидами.

1. Определите возраст предполагаемого лица с ограниченными возможностями.

2. Прокомментируйте их, найдите общее и особенное в процедуре их выполнения и форме выполнения.

3. Что или кто может стать источником необходимой для этого информации? Рекомендации: для работы используйте образец таблицы1.

**Задание 5** На конкретном примере проведите первичный сбор исследовательского материала и определения социального диагноза проблемы инвалида.

Рекомендации: для выполнения данного задания воспользуйтесь таблицей 2

Таблица 1

**Карта микросреды жизнедеятельности инвалида**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Реальная ситуация (число, фамилии, названия по необходимости) | Прогнозируемая и/или желаемая на текущий год (фамилии и названия по необходимости) |
| 1. Особенности географического положения микрорайона административная принадлежность   * основные пространственные ориентиры (наименования улиц, номера домов, кварталов, населенных пунктов) * наличие стрессогенных и эколого- патогенных факторов (вредные производства, скопления транспорта, оживленные транспортные артерии, необустроенные территории, брошенные жилые помещения и т.п.) * наличие благоприятных экологических факторов парки и зеленые зоны, зоны * отдыха, водоемы) * степень благоустройства дворов, наличие игровых площадок и мест коллективного отдыха. |  |  |
| 2. Обследование жилищно-бытовых условий места жительства инвалида (домашних условий): быт, взаимоотношения в семье, знакомится с режимом, питанием, узнает о самочувствии клиента (сон, периодичность посещения общеобразовательного учреждения, эмоциональное состояние, особенности общения), наличие спального места, места отдыха, выполнения учебной, трудовой деятельности. |  |  |
| 3. Общее количество учреждений, обеспечивающих воспитательную работу с инвалидами (возможно с перечислением)   * общее количество помещений, оборудованных для проведения воспитательной работы * из них в системе образования (д/с, школа, УДО, клубы по месту жительства), охват данной категории граждан услугами данных учреждений |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * из них в системе учреждений культуры (музыкальные школы, дворцы и дома культуры, кинотеатры, театры и т.п.) * из них в системе учреждений здравоохранения, физкультуры и спорта |  |  |
| 4. Органы охраны правопорядка (место расположения, специалисты, услуги которых необходимы и возможны). |  |  |
| 5. Особенности включенности инвалида в общественно-полезную деятельность:   * гражданин с ограниченными возможностями сам активно включается в различные виды общественно-полезной деятельности, проявляет инициативу в ее организации и ответственность (отмечаем, как он осуществляет деятельность, что он делает); * выполняет общественно-полезную деятельность с помощью другого (к кому чаще всего обращается за помощью); * уклоняется от различных видов общественно-полезной деятельности. |  |  |

Таблица 2

**Программа социальной диагностики инвалида**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Разделы программы социальной диагностики | Методы социальной диагностики |
| *I.* | *Общие сведения об инвалиде* Фамилия, имя, дата рождения, постановки на учет в учреждении социального обслуживания населения. Посещал(а) ли специальные (коррекционные) учреждения либо среднюю школу общего образования (в каких классах и сколько лет обучался), прошел(а) обучение в учреждении профессионального образования, какую получил(а) специальность, имеет ли возможность заниматься трудовой деятельно стью. | Интервью во время проведения первичного приема, анализ документов (индивидуальная программа реабилитации, паспортные данные, аттестат, диплом об окончании учреждения профессионального образования) |
| *II.* | *История возникновения трудной жизненной ситуации инвалида*  Возраст и время наступления инвалидности. Когда она была установлена, какова группа и степень инвалидности, какие виды выплат назначены инвалиду (трудовая пенсия по инвалидности; социальная пенсия; пенсия по инвалидности военнослужащим, ставшим инвалидами в период прохождения военной службы по призыву; пенсия по инвалидности военнослужащим, проходившим военную службу по контракту, и лицам, проходившим службу в органах внутренних дел, учреждениях и органах уголовно- исполнительной системы; пенсия по инвалидности участникам Великой Отечественной войны); назначены и выплачиваются ли ежемесячные денежные выплаты (ЕДВ); в случае, если инвалид является малообеспеченным, получает ли он государственное социальное пособие; какими льготами пользуется гражданин с ограниченными возможностями. Определение потребностей инвалида. | Анализ документов (справка о составе семьи, справка о размере пенсии; индивидуальная программа реабилитации). |
| *III.* | *Семья и социальное окружение инвалида* Состав семьи. Инвалид имеет (мать, отца, жену (мужа), детей, опекуна, состоит под социальной опекой). Жилищно-бытовые условия: семья проживает в отдельной квартире, собственном доме, совместно проживает с родителями в их квартире или доме, в коммунальной квартире, в | Интервью во время проведения социального патронажа, обследование жилищно-бытовых условий семьи. Наблюдение. Анализ документов. Анкетирование. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | видимых причин; стабилен(а) в проявлении настроения; неуравновешен, спокоен. Способен(а) к волевому усилию на занятиях, в поведении. Умеет ли сдерживать себя от недозволенных действий. |  |
| *VII.* | *Особенности личности инвалида* Соблюдение правил поведения. Как проявляет себя в учебной, трудовой, профессиональной деятельности. Нравственные качества: отношение к родным, близким, друзьям. Взаимоотношения с окружающими. Проявление чувства привязанности, любви, доброго отношения к окружающим; склонность вредить, обижать других, лживость и др. | Наблюдение за клиентом в различных видах деятельности. |
| *VIII.* | *Социальные умения и навыки инвалида* Способность человека самостоятельно осуществлять свои физиологические потребности, готовить пищу, выполнять повседневную бытовую деятельность, личную гигиену, планирование режима дня; способность самостоятельно перемещаться в пространстве, пользоваться общественным транспортом; способность к адекватному восприятию окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения; способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки и передачи информации; способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм; способность к овладению навыками и умениями (профессиональными, социальными, культурными, бытовыми); способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы. | Анализ документов (справка о составе семьи, справка о размере пенсии; индивидуальная программа реабилитации). Наблюдение за клиентом в различных видах деятельности. Интервью. |

**Приложение 1**

**АНКЕТА**

*(для клиентов центров социального обслуживания граждан*

*пожилого возраста и инвалидов)*

**1. Ваш пол:** 1. Мужской; 2. Женский*(один ответ)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 18 - 24 | 25 - 35 | 36 - 50 | 51 - 60 | свыше 60 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**2. Ваш возраст, лет:***(один ответ)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальное, неполное среднее | Среднее | Среднее специальное | Незаконченное высшее | Высшее |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**3. Образование:**

**4. Ваш род занятий***(один ответ)*:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Руководитель предприятия, учреждения  2. Инженерно-технический работник  3. Служащий аппарата управления предприятия, учреждения  4. Военнослужащий, работник правоохранительных органов, юстиции  5. Рабочий  6. Домохозяйка  7. Предприниматель | 8. Работник сферы обслуживания  9. Студент, учащийся  10. Безработный, временно неработающий  11. Представитель интеллигенции (образование, здравоохранение, культура)  12. Пенсионер  13. Инвалид, имеющий ограничения к труду  14. Инвалид, не имеющий ограничения к труду |

**5. Как вы оцениваете материальное положение своей семьи?***(один ответ)*

1. Живем за гранью бедности, не хватает даже на питание
2. Денег хватает только на питание
3. Живем нормально, но приходится экономить
4. Денег на жизнь хватает; особо не экономим
5. Достаточно состоятельны, чтобы хорошо жить
6. Затрудняюсь ответить

**6. Находитесь ли Вы на надомном обслуживании?***(один ответ)*

1. Да
2. Нет

*А теперь, ряд вопросов о качестве услуг данного учреждения*

**7.Сколько времени Вы посещаете данный центр?***(один ответ)*

1. Менее года
2. От 1 года до 3 лет
3. От 3 до 5 лет
4. Более 5 лет

**8. Из каких источников Вы узнали об учреждении социального обслуживания?***(любое количество овтетов)*

1. Рассказали родственники, соседи, знакомые
2. Узнали из газет, радио, телевидения
3. Предложили работники социальной защиты
4. Предложили работники здравоохранения
5. Другое *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Для чего Вам необходимо социальное обслуживание?** *(любое количество овтетов)*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Необходимо общение 2. Необходимо внимание 3. Нужна забота 4. Нужен уход 5. Для поддержания состояния здоровья 6. Для создания домашнего уюта | 1. Для сохранения привычного уклада жизни 2. Для уверенности в завтрашнем дне 3. Для обеспечения полноценной жизни 4. Для выживания 5. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**10. Какие услуги, оказываемые учреждением социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, наиболее значимы для Вас?***(любое количество ответов)*

1. Покупка и доставка на дом продуктов питания
2. Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости
3. Уборка жилого помещения
4. Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг
5. Доставка воды

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15. В какой мере Вы удовлетворены …** *(Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев).* | Удовлетворен | Частично удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | **16. Насколько важны для Вас перечисленные критерии?** *По каждому критерию сделайте отметку на шкале от 1 до 5, где 5 – самый важный, 1 – наименее важный, Н – не знаю)* |
| **Доступностью информации** | | | | |  |
| 1. Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении *(наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 2. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 3. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернет | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 4. Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| **Культурой и качеством обслуживания** | | | | |  |
| 5. Чистотой в помещениях учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 6. Оформлением помещения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 7. Обслуживанием в гардеробе | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 8. Удобством мест ожидания для посетителей | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 9. Внешним видом персонала | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 10. Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 11. Компетентностью и уровнем профессионализма всех специалистов | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 12. Стремлением работников данного учреждения помочь посетителям в сложных жизненных ситуациях | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 13. Качеством предоставления услуг социальным работником | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 14. Своевременностью предоставления услуг социальным работником | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 15. Результативностью услуг данного учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| **Режимом работы учреждения** | | | | |  |
| 16. Расписанием работы учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 17. Ассортиментом услуг в данном учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 18. Стоимостью услуг в данном учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |

1. Приобретение лекарственных средств
2. Проведение медицинских процедур
3. Оказание санитарно-гигиенической помощи
4. Растопка печи
5. Помощь в написании и прочтении писем
6. Содействие в обеспечении печатными изданиями
7. Сопровождение к социальным объектам *(больница, магазин и др.),* прогулки
8. Общение, обсуждение разных вопросов
9. Помощь в оформлении документов
10. Содействие в получении положенных мер социальной поддержки
11. Решение вопросов, связанных с назначением и выплатой пенсии
12. Другое *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
13. Затрудняюсь ответить

**11. Возникли ли у Вас проблемы при зачислении на социальное обслуживание в учреждение?***(один ответ)*

1. Да *(какие?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

2. Нет.

**12. Обращались ли Вы в спорных случаях к руководителю учреждения?**

1. Да2. Нет3. Спорных случаев не возникало

**13. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг в учреждении**?*(один ответ)*

1. Да.

2. Нет.

**14. В случае если Вы обращались сжалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?***(один ответ)*

1. Да, изменилась *(каким образом?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

2. Не изменилась.

3. Затрудняюсь ответить.

**17. Как Вы считаете, можете ли Вы при необходимости воспользоваться всем спектром услуг данного учреждения?**

1. Да
2. Нет (укажите, пожалуйста, почему) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Затрудняюсь ответить

**18. Какие новые услуги Вы хотели бы получить в данном учреждении? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**19. В какой мере Вы удовлетворены работой данного учреждения?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

**20. Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?**

1. Улучшилась
2. Скорее улучшилась
3. Осталась на прежнем уровне
4. Скорее ухудшилась
5. Ухудшилась
6. Затрудняюсь ответить

**21.Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**