

Потребности пожилых. Методы определения и поиска путей удовлетворения

Конспект вебинара в рамках Опытного марафона Коалиции «Забота рядом»

Людмила Ароновна Захарова, руководитель ТРЦ в Рязанской области Коалиции НКО «Забота рядом», член Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты населения Рязанской области, член экспертного совета при Министерстве по делам территорий и информационной политики Рязанской области.

Особенности пожилого возраста

Пожилой возраст характеризуется возрастными изменениями. Они происходят и в организме, и в психологии, и в социальных ролях. Уйдя на пенсию, завершив активную работу, некоторые люди замыкаются в себе, теряют смысл жизни и на этом фоне у них могут начаться различные психологические проблемы. Те, кто работает с пожилыми, должны уметь выявлять их, потому что чаще всего из-за неосознанных психологических проблем ухудшается здоровье, и человек превращается из того, кому могут помочь волонтеры, в клиента ухода на дому и патронажных служб.

Наш подход – это работа с каждым найденным выявленным или просто появившимся в поле зрения организации пожилым человеком как с многогранным кейсом.

На что могут воздействовать НКО, чтобы помочь пожилому человеку

- *Уровень жизни.* Экономическая категория, выражающая степень удовлетворения материальных и культурных потребностей пожилых людей, обеспеченности потребительскими благами, которые характеризуются преимущественно количественными показателями (размер пенсий, объем реального потребления благ и услуг, уровень потребления продовольственных и непродовольственных товаров, жилищные условия и т.д.). Если на размер пенсии мы воздействовать не можем, то на остальные показатели как организации, так и волонтеры имеют влияние. И мы знаем, что особенно в пандемию это все было хорошо развито.
- *Качество жизни.* Это социологический показатель. Здесь важен не столько сам факт получения материального блага – питания, вещей – но и удовлетворенность им, его качеством.
- *Здоровье.* Ни для кого не секрет, что на одного пожилого человека приходится от трех с половиной до семи хронических заболеваний. Можем ли мы тут воздействовать?

Есть определенные задачи по обеспечению доступности медицинской помощи, которые система здравоохранения решает, но пока не везде одинаково успешно. НКО могут влиять на здоровье пожилого человека через повышение качества

жизни: сделать так, чтобы он захотел жить, улучшать здоровье сам, вместе с ним работать на профилактику заболеваний, а не лечение.

Люди в одинаковых жизненных ситуациях могут ощущать себя совершенно по-разному: кто-то будет пребывать в депрессии, а кто-то находить возможности для радости жизни. Самоощущение в свою очередь влияет и на физическое здоровье. Поэтому роль НКО очень важна – помогать пожилым людям не замыкаться в себе, обеспечивать возможность для социализации и самореализации.

Оценка жизненной ситуации и потребностей

Часто происходит эмпирическим способом – путем простого наблюдения и анализа ситуации на основе собственного опыта.

Более научные способы:

Опросы, фокус-группы – это методы исследования потребностей и предпочтений группы людей. Например, при формулировании нового проекта нам надо исследовать ожидания наших благополучателей.

Беседа / интервью с психологом (например, в рамках посещения благополучателем дневного центра) – помогает глубже понять потребности, проблемы, особенности человека, но требует времени и высокой квалификации специалиста.

Специализированные методики (тесты). Например:

- тест смысло-жизненных ориентаций Д.А. Леонтьева;
- «Шкала субъективного переживания одиночества» С.В. Духновского (СПО);
- методика Н. В. Паниной «Индекс жизненной удовлетворенности»; <https://infopedia.su/23xe6f2.html>
- методика А.В. Лазуткина в адаптации Н.Ф. Калина (САМОАЛ);
- опросник оценки качества жизни (З.Ф. Дудченко в визуализированной модификации Н. П. Фетискиной и Т. И. Мироновой).

Примеры проведения оценки и организации помощи в разных жизненных ситуациях

Кейс 1

Позвонили соседи, выявили мужчину 57 лет после инсульта и больницы, соседи пару недель его кормили/поили, помогали, пытались собрать комиссию из поликлиники, чтобы оформить инвалидность и пенсию, не справились – вышли на нас.

Неотложные потребности:

- Средства на питание (нет пенсии, нет родных, нет вообще ничего).
- Помощь в патронаже (памперсы, лекарства, гигиена и прочее).
- Организация горячего питания.
- Организация посильной реабилитации.

Потребности качества жизни:

- Организация общения.
- Организация пространства в квартире.
- Привлечение соседей к организации пространства и общению.
- Работа с депрессией после перенесенного инсульта.

Вывод: в данном случае к помощи подошли комплексно, реализовав и материальный, и медицинской и социальный аспекты.

Кейс 2

Была выявлена бабушка с маленькой пенсией, получающая везде и все, вплоть до бесплатных обедов, но вечно всем недовольная, все ей были врагами, и сама жизнь-то такая же...В общем, классическая депрессия пожилого возраста. А позвонили нам ...из библиотеки, где она берет книжки. Спасите, говорят, помогите, включите в продуктовую наборы.

Базовые потребности закрыты – помощь получает. Значит не закрыты потребности качества жизни.

Мы решили вовлечь через интерес – любовь к книгам. Включили ее в Дневной центр и стали постепенно поручать вести тематические занятия, научили вести финансы, поручали ответственные дела.

Она стала волонтером, и помогает теперь не только нам, но и клубу библиотеки. Пенсия осталась маленькой, изменился человек, а вместе с ним его жизнь.

От бесплатных обедов она отказалась, говорит, что есть более нуждающиеся.

Вывод: Иногда заявляемая потребность в материальном является лишь способом привлечения внимания и скрывает более сложные социальные и психологические потребности.

Кейс 3

Позвонили соседи – бабушку после инсульта и больницы привезли, положили в квартире на голый матрас и уехали.

Сын с алкогольной зависимостью приехал из деревни помогать, но пропил всю пенсию и валялся рядом с кроватью матери.

Бабушка голодная, ни попить, ни поесть, ни укрыться, соседи принесли необходимое и неделю сами за ней ухаживали. Потом стали звонить по всем телефонам, включая полицию и соцзащиту. Везде их посылали дальше, пока они не попали на нас...

Базовые потребности выше изложены. Точно необходим уход и все к нему прилагаемое + что-то нужно делать с сыном.

Было решено приложить максимум усилий, чтобы включить органы соцзащиты.

Потребовалось 3 суток, но гору мы вместе с соседями сдвинули: организовали долечивание, сиделку из КЦСОН по возвращении. Сыном занималась полиция - то ли он обратно в деревню пить уехал, то ли исправился, история умалчивает

Вывод: не все проблемы можно решить своими силами. Иногда нужно просто знать, куда позвонить, привлечь государственные учреждения и организовать помощь.

Кейс 4

Позвонили соседи бабушки с глубокой деменцией, сказали, что всем уже звонили, никому дела нет, а она живет одна, газ открывает, фекалии свои в окно кидает, на коврик в коридор выкладывает и прочие безобразия делает.

Обзвонили все ведомства, но никто не едет, потому что бабушку никто дееспособности не лишал, насильно помогать не положено. Даже МЧС не приехал – посоветовал газ у бабушки зайти перекрыть по-соседски.

После пары дней выяснилось, что есть у квартиры наследница – дальняя родственница, даже ее телефон удалось раздобыть и предоставить в органы соцзащиты, которые выехали на место, помогли решить вопрос с госпитализацией и лечением бабушки, а затем и с оформлением опекуна над бабушкой ее родственницей.

В результате соседи спокойны, бабушка ухожена и принимает лекарства.

Вывод: В данном случае также важную роль сыграли государственные службы, которые помогли найти родственницу и подключить ее к помощи за пожилой женщиной, а также обеспечили лечение и часть ухода. При этом важно уметь эффективно общаться с государственными службами: понимать, кому с каким вопросом звонить, правильно формулировать запрос, иметь в идеале проект решения.

Ответ на вопрос слушателя вебинара: как осуществляется маршрутизация звонков в организацию

Первично принимает звонок обычно офис-менеджер или волонтер. Если запрос знакомый и понятный, адресует его тому менеджеру, который занимается подобной тематикой. Если запрос сложный, то руководителю организации.