

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.Н.КАРАЗІНА**

**СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра соціології управління та соціальної роботи**

Пояснювальна записка

до магістерської роботи

на тему

**«ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ
ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ»**

Виконала: студентка 2 курсу групи ЗСМ-62

другого (магістерського) рівня освіти

спеціальності 054 Соціологія

Назаренко К.В.

Керівник: Сичова В.В.,

д.держ.упр., професор, професор кафедри
соціології управління та соціальної роботи

Рецензент: Нарижна О.М.,

директор територіального центру

надання соціальних послуг

Холодногірського району м. Харкова

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Факультет соціологічний

Кафедра соціології управління та соціальної роботи

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 054 «Соціологія»

Освітньо-професійна програма «Соціальний менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ І.А. Євдокимова
підпис ініціали, прізвище

З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ)

Назаренко Ксенія Валеріївна
(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1. Тема роботи «Організація надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни»

керівник роботи Сичова Вікторія Вікторівна, д.держ.упр., професор.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по університету від «04» листопада 2024 року № 1006-5/3583.

2. Строк подання студентом роботи «02» грудня 2024 року.

3. Перелік питань, які потрібно розробити

- схарактеризувати людей похилого віку як клієнтів соціальних служб;
- дослідити теоретичні підходи до організації соціального обслуговування людей похилого віку;
- визначити моделі надання соціальних послуг людям похилого віку;
- проаналізувати правову базу надання соціальних послуг людям похилого віку;

- з’ясувати місце територіальних центрів надання соціальних послуг в системі соціальних служб;
- виявити особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни;
- розробити програму дослідження «Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах в Україні в умовах війни на підставі аналізу результатів.

4. План роботи

№ з/п	Назви етапів роботи
1	Підготовка вступу
2	Підготовка першого розділу роботи
3	Підготовка другого розділу роботи
4	Підготовка третього розділу роботи
5	Оформлення роботи

5. Дата видачі завдання «25» жовтня 2023 року.

Студент  К.В. Назаренко
 підпис ініціали, прізвище

Керівник роботи  В.В. Сичова
 підпис ініціали, прізвище

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ПОХИЛОГО ВІКУ	8
1.1. Люди похилого віку як клієнти соціальних служб.....	9
1.2. Теоретичні підходи до організації соціального обслуговування людей похилого віку	16
1.3. Моделі надання соціальних послуг людям похилого віку	23
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ.....	30
2.1. Правова база надання соціальних послуг людям похилого віку	31
2.2. Територіальні центри надання соціальних послуг в системі соціальних служб	35
2.3. Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни	41
Висновки до розділу 2	46
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В М.ХАРКОВІ.....	49
3.1. Опис програми дослідження.....	49
3.2. Аналіз результатів дослідження	52
3.3. Пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах в Україні в умовах війни	65
Висновки до розділу 3	71
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ.....	86

ВСТУП

Актуальність дослідження організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни продиктована щорічним збільшенням частки осіб старшого віку, що обумовлює необхідністю надання їм соціальних послуг як маломобільній категорії населення. Існування будь-якої держави безпосередньо залежить від рівня життя населення, на який впливає безліч різних факторів. В умовах російсько-української війни питання державної підтримки населення, а також надання соціальних послуг є особливо важливим і актуальним. Стан будь-якої людини залежить від безлічі аспектів її життя, до яких відносяться як базові потреби і емоційний стан, так і загальна обстановка в країні. Найчастіше економічні, соціальні та політичні проблеми негативно позначаються саме на найбільш вразливих верствах населення. Для цього існують гарантовані державою послуги та заходи, спрямовані на задоволення актуальних потреб населення, які мають створювати всі необхідні умови для того, щоб рівень соціальної нерівності не підвищувався, підтримувати фінансово і психологічно тих, хто цього особливо потребує.

Необхідність підвищення якості надання соціальних послуг людям похилого віку на даному етапі обумовлена наступними аспектами. По-перше, суспільні та демографічні зміни, виражені в тенденції до старіння населення. Тенденція до зростання чисельності літніх людей вимагає докорінної зміни підходів до надання соціальних послуг цій соціально незахищеній категорії населення. Прогнозні припущення тенденції зростання питомої ваги людей похилого віку вказують на необхідність принципово нових рішень і цілеспрямованих дій в інтересах громадян старших вікових груп, в першу чергу щодо зміцнення їх соціальної захищеності. По-друге, під час проведення військових дій, а також внаслідок окупації частини території України багато осіб похилого віку були вимушені покинути свої домівки, що зробило дану

категорію населення ще більш вразливішою до дії соціальних ризиків різноманітного характеру. Ці проблеми стають особливо актуальними в сучасних умовах, коли старі форми і методи соціальної підтримки виявилися непридатними, а нова система соціального захисту, яка буде відповідати сучасній економіці, тільки створюється.

У масовій свідомості люди похилого віку традиційно вважаються основними клієнтами соціальних служб, у зв'язку з чим багато програм соціальної допомоги розраховані саме на цю вікову групу, особливо це стосується соціально-побутового обслуговування. Однак сектор соціальних послуг динамічно розвивається і в останні роки, з'являються нові типи постачальників соціальних послуг, нові технології і форми взаємодії, що призводить до розширення соціальних груп, які потрапляють в поле діяльності соціальних установ. У цій ситуації літні клієнти починають відступати на периферію соціального обслуговування, оскільки частина послуг для них стають недоступними. Це відбувається, зокрема, внаслідок впровадження цифрових соціальних послуг та різних форм дистанційної взаємодії, які знаходяться поза компетенцій і можливостей більшості людей похилого віку. В умовах російсько-української війни виникають труднощі в організації надання соціальних послуг людям похилого віку територіальними центрами соціального обслуговування. Зменшення кількості співробітників територіальних центрів надання соціальних послуг, збільшення кількості людей похилого віку, які стають клієнтами соціальних служб, небезпека, виснаженість соціальних працівників обумовлює актуальність зазначеної теми магістерської роботи.

Об'єктом магістерської роботи є система соціального обслуговування людей похилого віку в Україні.

Предмет дослідження: організація надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни.

Мета дослідження: з'ясувати специфіку організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального

обслуговування в Україні в умовах війни та розробити пропозиції щодо удосконалення організації надання соціальних послуг зазначеній категорії населення у відповідності до соціальних стандартів.

До основних **завдань** роботи було віднесено наступні:

- схарактеризувати людей похилого віку як клієнтів соціальних служб;
- дослідити теоретичні підходи до організації соціального обслуговування людей похилого віку;
- визначити моделі надання соціальних послуг людям похилого віку;
- проаналізувати правову базу надання соціальних послуг людям похилого віку;
- з'ясувати місце територіальних центрів надання соціальних послуг в системі соціальних служб;
- виявити особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни;
- розробити програму дослідження «Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни»;
- на підставі аналізу результатів дослідження розробити пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни.

В якості основних **методів** дослідження були використані загальнонаукові методи: аналіз, синтез, теоретичний, історичний метод, моделювання, а також емпіричний метод (експертне опитування), аналіз документів, контент-аналіз, системний і структурний підходи. Метод аналізу дозволив виявити потреби літніх людей, щоб схарактеризувати останніх як клієнтів соціальних служб, а також виявити особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни. Завдяки застосуванню методу моделювання були визначені моделі надання соціальних послуг людям похилого віку. Аналіз

документів сприяв з'ясуванню стану законодавчого забезпечення організації надання соціальних послуг людям похилого віку. Системний підхід дозволив з'ясувати місце територіальних центрів надання соціальних послуг в системі соціальних служб. Історичний підхід допоміг виявити важливі тенденції та виклики, що вплинули на розвиток системи соціальних служб. Емпіричний підхід (експертне опитування) дозволив зібрати фактичні матеріали про особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку територіальними центрами соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни. Контент-аналіз офіційних Інтернет-сторінок територіальних центрів соціального обслуговування в м. Харкові дозволив виявити види соціальних послуг для людей похилого віку. Структурний метод та метод синтезу були застосовані для розроблення пропозицій щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни.

Завдяки методу узагальнення були зроблені висновки по розділах і по всьому дослідженню. Використання цих методів дозволило всебічно досліджувати проблему, враховуючи її багатогранність, і досягти поставлених дослідницьких цілей.

Структура магістерської роботи: дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу та загальних, списку використаних джерел із 71 найменувань. Загальний обсяг магістерської роботи становить 91 сторінку.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ПОХИЛОГО ВІКУ

1.1. Люди похилого віку як клієнти соціальних служб

У соціально-демографічній структурі сучасного суспільства одне з перших місць займає категорія літніх людей як об'єкт соціальної підтримки і допомоги. В останні десятиліття в Україні, як і в усьому світі, помітно збільшилася кількість людей похилого віку, які становлять понад 23% населення [20]. Це створило серйозні соціальні, економічні та медичні проблеми, адже в результаті збільшення частки людей старшого покоління в соціальній структурі суспільства виникають нові соціальні потреби, пов'язані з організацією надання соціальних послуг на дому, обумовлені підвищенням статусу людини похилого віку, необхідністю покращення соціально-побутових умов, нестійким матеріальним становищем і незадовільним станом здоров'я даної категорії населення.

Люди похилого віку є важливою категорією клієнтів соціальних служб, оскільки вони часто потребують особливої підтримки через вікові фізичні, психологічні та соціальні виклики.

У науковій літературі існує велика кількість термінів, які визначають поняття «людина похилого віку» – «літня людина», «літній вік», «люди старшого віку». Різноманіття термінів пов'язано з тим, що настання старості не є одноразовою подією, яка піддається чіткій фіксації і вченими різних наук представляється не однаково. Велику роль тут відіграють фізіологічні, психологічні, культурні та історичні аспекти.

Можна відзначити, що людина похилого віку – це особа, яка досягла певного етапу життєвого циклу, який характеризується віковими змінами в організмі, соціальними, психологічними й фізіологічними особливостями.

Основною стратифікаційним ознакою, що дозволяє виділяти соціально-демографічні верстви, є вік людини. Всесвітня організація охорони здоров'я та Міжнародна організація праці встановили, що до категорії людей похилого віку відносяться чоловіки у віці від 60 до 74 років і жінки старше 55 років. Старший вік, від 75 років і старше, часто поділяється на старечий (75-89 років) і довгожителів (більше 90 років) [28, с.18].

Л. Мельник зауважує, що старіння є невід'ємним елементом розвитку особистості. В Україні поняття «людина похилого віку» асоціюється з віком виходу на пенсію, який встановлено як для чоловіків, так і для жінок, – 60 років. Але традиційно «похилий вік» вважався хронологічною частиною життя, яка мала переважно негативне забарвлення щодо індивідуума, так і стосовно суспільства, особливо тоді, коли частина молодих людей, здатних утримувати набагато старших осіб, неухильно зменшувалась. Похилий вік – період звуження життєвих перспектив [41, с.188]. Соціально-демографічна група людей похилого віку неоднорідна. Її представники мають різні потреби в отриманні соціальних послуг, які залежать від віку, сімейного стану, стану здоров'я, від мобільності, від ступеня втрати здатності до самообслуговування і багатьох інших параметрів. Найбільш загальним тенденціями, пов'язаними із набуттям статусу «людина похилого віку» прийнято вважати наявність фізіологічних змін в організмі та певних психологічних особливостей.

До фізіологічних змін організму людей похилого віку відносять наступні:

- зниження функціональної активності органів і систем організму;
- сповільнення метаболізму;
- зниження м'язової маси та сили, зменшення еластичності суглобів;
- вразливість до хронічних захворювань (серцево-судинні, опорно-рухові, ендокринні тощо).

Психологічні особливості людей похилого віку проявляються в наступних аспектах:

- переосмислені життєвого досвіду, спробі знайти сенс у прожитих роках;
- переході до ролі «наставника» для молодших поколінь;
- зменшенні активності когнітивних функцій (пам'яті, уваги, швидкості мислення);
- можливості розвитку психологічних станів, таких як самотність, депресія чи тривожність;
- потребі в емоційній підтримці та визнанні;
- ризику втрати близьких людей, що може викликати психологічний стрес;
- вразливості до соціальної ізоляції та недостатньої підтримки.

У багатьох людей із віком відбувається зниження рівня соціальної активності через вихід на пенсію, виникає потреба в адаптації до вікових змін через фізичну активність, правильне харчування та медичний догляд. Разом з тим, з'являється більше часу для самореалізації та відпочинку, для хобі, спілкування з сім'єю або саморозвитку. Накопичений життєвий досвід і знання надають таким людям можливість реалізувати себе в якості мудрого наставника.

Розуміння зазначених особливостей людей похилого віку є важливим для їхньої інтеграції в суспільство та забезпечення належної якості життя.

З точки зору соціальної роботи люди похилого віку – це категорія населення, яка потребує особливої турботи та уваги з боку суспільства. Забезпечення їх соціальної підтримки та належного догляду є важливим аспектом гуманітарної політики держави. Це вимагає більш ефективної системи соціальної підтримки та обслуговування для даної категорії громадян. Разом з тим слід зазначити, що більшість дослідників (О.Г. Коваленко, Л.Б. Лук'янова, Е.О. Помиткін, Л.П. Московець [34], М.П. Лукашевич, Т.В. Семигіна [39]) відзначають, що громадяни похилого віку в більшості своїй досить соціально

активні і готові до продовження трудової або громадської діяльності, або до різних форм самореалізації.

Кожна людина, яка дожила до похилого віку, має право розраховувати на допомогу держави. Людина похилого віку, яка не може самостійно пересуватися або за станом здоров'я потребує постійного догляду, має право на обслуговування у стаціонарних закладах соціального обслуговування [66, с.42].

Похилий вік можна охарактеризувати як стадію в життєвому циклі, де з'являється більше соціальних втрат і відсутні придбання, важливі цілі в житті, в основному, вважаються досягнутими, відповідальність зменшується, а залежність зростає. Досягнення пенсійного віку та вихід на пенсію є для людей похилого віку межею переходу від одного соціального статусу до іншого. Зміна соціального статусу літньої людини, тобто припинення трудової діяльності, втрата близьких родичів, складності з самообслуговуванням, погіршення економічного становища вимагають активізації власних фізичних і психічних сил, які в літньому віці виразно знижені; в свою чергу, перелічені фактори впливають на осіб похилого віку і створюють різного роду проблеми. Проблемами літніх залишаються ослаблення міжпоколінних зв'язків, значна кількість самотніх літніх людей, відсутність можливостей для самореалізації та активної участі в суспільному житті.

Серед найбільш поширених проблем громадян даної категорії можна виділити наступні:

1. Соціальна ізоляція та самотність, наслідками яких стає зниження якості життя, соціальна дезадаптація, погіршення здоров'я і відсутність соціальної мобільності. Це відбувається в більшій мірі через те, що в даний час недостатньо розвинена адресна соціальна підтримка. Обтяжується їхнє становище тим, що часто старші члени родини живуть окремо від молодших, що ускладнює їхню здатність справлятися зі своїми проблемами і самотністю без допомоги з боку інших [25, с.47]. Також існують проблеми з організацією дозвілля, тобто проведенням культурних, освітніх та соціальних заходів, що сприяють залученню літніх людей до активного життя.

2. Фінансові труднощі. Фінансова допомога людям похилого віку включає соціальні виплати, субсидії, матеріальну допомогу. Працюючі пенсіонери мають можливість отримувати як пенсійні виплати, так і заробітну плату, що в цілому позитивно відображається на їх загальному матеріальному становищі. Проте поступово, внаслідок послаблення здоров'я та погіршення загального самопочуття, вони змушені покинути роботу, а єдиними джерелом їх доходів залишаються пенсійні виплати. В 2024 році мінімальна пенсія в Україні складає 2361 грн., а середня пенсія дорівнює 5816 грн. [48]. Зважаючи на високі ціни на комунальні послуги, продукти харчування та ліки, дані суми є недостатніми для того, щоб задовольнити навіть мінімальні потреби пенсіонерів. З огляду на це актуальними стають програми забезпечення базових потреб людей похилого віку, а саме надання продуктів харчування, одягу та медикаментів.

3. Медико-соціальні проблеми та обмеження життєдіяльності, пов'язані з природним погіршенням здоров'я, загостренням хронічних захворювань. Для людей похилого віку важливим є забезпечення доступу до лікарів, реабілітаційних програм, профілактичних заходів. З цією проблемою тісно пов'язана проблема якісного медичного обслуговування (доступ до якісної медичної допомоги та реабілітаційних послуг може бути обмежений). Також до цієї групи належать труднощі в самостійному проведенні гігієнічних процедур, таких як купання, стрижка нігтів. Для окремих осіб актуальною є паліативна допомога – підтримка тяжкохворих літніх людей та їхніх родин. Тут же виділяється проблема самотності і втрати соціальних зв'язків, що характеризується вузькістю соціальних контактів і емоційною відчуженістю. У зв'язку з цим актуальною стає потреба в отриманні психологічної підтримки, а саме допомоги у подоланні депресії, тривожності або психологічних травм.

4. Недолік відповідного житла та інфраструктури, проблеми соціально-побутового характеру. Проблеми даної групи актуалізуються, як правило, через втрату фізичної сили і здатності до самообслуговування, а також внаслідок відсутності найближчих родичів, готових прийти на допомогу. Внаслідок цього

люди похилого віку потребують допомоги у веденні господарства, закупівлі продуктів, догляді за собою. а також адаптації житлових умов до потреб людей з обмеженою мобільністю.

5. Дискримінація і негативне ставлення оточуючих, внаслідок чого відбувається зниження соціального статусу літньої людини в суспільстві, відсторонення її від активної діяльності і зміна взаємин з оточуючими людьми. Причинами даного явища можна позначити наступні моменти: факт виходу на пенсію, низький рівень матеріальної складової, неадаптованість до нових умов і слабке здоров'я. Що стосується стереотипів, то існуючі стереотипи старості в нашому суспільстві є відображенням того, яке місце займають люди похилого віку в суспільстві. Для сучасного суспільства характерним вважається скоріше негативний стереотип старості, коли старість сприймається як слабкість, вразливість [34, с.17].

Літні громадяни представляють найрізноманітніші соціальні верстви суспільства, які відрізняються різним рівнем освіти, кваліфікації та сферою інтересів. Не зважаючи на це, майже всі люди похилого віку являють собою особливу категорію населення, яка потребує підвищеної уваги суспільства і держави. Всі напрямки соціальної роботи, а саме соціальне забезпечення та обслуговування, соціальне піклування, медико-соціальна реабілітація та надання психологічної допомоги тісно взаємопов'язані один з одним і служать одній меті: відновленню порушених і втрачених громадських зв'язків осіб похилого віку. У зв'язку з цим, організація соціальної роботи з даною категорією населення повинна будуватися виходячи з особливостей і соціальних проблем, які їй притаманні. Слід зазначити, що соціальні служби в багатьох країнах впроваджують інноваційні програми підтримки літніх людей, як-от інтегровані центри для літніх людей, які пропонують медичні, соціальні та культурні послуги під одним дахом, або програми «сусідської допомоги».

Виходячи з описаних проблем людей похилого віку можна виділити наступні види підтримки, які можуть бути затребувані даною категорією клієнтів соціальних служб:

- матеріальна підтримка: надання субсидій, гуманітарної допомоги (їжа, одяг), соціальні виплати (пенсії, компенсації на комунальні послуги).
- медичні та реабілітаційні послуги: організація догляду вдома для людей з обмеженими можливостями, сприяння у отриманні медичних послуг або ліків;
- психологічна підтримка: консультування та організація груп підтримки; допомога в адаптації до самотності або втрати близьких;
- соціальна інтеграція: проведення культурних заходів, занять для підтримки активності, волонтерські програми, що сприяють спілкуванню між поколіннями.
- юридична допомога: консультування з питань прав на пенсії, спадщину, майно, захист від шахрайства, зловживань або насильства.

Таким чином, успішна робота соціальних служб з людьми похилого віку потребує комплексного підходу, який враховує фізичні, психологічні та соціальні аспекти їхнього життя.

Разом з тим слід зазначити, що не зважаючи на широке коло проблем людей похилого віку та необхідність розвитку системи соціальних послуг для даної категорії осіб у науковій літературі (І.Б. Іванова [29], М.Г. Слободянюк [52]) відмічаються певні проблемні аспекти роботи з людьми похилого віку:

- низький рівень фінансування соціальних програм;
- брак спеціалістів, які мають досвід роботи з літніми людьми;
- недостатній рівень обізнаності самих клієнтів про свої права та послуги;
- проблеми доступності (особливо у сільській місцевості).

Таким чином, з віком людина набуває нової соціальної ролі та новий набір соціально-психологічних проблем. Всі проблеми, характерні для людей похилого віку, є взаємообумовленими. В результаті після поступового тривалого впливу на літню людину формуються почуття безвиході, безпорадності, що призводить до зростаючої потреби в наданні їм сторонньої соціальної допомоги. Ці проблеми потребують уваги з боку суспільства,

держави та спеціальних установ, діяльність яких має бути спрямована на забезпечення гідних умов життя для людей похилого віку, підтримання їх соціальної інтеграції, забезпечення доступу до медичної допомоги та інших необхідних послуг, а також на боротьбу з дискримінацією та стереотипами щодо цієї категорії населення. У зв'язку з цим можна зробити висновок, що суспільство і сектор соціальної роботи повинні організувати такі заходи соціальної підтримки людей похилого віку, щоб у них не виникало почуття непотрібності. Важливо показати старшому поколінню, що про них піклуються. Слід усвідомити, що літнім людям потрібно співчуття, а кожен фахівець повинен навчитися взаємодіяти з цією групою громадян і надавати їм підтримку.

1.2. Теоретичні підходи до організації соціального обслуговування людей похилого віку

Старіння населення і, як наслідок, збільшення чисельності літнього населення, безпосередньо, веде до необхідності підвищення рівня соціальних зобов'язань з боку держави і громадянського суспільства, за виконання яких відповідає безпосередньо інститут соціальної роботи та система соціального обслуговування, яка входить до його складу. Інститут соціальної роботи, власне кажучи, і з'явився як відповідь на актуалізацію потреб суспільства у вирішенні соціальних проблем вразливих верств населення, куди, зокрема, входять і люди похилого віку.

Теоретичні підходи до організації соціального обслуговування людей похилого віку охоплюють різноманітні концепції, які сприяють підтримці старших громадян у фізичному, емоційному та соціальному аспектах їхнього життя. Важливим є підхід до забезпечення гідності та якості життя літніх людей.

Нові демографічні тенденції підвищують роль і значимість соціального обслуговування, як одного з найважливіших напрямків системи соціального

захисту населення, спрямованого на створення умов для забезпечення можливості для людей похилого віку максимально довго зберігати здоров'я, фізичну і соціальну активність.

Соціальний захист є необхідною складовою державної політики, яка несе відповідальність за добробут, прогрес та безпеку своїх громадян [46, с.54].

На національному рівні соціальний захист гарантує надання законодавчо визначених пенсій, послуг та пільг відповідно до фінансових і соціальних критеріїв. На регіональному рівні питання про додаткові рівні пільг понад національний рівень вирішується з урахуванням місцевих умов і можливостей. Місцеві органи влади можуть встановлювати регіональні стандарти соціального забезпечення, але вони не можуть бути нижчими за встановлені законом [51, с.206].

Соціальна робота з літніми людьми є складним і багатограним процесом, що охоплює різні аспекти їхнього життя, зокрема здоров'я, фінансову стабільність, організацію вільного часу, подолання життєвих труднощів і формування самосприйняття. У цьому контексті надзвичайно важливими для соціальних працівників є знання психологічних особливостей цієї категорії людей, їхніх потреб та можливостей.

Одним із ключових завдань держави є розбудова системи соціальних послуг, що відповідає потребам осіб похилого віку. Для того, щоб забезпечити старшим людям високий рівень якості життя, необхідно використовувати ефективні методи надання соціальної підтримки, що реалізуються в установах соціального обслуговування.

Організація соціального обслуговування є важливим механізмом для вирішення і пом'якшення соціальних проблем літніх громадян. Наявна соціальна інфраструктура (медичні та геронтологічні центри, служби соціальної допомоги на дому тощо) надає різні види послуг, включаючи стаціонарне і напівстаціонарне обслуговування, соціально-медичну допомогу вдома. Практика соціального обслуговування старших людей відображає основні проблеми соціального забезпечення в Україні.

Соціальне обслуговування включає діяльність соціальних служб, спрямовану на підтримку осіб у складних життєвих ситуаціях, надання різноманітних послуг, таких як соціально-побутові, соціально-медичні, психологічні та правові консультації, а також матеріальна допомога і заходи з адаптації та реабілітації.

І.Б. Іванова трактує соціальне обслуговування, як сукупність заходів, спрямованих на надання соціальної допомоги нужденним громадянам, з метою збереження громадського здоров'я, стабілізації життєдіяльності, вирішення кризових ситуацій, розвитку самозабезпечення і взаємодопомоги [29, с.28]. Соціальне обслуговування охоплює різноманітні заходи, спрямовані на допомогу окремим особам чи групам населення, які зазнають складних обставин у своєму житті. Його мета – допомогти цим особам зберегти або покращити їх соціальний статус, подолати виникаючі труднощі та забезпечити їм можливість ведення повноцінного життя у суспільстві [50, с.51].

Соціальне обслуговування людей похилого віку – це система допомоги, яка включає різні заходи, послуги та підтримку. Її мета – полегшити життя людей похилого віку, які стикаються з труднощами, та допомогти їм жити повноцінно.

В сучасних умовах організація соціального обслуговування визначається, як механізм для вирішення проблем, поліпшення якості життя громадян і оптимізації їх життєвого укладу. Процес соціального обслуговування в даному випадку виступає в якості однієї з організаційних форм і напрямків соціальної роботи, яка розглядається в якості системи певних способів соціальної гуманістичної діяльності, спрямованої на адаптацію, соціальну реабілітацію окремої особистості, сім'ї та всього людського суспільства.

Соціальне обслуговування на даний момент є, як правило, професійною державною діяльністю, спрямованою на допомогу людям у важких життєвих ситуаціях, таких як бідність, насильство, бездомність, порушення здоров'я, самотність і багато іншого. Система соціального обслуговування є строго регламентованою, при цьому все ж нездатною повністю прописати і

проконтролювати весь багатий спектр взаємодій між соціальними працівниками і споживачами соціальних послуг.

Соціальне обслуговування базується на певних основоположних засадах або принципах.

Перший принцип передбачає однаковий доступ до послуг без прив'язки до статі, віку, віросповідання тощо. Будь-яка людина має право на отримання соціального обслуговування.

Наступний принцип базується на створенні умов доступності та відкритості для осіб, яким надається соціальне обслуговування. Даний принцип реалізовується шляхом створення мережі установ, бази постачальників послуг, які знаходяться поруч з одержувачами. Дане положення забезпечується шляхом створення в суб'єктах України комплексної системи соціальних служб, спрямованих на окремі категорії осіб. Метою даного принципу є забезпечення всіх, хто потребує соціального обслуговування та необхідної допомоги.

Третій принцип має передбачає, що у процесі надання допомоги має бути застосований індивідуальний підхід. Кожен напрямок соціальної допомоги має адресний характер і розглядається індивідуально на підставі програми, що враховує потреби окремо взятого громадянина і після закінчення зазначеного терміну переглядається. Однією з найбільш значущих інновацій можна вважати відмову від практики надання всім одержувачам, в рамках конкретної форми соціального обслуговування, єдиного стандартного пакету соціальних послуг, без урахування потреб в них у конкретного споживача. Альтернативою стало впровадження в сферу соціального обслуговування принципу індивідуального підходу до формування набору необхідних послуг. Даний принцип передбачає розробку для кожного одержувача індивідуальної програми надання соціальних послуг, відповідно до його конкретних потреб. В індивідуальній програмі вказуються види, обсяг, періодичність, умови, терміни надання соціальних послуг.

Четвертий принцип полягає в добровільності. Соціальне обслуговування не може бути нав'язане і реалізується тільки шляхом згоди як громадянина, так

і в разі необхідності законних представників, піклувальників або опікунів. Так, для отримання необхідної послуги громадянин повинен подати заяву до компетентних органів державної влади.

Заключний принцип базується на підставі конфіденційності. На практиці даний принцип реалізується шляхом нерозголошення відомостей особистого характеру.

Дотримання всіх вищеназваних принципів забезпечує одержувачам більш якісне надання соціальних послуг і поліпшення їх життєдіяльності. Програми соціальної допомоги розробляються з урахуванням індивідуальних особливостей, що обумовлює застосування різних методів, прийомів, технологій для роботи з особами похилого віку. Діяльність організацій, що займаються наданням послуг соціального обслуговування, ґрунтується на застосуванні державних стандартів соціальних послуг. Дані стандарти спрямовані на: розвиток ефективної системи соціальної допомоги; підвищення якості обслуговування одержувачів послуг; поліпшення якості життя громадян, яким надається допомога; встановлення певних умов соціального обслуговування.

Організація соціальної роботи з людьми похилого віку вимагає системного підходу та врахування їх фізичних, психологічних, соціальних і культурних потреб. Основні етапи цієї роботи можна описати наступним чином:

1. Оцінка потреб: визначення стану здоров'я, соціальних умов, потреб у допомозі.
2. Розробка індивідуального плану допомоги: визначення конкретних потреб і способів їх задоволення.
3. Реалізація програми: надання різних видів соціальним послуг людям похилого віку (на основі вивчення потреб та запитів в кожному окремому випадку).
4. Моніторинг та оцінка: регулярний перегляд ефективності та адаптація плану.

Головним завданням на кожному етапі є створення комфортних умов для життя людей похилого віку, збереження їх гідності, самостійності і соціальної залученості.

Соціальне обслуговування людей похилого віку може включати в себе широкий спектр послуг, починаючи від домашнього догляду та медичної допомоги до соціальної підтримки та активного дозвілля. Першочергове завдання при організації соціальних послуг для літніх людей – це розуміння їхніх потреб. Важливо враховувати як фізичні, так і психологічні особливості даної категорії населення. Для більшості людей похилого віку важливо мати доступ до якісної медичної допомоги, можливість спілкування і соціальної активності, а також можливість отримувати допомогу в повсякденних справах, таких як приготування їжі, прибирання та інше.

Використання сучасних технологій, таких як телемедицина, мобільні додатки для моніторингу здоров'я, розумні пристрої для забезпечення безпеки, має важливе значення для організації соціального обслуговування літніх людей. Технології можуть полегшити доступ до послуг, покращити комунікацію та забезпечити безпеку.

В результаті аналізу наукової літератури з питань організації соціального обслуговування людей похилого віку (І.Б. Іванова [29], Р.І. Джуган [25], О.М. Ленчук [37]) можна зробити висновок, що найбільш затребуваними серед літніх споживачів соціальних послуг є наступні:

- послуги соціально-побутового характеру, що представляють собою заходи, спрямовані на забезпечення звичного укладу життя людини похилого віку. Як правило, це приготування їжі або сприяння в ньому, прибирання, винос сміття, закупівля і доставка ліків і продуктів. Також затребуваною послугою є купання, адже більшість літніх людей втрачають самостійну здатність до цього;
- сприяння в проведенні медичних заходів. Тут спектр досить широкий: від отримання рецептів на лікарські засоби, супроводу в медичні організації до безпосереднього здійснення розтирань підопічного лікарськими засобами, вимірювання тиску, видачі лікарських засобів;

– правова підтримка. Люди похилого віку як вразлива категорія населення можуть стикатися з різними труднощами і конфліктами, в тому числі пов'язаними з доступом до соціальних послуг, оформленням документів, спадковими питаннями. У цьому контексті правова підтримка відіграє ключову роль у забезпеченні їх прав та законних інтересів. Соціальні працівники повинні бути уважними до потреб та інтересів людей похилого віку, забезпечуючи їм доступ до потрібної інформації та консультацій. Вони також можуть надавати допомогу у зверненні до компетентних органів та служб для захисту прав та інтересів людей похилого віку, якщо це буде необхідно.

Найменш виражений характер має потреба у послугах з соціально-психологічної підтримки, яка у більшості випадків здійснюється не окремо, а в процесі реалізації інших, прописаних договором, послуг у вигляді обговорення повсякденних тем з клієнтом, підбадьорювання, надання психологічної підтримки.

Не дивлячись на доволі широкий перелік послуг з соціального обслуговування, які пропонуються людям похилого віку, фахівці відзначають, що потенціал активності людей похилого віку при традиційних формах соціального обслуговування задіяний не в повному обсязі, а пропозиції соціальних служб є обмеженими [39, с.112].

Наразі список послуг, що надаються людям похилого віку в Україні має стандартизований вигляд, що ускладнює виконання очікувань і запитів одержувачів.

В умовах сучасної соціально-економічної ситуації одним з основних напрямків державної соціальної політики для цієї категорії громадян є поліпшення якості та доступності соціальних послуг, впровадження новітніх технологій і методик надання таких послуг для покращення умов життя. З огляду на це, проблема надання підтримки та допомоги людям похилого віку залишається важливою, особливо через соціальне обслуговування, яке потребує впровадження інноваційних технологій для забезпечення більш ефективного і якісного надання допомоги.

Стаціонарні та нестаціонарні установи соціального обслуговування відіграють важливу роль у поліпшенні якості життя літніх людей, створюючи умови для їхнього соціального благополуччя, психологічної підтримки та збереження здоров'я. Важливим елементом є працівники цих установ, які надають кваліфіковану допомогу громадянам, що опинилися в складних життєвих обставинах. Професіоналізм соціальних працівників, а також форми, методи і якість наданих послуг є основними аспектами, що визначають ефективність соціального обслуговування на дому.

Отже, організація соціального обслуговування людей похилого віку має важливе значення для вирішення соціальних проблем у різних сферах їхнього життя – від забезпечення добробуту кожної людини до розробки законодавчої бази, яка дозволяє усунути системну несправедливість. Соціальне обслуговування літніх людей орієнтоване на задоволення їхніх потреб, покращення якості життя та надання необхідної допомоги. Забезпечення доступності соціальних послуг є важливим елементом державної програми, спрямованої на поліпшення умов життя та тривалості життя літніх людей.

1.3. Моделі надання соціальних послуг людям похилого віку

Існує кілька моделей надання соціальних послуг людям похилого віку.

Традиційна модель соціального обслуговування людей похилого віку орієнтована на задоволення базових потреб через систему соціальних служб. Вона передбачає надання державної допомоги особам, які в силу віку або стану здоров'я не можуть повністю самостійно піклуватися про себе.

Також в рамках традиційної моделі соціального обслуговування передбачається надання послуг людям похилого віку у спеціалізованих установах, таких як будинки для літніх людей, геріатричні центри та інші установи стаціонарного або напівстаціонарного типу [32, с.389]. У даному випадку застосовується інституціональний підхід, який передбачає, що обслуговування здійснюється в установах, де люди похилого віку проживають

постійно або отримують допомогу на денній основі. основний фокус зміщується на забезпечення базових потреб: житло, харчування, медичний нагляд, соціальна адаптація. Значна увага приділяється медичному догляду, особливо для людей з хронічними захворюваннями.

Традиційна модель соціального обслуговування людей похилого віку передбачає рівний рівень допомоги всім категоріям громадян та надання допомоги насамперед з опорою на «основну скаргу». Дана модель є продовженням практики загального рівного доступу до соціальних благ. Однак, серед літніх людей існують різні категорії за ступенем нужденності. Це люди у важкій життєвій ситуації (наприклад, біженці, внутрішньо переміщені особи, особи з швидко прогресуючими незворотними порушеннями здоров'я, самотні літні люди, які не мають близьких). Окрім стандартизованих заходів соціального забезпечення, вони потребують індивідуальних технологій опіки та підтримки. Безумовно, фахівець із соціальної роботи повинен активізувати ресурси і бажання самої літньої людини, але дуже часто така специфічна клієнтура соціальних служб з неприйняттям і недовірою ставиться до працівників соціального обслуговування. Іноді буває, що люди похилого віку хочуть отримати якомога більше соціальних послуг і наполегливо цього вимагають. У більшості випадків можна помітити, що в процесі консультування клієнти виражають незадоволення своїм життям, при цьому своє невдоволення можуть переносити на фахівців із соціальної роботи. Також фахівець може сприйматися і як об'єкт, який повинен нести відповідальність за фізичний, моральний і матеріальний стан клієнта [33, с.802].

Як показує практика, такий підхід носить застарілий і обмежений характер через те, що, переживаючи вікові зміни, людина стикається не з однією, а як мінімум з декількома патологіями, які за певних обставин, утворюючи «каскадний ефект», можуть завдати шкоди її функціональним фізичним і психологічним здібностям. З симптоматичної точки зору такі патології вкрай складно піддаються опису, особливо самою літньою людиною. До того ж, підвищене навантаження на системи соціальної допомоги та

охорони здоров'я, збільшення числа людей старшого віку – все це створює чимало проблем в умовах традиційної моделі соціального обслуговування.

Специфічні проблеми соціального обслуговування існують для людей похилого віку, які проживають у сільській місцевості. На думку дослідників (М.Г. Слободянюк [52], О.М. Чусова, Г.О. Котломанітова, Л.А. Олексієнко [65]), відмінною рисою сільського населення нашої країни залишається низький рівень доходів, складні умови праці та побуту. Серед жителів сільської місцевості висока частка одиноких, чиї родичі мігрували в пошуках заробітку в інші регіони або великі міста. У більшості літніх селян маленькі пенсії, що пов'язано з низьким рівнем оплати праці в сільськогосподарській галузі. Проблеми людей похилого віку в сільській місцевості обумовлені віддаленістю від соціальної інфраструктури, недостатньою якістю медичної допомоги, нестачею соціальних працівників.

Сучасні моделі «благополучного старіння» стверджують, що активна участь людини похилого віку у виробничій і соціальній діяльності є ключем до її позитивного самопочуття. Йдеться про особисті стосунки, зв'язки та безпосередню взаємодію з суспільством (сусідами, одержувачами геріатричної допомоги, працівниками соціальних служб тощо), які забезпечують підтримку, дозволяють зробити свій внесок у розвиток суспільства, ділитися ідеями тощо, тим самим породжуючи почуття причетності та значущості [23, с.171].

Диференціювання людей похилого віку, які потребують соціальної допомоги є характерно для розвиваючої моделі. Крім врахування індивідуальних можливостей літньої людини, в рамках даної моделі пріоритетом є не опікаючі, а розвиваючі технології, в результаті чого громадяни похилого віку переходять з категорії соціально залежних в категорію відносно самостійних. Реалізація принципу «активне довголіття» не позбавляє їх конституційно гарантованих заходів соціального захисту, але стимулює їх участь у суспільному житті. У цьому випадку соціальне обслуговування літніх розглядається як система заходів, що дозволяють їм бути самостійними, при збереженні доступності соціальних послуг.

Дана модель акцентує увагу на тому, щоб люди похилого віку могли продовжувати активно брати участь у суспільному житті та зберігати фізичну, психологічну й соціальну активність якомога довше. Основна ідея – створення умов для продовження активної участі в суспільстві і зменшення ізоляції.

На початку ХХІ ст. група американських вчених І. Кінчін, С. Джакупс, Дж. Манн та їх колеги виявили, що якість життя людей похилого віку знаходиться в прямій залежності від показників сприйняття соціальної підтримки. Підвищення рівня сприйнятої соціальної підтримки, як правило, відповідає меншій кількості психічно нездорових днів і більшій кількості днів, повних життєвих сил. При цьому заходами соціальної підтримки, вимірюваними в даному дослідженні, були перш за все емоційна, інструментальна (наприклад, безпосередня допомога, транспорт тощо) і інформаційна (зокрема, обмін знаннями, пошук необхідної інформації) [69, с.668].

До подібного висновку прийшли також Дж. Тернер та Р. Браун, які виявили чіткий кореляційний зв'язок між сприйнятою соціальною підтримкою та депресією у вибірці людей похилого віку [71, с.200]. Л. Дальберг та Л.Андерсон в результаті 20-річного дослідження, присвяченого старінню, прийшли до висновку, що соціальна підтримка осіб похилого віку зменшує почуття безпорадності та самотності [68, с.192]. Все це також узгоджується з дослідженням, проведеним під час пандемії, в якому автори вказали, що люди похилого віку з низьким рівнем соціальної підтримки набагато частіше скаржаться на депресивні стани [70, с.942].

Соціальна робота з людьми похилого віку в рамках даної моделі спрямовується на стимулювання виконання активної соціальної ролі, спілкування з оточуючими і підтримки позитивної самосвідомості, психологічного спокою, активності і життєрадісності. Для такої роботи важливо формування інклюзивного простору і безбар'єрного середовища в територіальних громадах. Координуючою структурою такої роботи можуть бути регіональні центри психолого-педагогічного консультування, медико-

соціальні центри. Консультативний супровід людей похилого віку носить переважно підтримуючий характер. В рамках даного консультування консультант застосовує окремі методи когнітивної, наративної, соціальної педагогіки, спрямовані на зміну кута сприйняття, релаксацію тощо. Процес підтримуючого консультування частіше всього призводить до полегшення симптоматики тривожності, порушень сну, зменшується почуття покинутості, самотності і сорому, в ряді випадків клієнти відзначають поліпшення відносин з подружжям, дітьми, онуками та іншими родичами. Але в силу в тому числі вікових причин, а також того, що підтримуюче консультування не є повноцінною психотерапією, ефект досягається, в основному, за рахунок регулярності і тривалості надання послуги. Також в рамках даної моделі відбувається створення та розвиток університетів третього віку, які забезпечують процес оптимізації можливостей для здоров'я та безпеки літніх людей, допомагають людям старшого віку залишатися відповідальними за своє життя [22, с.47].

Модель соціальної мети визначається спрямованістю професійної діяльності на досягнення конкретних соціальних цілей та результатів для клієнтів чи спільнот [27, с.1768]. Даний підхід передбачає підвищення доступності послуг, що надаються шляхом створення інноваційної мережі соціальної підтримки літнього населення із залученням державних і недержавних форм обслуговування.

Цей підхід зосереджується на тому, що старіння є соціальним процесом, що визначається не тільки біологічними змінами, а й умовами життя, соціальними відносинами, доступом до ресурсів і підтримкою з боку громади. Таким чином, модель соціальної мети сприяє створенню інклюзивного середовища, яке дозволяє людям похилого віку зберігати автономію та отримувати необхідну підтримку.

Теоретичні концепції інтеграції літніх людей в суспільство включають підтримку їх у процесах соціалізації через роботу, волонтерство, участь у культурних і соціальних заходах. Це сприяє зниженню рівня ізоляції і депресії

серед старших людей. В рамках даної моделі особлива увага приділяється створенню груп взаємодопомоги і взаємопідтримки. Впроваджуються обцинні проекти, коли з літніх людей, які проживають в певному районі, формується спільнота під керівництвом ініціативної групи, роль якої на першому етапі беруть на себе соціальні працівники, а надалі проводиться виявлення і навчання найактивніших членів групи. Відділ роботи з людьми похилого віку при цьому здійснює постійний нагляд за діяльністю такого осередку і за запитом виділяє фінансування на вирішення виникаючих проблем, організацію заходів та інше.

Ряд фахівців (І.Б. Іванова [29], М.П. Лукашевич, Т.В. Семигіна [39], Ю.В. Козяр [35]) стверджують, що для поліпшення соціального обслуговування людей похилого віку зараз як ніколи необхідним є приватно-державне партнерство. Пропонуються такі зміни у сфері державного управління соціальним обслуговуванням як створення умов для надання послуг соціального обслуговування комерційними та громадськими організаціям, відмова від монополії держави в даній сфері, перехід на платне обслуговування або часткове платне обслуговування громадян похилого віку, чиї доходи перевищують 1,5 прожиткового мінімуму. Важливим є також підвищення правового рівня та надання необхідної допомоги в оформленні соціальних пільг. Підвищення якості життя людей похилого віку залежить не тільки від підвищення їх доходу, але багато в чому і від ефективної роботи інфраструктури соціального обслуговування. Цей підхід передбачає надання підтримки, враховуючи індивідуальні потреби та уподобання кожної людини похилого віку. Він включає оцінку здоров'я, соціальних умов, потреб у догляді та допомозі, а також забезпечує відповідний рівень соціальних послуг.

Державні ініціативи з організації соціального обслуговування людей похилого віку полягають у забезпеченні фінансової підтримки, медичних послуг, програм з підтримки інфраструктури та соціальної допомоги. Це підхід орієнтований на створення універсальних систем, що доступні для всіх громадян, незалежно від їхнього соціально-економічного статусу.

Перспективними напрямками даної практики можна назвати:

- індивідуальний підхід до людини похилого віку, формування її індивідуального «пакету соціальної підтримки», виходячи з наявних потреб;
- пріоритет сприяння тим громадянам, які перебувають у ситуації загрози життю та здоров'ю;
- забезпечення доступу літніх людей до інформаційних послуг, навчання, створення умов для їх самореалізації;
- сприяння соціальної активності літніх людей, організація різних форм їх комунікації з навколишнім світом;
- об'єднання зусиль держави, суспільства, сім'ї у вирішенні проблем громадян похилого віку, розширення практики «прийомних сімей» для одиноких людей, які потребують догляду;
- розширення недержавних форм соціального обслуговування.

Важливо зауважити, що не існує універсальної моделі соціальної роботи в умовах війни, і вибір оптимальної моделі залежить від конкретних потреб людей та специфіки контексту воєнного конфлікту [50, с.50].

Таким чином, аналіз різних моделей надання соціальних послуг людям похилого віку свідчить про особливу увагу до цієї проблеми. Зміст соціальної політики по відношенню до літніх громадян формулюється як забезпечення і поліпшення якості життя, пов'язане як з об'єктивними умовами, так і суб'єктивним ставленням, задоволеністю наданням соціальної допомоги. Особлива роль відводиться зниженню нерівності і дискримінації за допомогою посилення соціальної інтеграції людей похилого віку, підтримання життєвого тону та активізації їх потенціалу для підвищення якості життя.

Висновки до розділу 1

Таким чином, у першому розділі були проаналізовані теоретико-методологічні засади організації надання соціальних послуг людям похилого віку. Люди похилого віку – громадяни у віці від 60 років, тобто люди, що вийшли на пенсію, в зв'язку з цим, припинили трудову діяльність, а також

мають важкі захворювання, низьке матеріальне становище, проблему самотності тощо. Всі ці соціальні проблеми роблять літню людину залежною від постійної і сторонньої допомоги. Люди похилого віку є однією з найважливіших груп клієнтів соціальних служб, оскільки вони можуть потребувати особливої підтримки через зміни, пов'язані з віком, здоров'ям, соціальною ізоляцією та фінансовою нестабільністю. Робота соціальних служб із цією категорією спрямована на забезпечення гідного рівня життя, соціальної інтеграції, турботи та допомоги. Зараз люди похилого віку є найбільш вразливою категорією суспільства, і вирішення їх проблем вимагає активізації зусиль установ соціального обслуговування. Громадяни похилого віку створюють постійний і зростаючий попит на соціальні послуги, самого різного характеру. У зв'язку з цією ситуацією в сучасному суспільстві виникає потреба нарощування, як якісних, так і кількісних показників, що стосуються соціальної допомоги даній категорії населення.

РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ

2.1. Правова база надання соціальних послуг людям похилого віку

Система соціального обслуговування в Україні є важливим компонентом соціального захисту різних груп населення, зокрема самотніх людей похилого віку [44, с.531]. Незважаючи на постійні військові дії, в Україні розвивається система установ соціального обслуговування, створюються сприятливі умови для реалізації потреб людей похилого віку. Таким чином, в країні створена цілісна система установ соціальної сфери, що дозволяють реалізовувати весь спектр завдань соціальної політики і тим самим сприяти підвищенню якості життя населення.

Соціальним захистом населення займаються представницькі та керівні органи державної влади всіх рівнів. При цьому законодавчий орган, тобто представницький орган, виконує функцію визначення завдань по відношенню до виконавчих органів, а виконавчі органи – роз'яснюють і реалізують певні функції. Чинне законодавство має першорядне значення у формуванні цілей соціальної політики та їх реалізації.

Організація надання соціальних послуг в Україні включає п'ять основних рівнів. Перший рівень – формування державної соціальної політики та планування соціальних програм, що визначає загальні принципи соціальної політики. Другий рівень – забезпечення реалізації політики в конкретних галузях і сферах. Третій рівень – реалізація політики щодо конкретних проблем або груп населення. Четвертий рівень – це послуги для клієнтів, такі як центри соціального обслуговування та лікарні. П'ятий рівень – це служби, які займаються індивідуальними проблемами клієнтів, надаючи їм консультації та

підтримку. Ці рівні співпрацюють та взаємодіють для забезпечення ефективної соціальної підтримки та захисту громадян [44, с.531].

Правова база надання соціальних послуг людям похилого віку містить три рівні – міжнародний рівень, регулювання на рівні держави та регулювання на рівні територіальних громад.

Соціальні послуги системи соціального обслуговування для людей похилого віку повинні бути спрямовані на більш повне врахування їх потреб, на забезпечення високої якості життя, що відповідає міжнародним стандартам турботи про людей похилого віку, встановленим Генеральною Асамблеєю ООН в 1991 р. [17]. Дані стандарти представлені п'ятьма базовими принципами забезпечення для громадян похилого віку – незалежності, гідності, реалізації внутрішнього потенціалу, участі, догляду.

У 2002 році в Мадриді пройшла Всесвітня асамблея, присвячена демографічним змінам, на якій був прийнятий міжнародний план дій з проблем старіння, що підкреслив важливість включення питань старіння суспільства в сферу соціальної політики держав, що зіткнулися з новими демографічними викликами [18].

Європейським регіональним бюро Всесвітньої організації охорони здоров'я в 2012 році була розроблена стратегія соціальної політики європейських країн щодо людей похилого віку і план дій на підтримку здорового старіння, націлений на створення умов для широкого доступу осіб похилого віку до якісних медико-санітарних і соціальних послуг [19].

Підписавши ці міжнародні документи Україна обрала шлях подальшого розвитку та модернізації системи соціального обслуговування осіб похилого віку. Наразі рамках соціальної політики України і системи соціального обслуговування населення стоять нові завдання щодо підвищення обсягів соціальних послуг, адресованих людям похилого віку, розширення їх спектру, підвищення якості, вдосконалення механізму надання.

В Україні соціальне обслуговування людей похилого віку регулюється рядом нормативно-правових актів.

Головним документом є Конституція України. Згідно з Конституцією важливим ключовим аспектом державної політики є соціальна спрямованість [1]. Конституція України гарантує підтримку літніх громадян через соціальні служби, надання державних пенсій і допомог, а також право на житло, власність і кваліфіковану юридичну допомогу. Хоча основний закон не містить специфічних норм соціального обслуговування, він встановлює базові принципи для законодавців.

Будь-яка комплексна соціальна програма за тривалістю життя вимагає розробки і прийняття законодавства і введення нормативних актів. Закони суспільства – це найбільш формальне вираження його цінностей; вони визнають, зміцнюють і надають сталість суспільним нормам.

Ефективна програма соціальних послуг для людей похилого віку ґрунтується на певному законодавстві. Найважливішим нормативним актом після Конституції є Закон України «Про соціальні послуги» [4], який визначає права та обов'язки як отримувачів, так і постачальників соціальних послуг, а також правові, організаційні та економічні засади соціального обслуговування, повноваження організацій соціального обслуговування. Цей Закон є основним документом для надання послуг людям похилого віку. Згідно з ним, основними формами соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування, яке може бути надано як у грошовій, так і в натуральній формі. Пункт 1 статті 3 цього Закону визначає принципи, на яких базується соціальне обслуговування, зокрема дотримання прав людини, гуманізм, рівні права для жінок і чоловіків, повага до людської гідності та соціальна справедливість [4]. Ці принципи сприяють створенню комфортного середовища для старших людей та підтримують їхнє право на гідне життя.

Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку» [2] встановлює принципи державної політики щодо ветеранів праці та людей похилого віку, спрямовані на формування у суспільстві культури поваги та підтримки їх активного життя в старості.

На рівні місцевих громад нормативно-правова база соціальної роботи з людьми похилого віку включає програми соціального захисту, плани дій і рішення місцевих рад щодо надання соціальних послуг. До основних нормативно-правових актів, які визначають соціальну роботу з цією категорією громадян, належать:

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг», яка регулює виявлення осіб у складних життєвих обставинах [11];
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та людям похилого віку з психічними розладами» [10];
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» [9];
- Наказ Мінсоцполітики щодо інструкцій з оформлення особових справ отримувачів соціальної допомоги [13].

Діяльність установ соціального обслуговування, зокрема територіальних центрів, також регулюється національними стандартами, такими як «Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання для осіб похилого віку та з інвалідністю» [14].

Таким чином, в Україні існує розвинута система нормативно-правових актів, що регулюють соціальну роботу з людьми похилого віку на рівні територіальних громад, і ці акти базуються на міжнародних деклараціях та національному законодавстві.

Незважаючи на наявність ґрунтовної нормативно-правової бази, існують певні проблеми у сфері соціальної роботи з людьми похилого віку, а саме недостатнє фінансування соціальних послуг; недоступність соціальних послуг для деяких категорій людей похилого віку; недостатній розвиток соціальної інфраструктури для людей похилого віку та ін. [26, с.30].

Потрібно відзначити, що система соціального обслуговування людей похилого віку повинна бути більш прозорою, доступною і якісною. Для цього необхідно вдосконалювати законодавство в даній області, враховуючи специфіку потреб і проблем літнього населення. Зокрема, важливо розробити більш чіткі і детальні нормативні акти, що регулюють надання соціальних послуг людям похилого віку. Це допоможе виключити можливість довільного тлумачення законів і стандартів з боку виконавців і поліпшити якість послуг, що надаються.

Необхідно вдосконалювати механізми фінансування соціального обслуговування людей похилого віку. Це дозволить забезпечити стале фінансування установ і служб соціального обслуговування, а також підвищити доступність і якість послуг, що надаються.

Важливо звернути увагу на розвиток системи добровільної допомоги та підтримки для людей похилого віку, оскільки вони часто відчують самотність і потребують спілкування та соціальної активності. Також корисно залучати некомерційні організації до соціального обслуговування людей похилого віку та їх реабілітації.

Таким чином, вдосконалення законодавства про соціальне обслуговування людей похилого віку є необхідним кроком для забезпечення їм повного спектру необхідних послуг та підтримки у повсякденному житті.

2.2. Територіальні центри надання соціальних послуг в системі соціальних служб

Міністерство соціальної політики України у якості одного з головних завдань в умовах війни визначає забезпечення громадян «своєчасною, доступною, якісною підтримкою, побудувати систему надання соціальних послуг та здійснення соціальної роботи, наближену до кращих європейських практик» [54]. Система соціальних послуг в Україні пропонує широкий спектр послуг, які допомагають людям долати життєві труднощі та підтримувати свій

соціальний статус. Розвиток цієї системи ґрунтується на наукових дослідженнях та підготовці кваліфікованих фахівців. Система соціальних послуг надається переважно через мережу соціальних служб, що базуються на принципах доступності, добровільності та гуманності. Функції соціальних служб включають профілактичні, соціальні, реабілітаційні та інші послуги [44, с.530].

В Україні існує два сектори надання соціальних послуг: державний та недержавний. Державний сектор включає державні органи, місцеві адміністрації та державні або комунальні установи, тоді як недержавний сектор складається з різноманітних неприбуткових організацій. Одним із ключових засобів управління системою державної соціальної допомоги в Україні є правове регулювання, яке впливає на ефективність інших аспектів управління, зокрема організаційного та ресурсного (фінансового, кадрового, соціального, інформаційного) [44, с.531].

Сьогодні в Україні формується нова структура управління системою соціального обслуговування в контексті децентралізації і відповідно розвитку територіальних соціальних служб, відповідно до чого створюється принципово нова модель мережі закладів соціального обслуговування відповідно до територіального розміщення і регіональної специфіки та [47, с.56].

Реформа децентралізації надала органам місцевого самоврядування більше повноважень у наданні соціальних послуг, вимагаючи від них більш активнішої участі відповідно до потреб мешканців громади. Тому одним з основних завдань кожної об'єднаної територіальної громади стало здійснення організаційних заходів для створення ефективної системи надання соціальних послуг (створити відповідну структуру управління системою соціального захисту, впровадити інтегровану систему надання соціальних послуг в громаді, з урахуванням наявних ресурсів та потреб у соціальних послугах своїх мешканців) [36, с.150].

Наказом Мінсоцполітики України від 17.07.2019 р. №1106 «Про внесення змін до інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ

отримувачів усіх видів соціальної допомоги» [13] закріплено функції об'єднаних територіальних громад (як фронт-офісів) під час прийняття заяв і необхідних документів для призначення державних допомог безпосередньо та передбачено можливість призначення (відмови у призначенні) заявнику органом соціального захисту населення районного рівня соціальної допомоги на підставі електронного документа, сформованого уповноваженою особою ОТГ.

Згідно з Законом «Про соціальні послуги» [4], для реалізації повноважень в сфері соціальних послуг на локальному рівні, у структурі громади повинні бути створені відповідні підрозділи соціального захисту населення. Таким чином законодавець зобов'язав кожную громаду надавати базові соціальні послуги за відповідним соціальним стандартом, затвердженим Міністерством соціальної політики.

У зв'язку з цим на сьогодні в системі соціального обслуговування населення, що є найважливішою частиною сфери соціального захисту, особливе місце належить таким установам, як територіальні центри надання соціальних послуг [21, с.127].

Територіальні центри надання соціальних послуг – це організації, діяльність яких спрямована на надання певних послуг як для конкретного суб'єкта, так і для груп людей. Саме територіальні центри надання соціальних послуг виступають посередником між ними і органами влади. Таке положення даних установ в системі соціальних служб обумовлено низкою причин, серед яких можна виділити наступні:

- з усіх закладів соціального обслуговування територіальні центри надання соціальних послуг мають найширший контингент одержувачів послуг, серед яких присутні представники всіх слабозахищених груп населення;
- відповідно до вищесказаного установи даного типу відрізняються максимально широким переліком послуг, що надаються;

Територіальні центри надання соціальних послуг присутні у всіх великих, малих містах і в сільській місцевості, будучи в багатьох випадках єдиним закладом соціального обслуговування на території або в населеному пункті.

Структура територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та кількість працівників напряму залежить від категорій клієнтів-членів ОТГ та їх кількості. Профільність, посади, обов'язки, які виконують працівники центру надання соціальних послуг, визначатимуть їх функціональний та рольовий репертуар [53, с.115].

Територіальні центри надання соціальних послуг, виконують наступні важливі завдання:

- організація дієвої системи якісного соціального обслуговування в районі, оперативного реагування на запити обслуговуваних, якісне виконання соціальних послуг відповідно до переліку гарантованих державою соціальних послуг та впровадження додаткових нагальних послуг;
- організація заходів щодо активізації життєвої позиції осіб похилого віку та інвалідів;
- підготовки кадрів для соціального обслуговування осіб похилого віку, інвалідів, а також інших категорій клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Соціальні працівники у територіальних центрах надання соціальних послуг мають специфічні повноваження, що висуває особливі вимоги до їх професійної діяльності: високий рівень їхньої відповідної підготовки, а якісне надання соціальних послуг формує позитивний імідж територіального центру надання соціальних послуг, підвищує авторитет і довіру в очах отримувачів послуг [40, с.180].

Територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) є ключовими елементами системи соціальних служб в Україні. Вони функціонують для надання соціальної допомоги, підтримки та реабілітації вразливим категоріям населення, таким як літні люди, особи з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї, діти-сироти, бездомні особи тощо [24, с.67].

Основною діяльністю центрів надання соціальних послуг в системі соціальних служб є:

- пошук і облік громадян похилого віку, які потребують соціальної допомоги;
- формування бази даних, яка містить відомості про добробут людей похилого віку і необхідних їм соціальних послугах;
- здійснення на практиці законодавчих прав, які відносяться до організації допомоги громадянам похилого віку;
- надання консультаційних послуг (юридичних, психологічних, соціальних) за запитом клієнта;
- допомога у соціальній адаптації (підтримка у розвитку соціальних навичок, реінтеграція у суспільство);
- надання сприяння в організації харчування, медико-соціальних, побутових, психологічних і законодавчо-правових послугах;
- соціальний патронаж осіб похилого віку, які потребують реабілітації та соціальної допомоги;
- організація реабілітації: фізична та психологічна реабілітація осіб із особливими потребами, а також організація професійної підготовки та перепідготовки для соціально незахищених категорій;
- проведення профілактичної роботи, яка спрямована на попередження соціального відчуження та інформування громадян про їх права та можливості;
- кризове втручання: організація допомоги, а також надання тимчасового притулку для людей у складних життєвих обставинах.
- надання сприяння в пошуку державних і недержавних організацій для залучення їх до гуманітарної та термінової допомоги соціальної спрямованості людям похилого віку.

Територіальні центри надання соціальних послуг зазвичай включають наступні підрозділи:

- відділення соціальної допомоги на дому – забезпечує допомогу самотнім літнім людям та людям з інвалідністю;

- відділення денного перебування – місця, де люди похилого віку або інші категорії можуть отримати догляд, навчання та інші послуги;
- відділення стаціонарного догляду – забезпечує постійний догляд людям, які цього потребують;
- центри реабілітації – для дітей і дорослих з інвалідністю.

Надання послуг здійснюється завдяки допомозі різних підприємств торгівлі, підрозділів охорони здоров'я, житлово-комунальних установ, організацій громадського харчування та соціального захисту громадян [38, с.155].

Територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) надають послуги з обслуговування на дому частково мобільним і немобільним громадянам похилого віку. З цією метою створюються відділення надомного обслуговування. Вони покликані створювати позитивні умови життя людям похилого віку і продовжувати їх соціальну активність. У таких установах ініціативність спрямована на постійне або тимчасове обслуговування на дому.

Активно застосовується в територіальних центри соціального обслуговування і така технологія, як клубна і гурткова діяльність для того, щоб вони, після припинення активної і трудової діяльності, не втрачали інтерес до життя і не впадали в депресію. У клубах за інтересами можна займатися улюбленою справою або навчитися чомусь новому, вступати в нові взаємини з такими ж людьми. З учасниками клубів та гуртків проводяться тематичні бесіди, зустрічі, вечори відпочинку та культурно-розважальні заходи. Така форма соціальної роботи з літніми людьми приносить хороші результати, адже вона дозволяє подолати проблему самотності, різні психологічні хвороби і відхилення в поведінці [30, с.120].

Таким чином, територіальний центр надання соціальних послуг є установою, що здійснює взаємодію з органами державної влади, органами місцевого самоврядування та організаціями, які беруть участь у наданні соціальних послуг, інформуванні громадян і організацій, прийомі і видачі

документів, обробці персональних даних, пов'язаних з наданням соціальних послуг. Діяльність територіальних центрів надання соціальних послуг є важливою для підтримки соціальної стабільності та розвитку громад. Вони сприяють соціальній інтеграції, зменшують рівень соціальної напруги та забезпечують гідний рівень життя для вразливих груп населення. Вся діяльність Центрів спрямована на організацію взаємодії, підтримки і допомоги окремим категоріям громадян. Територіальні центри надають всебічну підтримку громадянам, роблячи величезну роботу в різних напрямках – від надання спеціальних послуг до організації та проведення різних заходів, враховуючи справжні потреби населення, його психологічний та емоційний настрій. Від цього залежить не тільки перелік послуг і заходів, а й деталі взаємодії співробітників із заявниками. Найголовнішим напрямком діяльності Територіальних центрів надання соціальних послуг на даний момент є люди похилого віку, для яких існує спеціальний перелік послуг.

2.3. Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни

Надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування під час війни набуває особливого значення. Ця категорія населення є вразливою до соціальних, економічних та психологічних потрясінь, що супроводжують воєнний конфлікт.

Соціальне допомога у формі соціального обслуговування включає в себе діяльність з надання соціальних послуг одержувачам соціальних послуг, яка спрямована на поліпшення умов їх життєдіяльності при збереженні перебування одержувачів соціальних послуг у звичному сприятливому середовищі – місці їх проживання.

Як правило, громадяни похилого віку потребують сторонньої допомоги, що пов'язано з частковою або повною втратою можливості

самообслуговування, у зв'язку з фізіологічним старінням людського організму. Тому, справедливо відносити їх до категорії тих, хто потребує соціального обслуговування.

Основи соціального обслуговування в Україні закріплені Законі від «Про соціальні послуги», згідно з яким громадяни, визнані такими, що потребують соціального обслуговування, мають право на отримання соціальних послуг у відповідних організаціях [4]. Однією з основних організацій, що займаються соціальною роботою з людьми похилого віку, є територіальні центри соціального обслуговування.

Основними цілями діяльності центрів соціального обслуговування є формування єдиної системи надання медико-соціальної реабілітації, адаптації літніх людей та інвалідів, розробка і проведення комплексних планових заходів з організації соціального обслуговування громадян, попередження зниження рівня їх соціального захисту на основі аналізу соціальної та демографічної ситуації, рівня соціально-економічного забезпечення населення.

У таких центрах фахівці надають широкий спектр соціальних послуг, спрямованих на поліпшення якості життя людей похилого віку.

Наразі в територіальних центрах соціального обслуговування громадянам похилого віку, які перебувають у важкій життєвій ситуації, соціально небезпечному становищі надається допомога в реалізації законних прав та інтересів, сприяння в поліпшенні їх соціально-побутового становища і психологічного статусу.

Аналіз терміну «соціальні послуги» дозволяє виділити дії, спрямовані на попередження складних життєвих ситуацій, їх подолання або зменшення негативних наслідків для осіб чи родин, які перебувають у таких обставинах.

Соціальні послуги можна класифікувати за різними критеріями, зокрема за змістом надання, серед яких є:

- прості форми обслуговування – не передбачають постійної чи комплексної допомоги, прикладом є консультування або захист інтересів;

- комплексне обслуговування – передбачає регулярну допомогу, наприклад, соціальний супровід чи інтеграція в суспільство;
- спеціалізовані послуги – надаються певним групам осіб, як-от людям похилого віку;
- допоміжні послуги – включають натуральну допомогу, таку як продукти, засоби гігієни, одяг, взуття та технічні послуги, наприклад, транспортні або переклад жестовою мовою.

Літнім людям з урахуванням їх індивідуальних потреб надаються такі види соціальних послуг: соціально-побутові, соціально-медичні, соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-трудова, соціально-правові, термінові соціальні послуги.

Діяльність соціального працівника, що здійснюється в умовах територіального центру соціального обслуговування складається із наступних напрямків:

1. Виявлення потреб і проблем клієнтів: соціальний працівник проводить індивідуальні та групові консультації, допомагаючи людям зрозуміти свої труднощі і знайти шляхи їх вирішення.

2. Проведення соціального консультування та надання інформації: ефективність роботи соціального працівника залежить від готовності клієнта вирішувати свої проблеми, тому важливо переконати людину в необхідності співпраці для поліпшення її життя. Під час консультування соціальний працівник допомагає літнім людям розвивати самостійність і краще усвідомлювати свої потреби та права.

3. Надання соціально-побутових послуг літнім людям відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України, що включають допомогу в приготуванні їжі, купівлі та доставці товарів, медичних оглядах, прибиранні та оформленні документів для отримання субсидій.

4. Організація соціальних заходів: територіальні центри соціального обслуговування відіграють важливу роль в організації соціальних заходів для громадян похилого віку. Вони створюють спільноти для людей похилого віку,

де вони можуть спілкуватися, ділитися досвідом та брати участь у різних заходах. Це може бути клуб літніх людей, де проводяться різні заняття і майстер-класи, екскурсії, розважальні та культурні заходи. Організація соціальних заходів допомагає людям похилого віку боротися з соціальною ізоляцією та підтримує їх участь у суспільстві.

5. Сприяння в отриманні соціальних послуг: соціальні працівники територіальних центрів соціального обслуговування допомагають літнім громадянам отримати необхідні соціальні послуги, такі як послуги опікунства, лікування та реабілітації, психологічну допомогу та інші. Вони сприяють в отриманні документів і оформленні необхідних заяв, а також допомагають літнім людям розібратися в складній бюрократичній системі. В сучасних умовах важливо забезпечити також можливість дистанційного консультування через телефон або інтернет для таких людей похилого віку, хто не може дістатися центрів.

У зв'язку із проведенням військових дій загостилася ситуація з людьми похилого віку, які вимушені були виїхати з окупованих територій [45, с.205].

Територіальні центри соціального обслуговування беруть участь в організації екстреної допомоги: евакуації, наданні тимчасового житла, гуманітарної допомоги (їжі, ліків, предметів гігієни), організації пунктів обігріву та підтримки: створення спеціальних місць, де люди можуть отримати тепло, їжу і необхідну допомогу [67, с.204].

Для підтримки таких людей, крім матеріальної допомоги від держави, важливо організовувати співпрацю з гуманітарними організаціями для забезпечення продуктових наборів, ліків та інших предметів першої необхідності, а також вирішити питання з транспортуванням гуманітарної допомоги в небезпечні або важкодоступні райони.

Також територіальні центри соціального обслуговування беруть участь у створенні та підтриманні волонтерської допомоги людям похилого віку – це важлива соціальна ініціатива, яка сприяє підтримці та покращенню якості життя літніх людей [49, с.97]. Залучення волонтерів передбачає залучення до

організації процесу соціальної допомоги небайдужих громадян, а також співпрацю з міжнародними громадськими організаціями для забезпечення додаткових ресурсів (залучення ресурсів та допомоги від ООН, Червоного Хреста та інших міжнародних партнерів).

Така допомога може бути як матеріальною, так і моральною, і може включати різні аспекти: збір коштів або речей для адресної допомоги, організація спільних свят або творчих майстер-класів, створення гарячої лінії для надання психологічної підтримки, запуск онлайн-курсів для освоєння базових цифрових навичок тощо.

На основі вищевикладеного слід зауважити, що законодавцем не обмежено коло соціальних послуг для людей літнього віку в Україні, що свідчить про високу здатність законодавства в зазначеній сфері пристосовуватися до нових соціальних реалій та враховувати нові і непередбачувані соціальні ризики [52, с.127].

Також слід зазначити, що такий великий спектр послуг, що надаються територіальними центрами соціального обслуговування, дозволяє знайти індивідуальний підхід до кожного громадянина, який опинився в тій чи іншій важкій життєвій ситуації, і знайти вихід з цієї ситуації. Крім того слід зазначити, що сучасна організація допомоги і підтримки людям похилого віку, поряд з традиційними соціальними проблемами, передбачає розробку технологій і методик, впровадження яких сприяє не тільки вирішенню соціально-економічних, правових питань, пов'язаних з психічним станом, що виникають у літніх людей в процесі спілкування або його відсутності, а й вивчення способу життя, стилю поведінки, відносин людей «третього віку» в процесі адаптації до навколишнього світу.

Ефективність соціального обслуговування осіб похилого віку залежить перш за все від самого клієнта, вкладу фахівця з соціальної роботи, а також від їх взаємодії. У свою чергу, для соціального працівника як представника однієї з груп професій «людина – людина», який реалізує в якості свого основного трудового функціоналу допомогу людям, які перебувають у важкій життєвій

ситуації, дуже важливий рівень сформованості власної професійної компетентності. Разом з тим фахівці, які здійснюють соціальне обслуговування громадян, в т. ч. похилого віку, надають останнім різноманітний спектр соціальних послуг, що якісно відрізняються за змістом: соціально-медичні, соціально-правові, соціально-психологічні, соціально-педагогічні тощо [42, с53]. За фактом соціальний працівник як професіонал, не будучи профільним фахівцем (лікарем, юристом, психологом, педагогом), повинен володіти певною мірою їх професійними компетенціями.

Таким чином, роль територіальних центрів соціального обслуговування в організації соціальної роботи з громадянами похилого віку включає діяльність з визначення потреб і проблем клієнтів, проведення соціального консультування та надання інформації, організації соціальних заходів, сприяння в отриманні соціальних послуг, співпраці з близькими і родичами, а також моніторингу і оцінки результатів. Ці заходи дозволяють громадянам похилого віку залишатися активними та соціально інтегрованими, покращуючи їх якість життя та забезпечуючи необхідну підтримку. Територіальні центри соціального обслуговування в умовах війни виконують не лише стандартні функції підтримки, але й адаптують свою діяльність до умов надзвичайної ситуації. Це вимагає від персоналу гнучкості, координації з іншими установами та посиленого гуманітарного підходу до роботи.

Висновки до розділу 2

Таким чином, в другому розділі була розглянута специфіка організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни.

Аналіз правової бази надання соціальних послуг людям похилого віку показав, що в цілому законодавство України забезпечує правову базу для організації та надання соціального обслуговування людям похилого віку, захист їх прав та інтересів, а також визначає механізми державної підтримки даної

категорії громадян. Правова основа роботи територіальних центрів надання соціальних послуг закріплена, перш за все, Законом України «Про соціальні послуги», який визначає завдання діяльності районних, міських, районних у містах, селищних та сільських центрів соціальних.

Територіальні центри соціального обслуговування є найважливішим елементом в системі соціального обслуговування населення, які відіграють найважливішу роль в життєдіяльності пенсіонерів, інвалідів, людей з обмеженими можливостями і всього населення, яке опинилося в складній життєвій ситуації. Центри надання соціальних послуг виконують різні функції з надання допомоги в соціальній сфері. Тому для ефективності обслуговування центри формують відділення надомного обслуговування, соціально-медичного обслуговування на дому, соціально-реабілітаційне відділення, відділення тимчасового проживання, відділення мобільної бригади.

Розглянувши особливості процесу соціального обслуговування по відношенню до осіб старшого віку можемо відзначити, що це система соціальної роботи, яка включає в себе соціальний захист, соціальну допомогу і соціальну підтримку. Пріоритетною формою реалізації соціальної політики є діяльність установ соціального обслуговування. Вони функціонують на принципах адресності, гарантованості, комплексності та диференціації надання соціальних послуг старшому поколінню. Завдяки наданій допомозі з боку установ центрів соціальних послуг збільшується рівень добробуту, матеріального становища, надається сприяння у вирішенні сімейних і духовних проблем громадян похилого віку. В даний час при наданні соціальних послуг команда соціальних працівників надає широкий комплекс послуг, що дозволяє забезпечити якісне обслуговування на дому з урахуванням індивідуальних потреб.

Організація соціального обслуговування людей похилого віку є одним із ключових напрямків соціальної політики, спрямованим на забезпечення їхнього добробуту, соціальної залученості та активного довголіття. Вона вимагає постійного розвитку, адаптації до нових викликів та інтеграції сучасних

підходів, що забезпечить ефективність соціальної підтримки в умовах демографічних змін. В умовах війни особливо важливо кризове втручання, спрямоване на подолання екстремальних ситуацій і задоволення основних потреб літніх людей.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В М.ХАРКОВІ

3.1. Опис програми дослідження

Актуальність дослідження «Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни» обумовлена географічним положенням міста як прифронтового в умовах російсько-української війни. Харків є одним із найбільших адміністративних центрів України з розвиненою мережею територіальних центрів соціального обслуговування, які наляють послуги людям похилого віку. Війна значно вплинула на соціальну інфраструктуру міста, що зробила Харків важливим об'єктом для аналізу організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування кризових умовах.

Об'єкт: територіальні центри соціального обслуговування в м. Харкові

Предмет: особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни.

Мета дослідження: з'ясувати особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах російсько-української війни та розробити рекомендації щодо удосконалення організації надання відповідних соціальних послуг.

Завдання дослідження:

- дослідити адаптацію персоналу і процесів надання соціальних послуг у відповідь на виклики, пов'язані із проведенням на території України військових дій;

- проаналізувати вплив навантаження та психологічного стану працівників територіальних центрів соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни на процес організації надання соціальних послуг людям похилого віку;

- визначити як проблеми, що виникають у соціальних працівників, впливають на здійснення професійних обов'язків щодо соціального обслуговування людей похилого віку;

- розробити рекомендації щодо удосконалення організації надання соціальних послуг громадян похилого віку у територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни.

Гіпотеза 1. В умовах війни відтік кадрів із територіальних центрів соціального обслуговування в м. Харкові змушує керівництво переглядати підходи до кадрового менеджменту, що може включати пришвидшений набір та адаптацію нових працівників для забезпечення стабільного надання соціальних послуг.

Гіпотеза 2. Воєнний стан спонукає керівників територіальних центрів соціального обслуговування Харкова до перегляду організаційних процесів і реагування на зростання навантаження на соціальних працівників та виконання більшого обсягу завдань.

Гіпотеза 3. В умовах війни територіальні центри соціального обслуговування Харкова впроваджують дистанційні форми надання соціальних послуг для людей похилого віку, що вимагає від менеджменту адаптації організаційних процесів, розвитку цифрових навичок працівників та налагодження нових комунікаційних каналів для ефективного обслуговування в умовах обмеженого особистого контакту.

Для дослідження було обрано метод експертного опитування, який є високоякісним інструментом збору інформації, заснованим на залученні

експертів у певній галузі. Експертні опитування дають можливість детально проаналізувати ситуацію завдяки високому рівню знань і досвіду залучених респондентів. Це особливо важливо для формування обґрунтованих рекомендацій у сфері соціального обслуговування.

Для дослідження також використовувався метод контент-аналізу офіційних Інтернет-сторінок територіальних центрів соціального обслуговування в м. Харкові. Метод контент-аналізу є важливим у сфері соціального обслуговування, оскільки він допомагає вивчати та оцінювати публікації, пов'язані з соціальним обслуговуванням, відстежувати громадську думку про якість послуг, виявляти поточні проблеми та потреби, а також допомагає формувати стратегії вдосконалення послуг на основі реальних даних.

Етапи реалізації програми включають:

1. Аналітичний етап. Вивчення нормативно-правової бази, що регулює діяльність територіальних центрів соціального обслуговування, а також тенденцій їх функціонування в умовах війни, а також особливостей надання соціальних послуг людям похилого віку на сучасному етапі. В результаті вивчення наукових підходів до проблем організації діяльності територіальних центрів соціального обслуговування в Україні в умовах війни була розроблена анкета для керівників територіальних центрів надання соціальних послуг м. Харкова (додаток А), яка вміщує 21 питання, що стосуються різних аспектів надання соціальних послуг людям похилого віку. Зокрема, питання анкети були спрямовані на з'ясування напрямів діяльності керівників територіальних центрів соціального обслуговування, змін у чисельності співробітників терцентрів надання соціальних послуг і їхньої укомплектованості, виявлення додаткових обов'язків персоналу в перші місяці війни, оцінку фізичних і моральних втрат, понесених співробітниками. Окремо були розглянуті питання професійної завантаженості, мотивації співробітників, основні проблеми в роботі соціальних працівників і дотримання стандартів якості обслуговування в умовах війни. Анкета також була спрямована на виявлення пріоритетів у сфері надання соціальних послуг літнім людям, впровадження інноваційних методів.

Останньою частиною опитування стало складання соціально-демографічних портретів директорів територіальних центрів соціального обслуговування.

2. Емпіричний етап. На даному етапі за допомогою розробленої анкети було проведено опитування керівників територіальних центрів надання соціальних послуг м. Харкова. Анкетування керівників центрів було проведено для виявлення труднощів у роботі та оцінки потреби в додаткових ресурсах. У дослідження взяли участь керівники районних територіальних центрів надання соціальних послуг м. Харкова, а саме Індустріального, Київського, Немишлянського, Новобаварського, Основ'янського, Салтівського, Слобідського, Холодногірського та Шевченківського районів.

3. Аналіз результатів дослідження. Метою даного етапу було узагальнення результатів дослідження, виявлення тенденцій та особливостей організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни.

4. Рекомендаційний етап. Розробка пропозицій щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах в Україні в умовах війни (підвищення кваліфікації співробітників, впровадження нових технологій, оптимізація процесів).

Експертне опитування проводилося восени 2024 р. В ньому взяло участь 9 осіб – директорів територіальних центрів соціального обслуговування м. Харкова.

3.2. Аналіз результатів дослідження

У місті Харкові функціонує 9 територіальних центрів соціального обслуговування: в Індустріальному, Київському, Немишлянському, Новобаварському, Основ'янському, Салтівському, Слобідському, Холодногірському та Шевченківському районах.

Кількість працівників територіальних центрів соціального обслуговування є різною: від 57 осіб у Індустріальному районі до 140 осіб

Салтівського району. Такі розбіжності у кількості соціальних працівників по районах обумовлені кількістю клієнтів – людей похилого віку.

Також слід зазначити, що з початку збройної агресії та окупації частини території України майже третина територіальних центрів соціального обслуговування зазнали скорочення штату до чверті співробітників, а в 2-х терцентрах соціального обслуговування штат скоротився на понад 50%. Причиною такого становища стало те, що м. Харків знаходиться у безпосередній близькості до територій, на яких ведуться активні бойові дії, отже багато працівників евакуювалося з метою захисту особистої безпеки.

Щодо прийняття на роботу нових співробітників слід зазначити, що шість територіальних центрів соціального обслуговування (Індустріальний, Новобаварський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Київський райони) змогли залучити значну кількість нових працівників (більше 10 осіб). Третина опитаних керівників вказали, що кількість нових працівників становить у межах 5-10 осіб (Основ'янський, Холодногірський, Немишлянський райони).

В цілому слід зазначити, що прийняття нових співробітників не дозволило вирішити проблему із кадровим забезпеченням. Так у ході опитування тільки директор терцентру соціального обслуговування Немишлянського району зазначив, що укомплектованість терцентру соціального обслуговування складає 100%. Три територіальних центри соціального обслуговування Київського, Індустріального, Новобаварського районів укомплектовані на 70%, 5 терцентрів – Основ'янський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський район – на 60%. Внаслідок такої ситуації на даному етапі недолік кадрів посилює навантаження на співробітників, що залишилися.

При цьому слід зазначити, що внаслідок проведення військових дій збільшилось також додаткове навантаження на працівників територіальних центрів соціального обслуговування в перші місяці вторгнення. Зокрема, більшість співробітників були задіяні в зборі гуманітарної допомоги (зазначили

8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський, Київський, Немишлянський, Новобаварський райони), наданні психологічної підтримки (зазначили 9 керівників терцентрів соціального обслуговування), допомоги ЗСУ (зазначили 7 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Шевченківський, Новобаварський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський, Київський райони). Також додаткове навантаження включало діяльність із забезпечення безпеки підопічних (зазначили 5 керівників терцентрів – Індустріальний, Основ'янський, Слобідський, Салтівський, Київський райони) та організації притулків (зазначили 2 керівника терцентрів соціального обслуговування – Слобідський, Холодногірський райони). Додаткові функції вимагають від працівників територіальних центрів соціального обслуговування докладання значних зусиль і ресурсів для їх реалізації.

Слід зазначити, що й самім працівникам територіальних центрів соціального обслуговування м. Харкова довелося відчути на собі наслідки ворожої агресії: так, більше половини співробітників зіткнулися з руйнуванням майна (зазначили 7 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Новобаварський, Основ'янський, Шевченківський, Салтівський, Холодногірський, Київський), втратою близьких (загиблі або зниклі без вісті) – зазначили 5 керівників терцентрів соціального обслуговування (Індустріальний, Новобаварський, Основ'янський, Слобідський, Салтівський райони), пораненням – зазначили 2 керівника терцентрів соціального обслуговування – Новобаварський, Холодногірський райони. Також частині працівників довелося виїжджати з окупованої території (зазначили 2 керівника терцентрів соціального обслуговування – Шевченківський, Холодногірський райони). Лише директор територіального центру соціального обслуговування Немишлянського району зазначив, що співробітники його центру не зазнали особистісних втрат під час війни.

Внаслідок збільшення робочого та психологічного навантаження, а також пережитих втрат значущими труднощами стали проблеми відсутності мотивації та збільшення почуття втоми у працівників територіальних центрів соціального обслуговування: 2 керівники терцентрів (Новобаварський, Основ'янський райони) відзначити, що втома, яку відчувають працівники центрів є значною, 4 керівника терцентрів соціального обслуговування (Індустріальний, Слобідський, Холодногірський, Київський райони) охарактеризували, що такий стан виникає іноді. У цілому можемо відзначити, що наразі проблеми з мотивацією та відчуттям стану втоми є доволі значимими, але в більшості випадків не критичними.

На питання «Як ви оцінюєте завантаженість, інтенсивність праці працівників терцентру соціального обслуговування на робочому місці?» більшість керівників відзначили, що працівники територіальних центрів соціального обслуговування зіткнулися з істотним збільшенням навантаження (зазначили 8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Новобаварський, Основ'янський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Київський, Немишлянський райони), а також їм довелося освоїти та виконувати нові для них функції (зазначили 4 керівника терцентрів соціального обслуговування – Новобаварський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський райони). Можемо зробити висновок, що більшість працівників зіткнулися з істотним збільшенням навантаження.

Визначаючи головні мотиви професійної діяльності соціальних працівників, більшість керівників територіальних центрів соціального обслуговування відзначити бажання допомагати людям (зазначили 8 керівників терцентрів соціального обслуговування), необхідність заробляти на життя (зазначили 7 керівників терцентрів соціального обслуговування) та стабільність (зазначили 4 керівника терцентрів соціального обслуговування). У цілому можемо зазначити, що хоча матеріальна мотивація є значною для працівника соціальної сфери, на першому місці все-таки знаходяться нематеріальні мотиви.

Більш детально проаналізуємо відповіді на питання анкети, які стосуються безпосередньо процесу надання соціальних послуг людям похилого віку. Аналіз відповідей щодо проблем, з якими соціальні працівники територіальних центрів стикаються в процесі здійснення професійних обов'язків у процесі соціального обслуговування людей похилого віку представлений на рис.3.1.

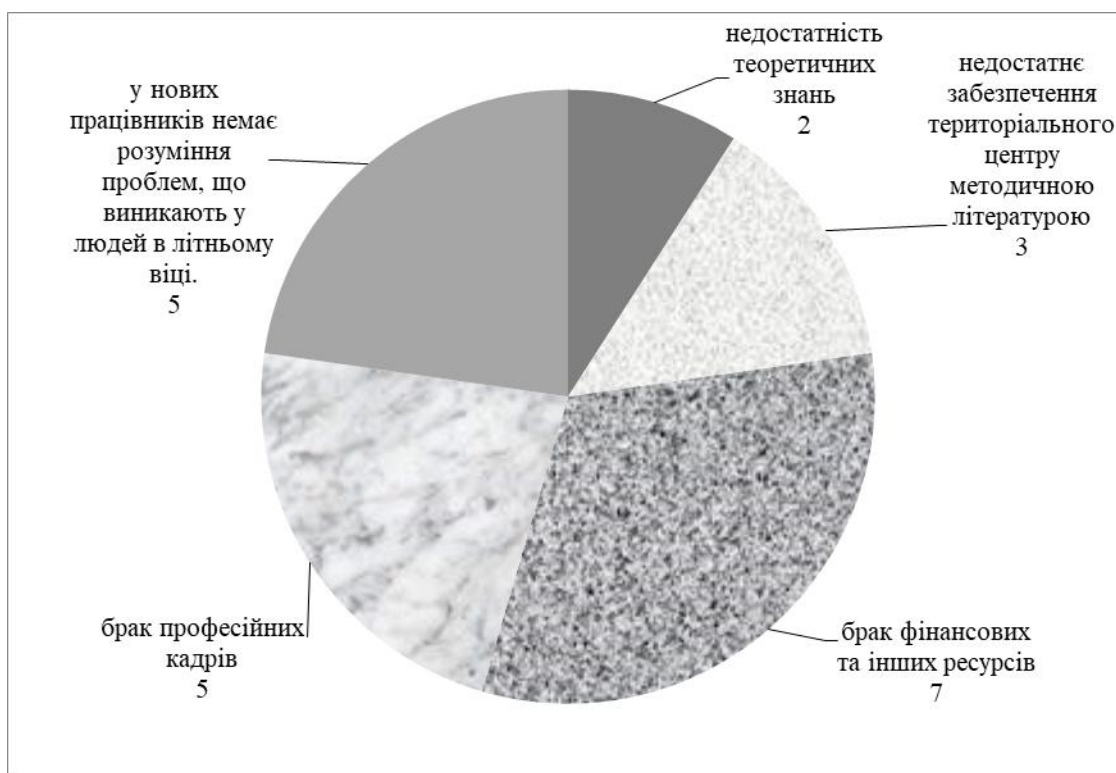


Рис.3.1.Характеристика проблем, з якими соціальні працівники територіальних центрів стикаються в процесі здійснення професійних обов'язків у процесі соціального обслуговування людей похилого віку

Як бачимо з рис.3.1, основною проблемою є недостатність фінансових та інших ресурсів, якими володіє територіальний центр соціального обслуговування, що зазначили 7 експертів (Індустріальний, Новобаварський, Київський, Основ'янський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський райони). Це свідчить про критичну потребу у підвищенні матеріально-технічного забезпечення територіальних центрів на сучасному етапі. Наступним за важливістю є кадрове питання, адже 5 директорів терцентрів

соціального обслуговування (Індустріальний, Основ'янський, Новобаварський, Шевченківський, Слобідський райони) вказали на дефіцит професійних кадрів, а також відсутність розуміння природи проблем літніх людей у нових співробітників (Індустріальний, Новобаварський, Київський, Основ'янський, Шевченківський райони). Це вказує на необхідність проведення додаткових навчальних програм і тренінгів. Ще одним проблемним моментом є методична підтримка, а саме недостатнє забезпечення методичною літературою відзначити 3 експерти (Київський, Шевченківський, Холодногірський райони), що також створює труднощі для якісного виконання професійних обов'язків. також у процесі опитування був відзначений недостатній рівень теоретичних знань (у 2-х експертів Новобаварського та Індустріального районів), що підкреслює важливість організації систематичного навчання та підвищення кваліфікації.

На питання анкети щодо відповідності послуг соціального обслуговування, які отримують люди похилого віку у територіальному центрі в умовах війни, стандартам якості надання таких послуг, відповіді розподілилися наступним чином (рис.3.2):

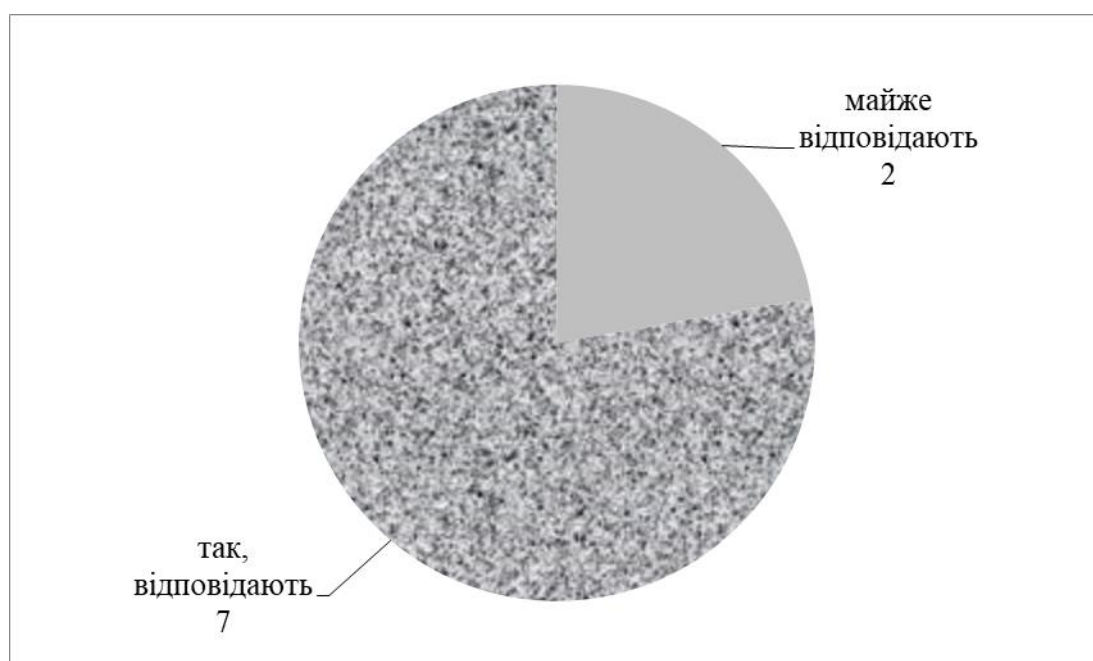


Рис.3.2. Характеристика відповідності послуг соціального обслуговування, які отримують люди похилого віку у територіальному центрі в умовах війни, стандартам якості

На основі представлених даних можна зробити такі висновки: більшість експертів (7 керівників терцентрів соціального обслуговування Індустріального, Київського, Новобаварського, Шевченківського, Немишлянського, Слобідського, Салтівського районів) вважають, що послуги соціального обслуговування для людей похилого віку у територіальному центрі відповідають стандартам якості навіть в умовах війни. Це свідчить про високий рівень задоволеності отримувачів послуг. Менша частка експертів (2 керівника терцентрів Основ'янського та Холодногірського районів) вказала, що послуги «майже відповідають» стандартам якості, що може вказувати на певні недоліки або аспекти, які потребують покращення для досягнення повної відповідності стандартам.

Соціальний працівник, який працює з людьми похилого віку, повинен володіти широким спектром особистісних і професійних якостей. У процесі дослідження керівникам територіальних центрів соціального обслуговування було поставлене питання: «Які якості, на вашу думку є важливим для соціального працівника, який працює з людьми похилого віку?». Результати відповідей на дане питання представлені на рис.3.3:

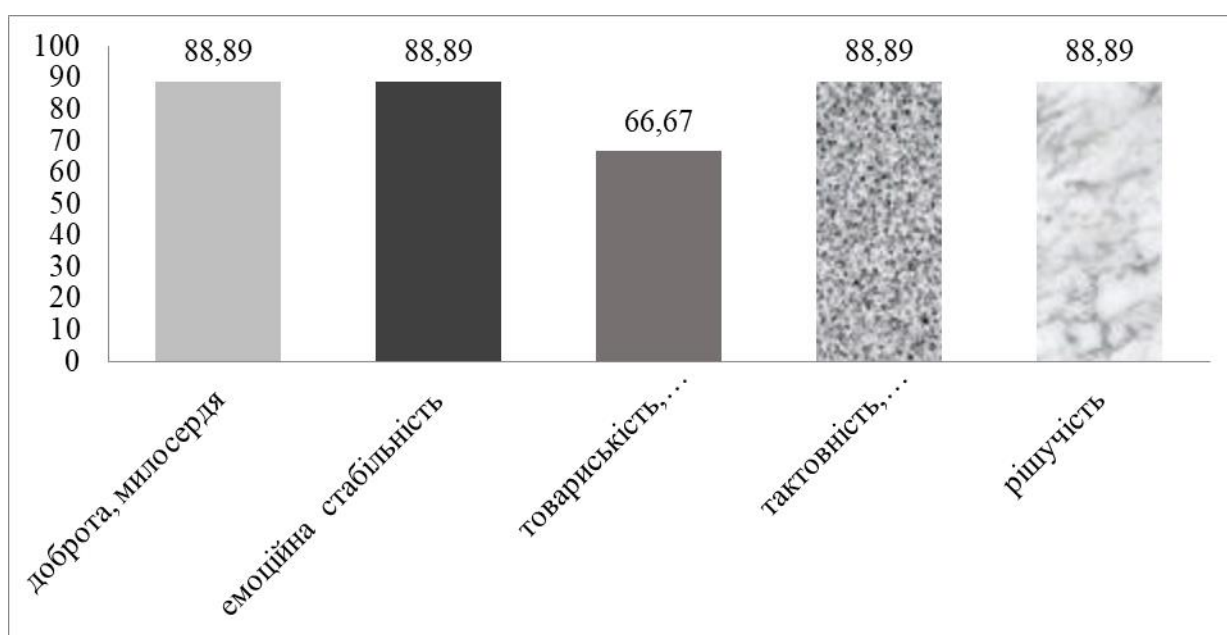


Рис.3.3. Характеристика якостей, важливих для соціального працівника, який працює з людьми похилого віку

На основі представлених даних, можна зробити висновки, що опитувані керівники у рівній мірі віддали перевагу таким особистісним якостям соціальних працівників, які працюють з людьми похилого віку, як доброта та милосердя (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Новобаварський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський, Київський, Немишлянський райони), емоційна стабільність і високий рівень емоційно-професійного самовладання (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський, Київський, Немишлянський, Основ'янський райони); тактовність, дотримання конфіденційності та делікатність у питаннях, що зачіпають особисті сторони життя (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Шевченківський, Салтівський, Холодногірський, Київський, Немишлянський, Основ'янський, Новобаварський райони), а також рішучість і здатність швидко приймати правильні рішення у складних ситуаціях (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Шевченківський, Салтівський, Холодногірський, Київський, Немишлянський, Основ'янський, Новобаварський райони). Менш пріоритетною, але важливою якістю керівники вважають товариськість і комунікативні навички (зазначило 6 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Новобаварський, Шевченківський, Салтівський, Київський, Немишлянський), які також є важливими для успішної взаємодії з людьми похилого віку.

Щодо завдань, які є пріоритетними у процесі надання соціальних послуг громадянам похилого віку, відповіді розподілились наступним чином (рис.3.4):

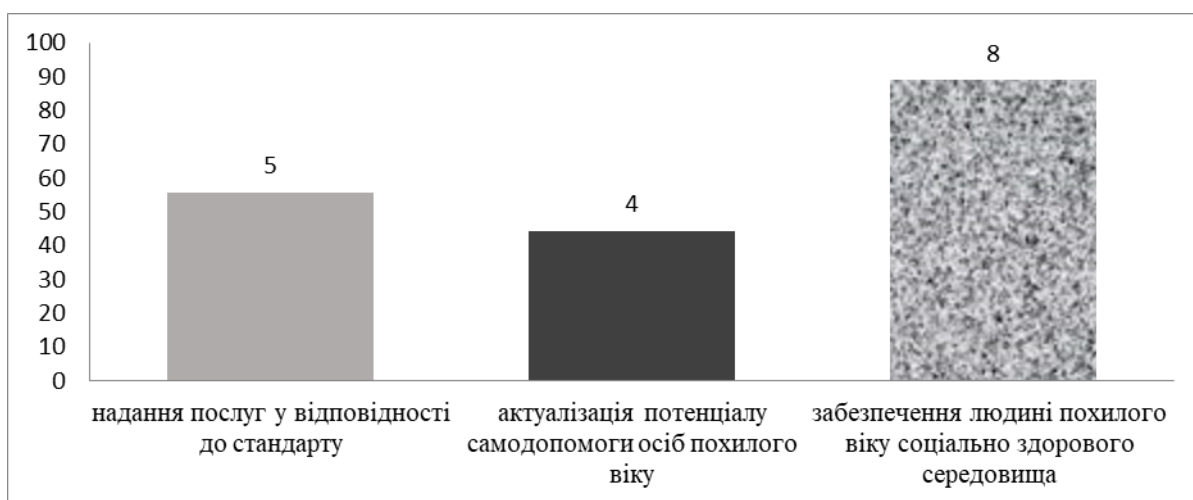


Рис.3.4. Характеристика першочергових завдань у процесі надання соціальних послуг громадянам похилого віку

Аналіз відповідей на дане питання свідчить про те, що основним завданням у процесі надання соціальних послуг громадянам похилого віку виявилось забезпечення соціально здорового середовища, яке обрали 8 керівників терцентрів соціального обслуговування. Це підкреслює важливість створення сприятливих умов для соціалізації та емоційного благополуччя літніх людей. Також важливим є забезпечення дотримання стандартів надання таких послуг – на цьому зробили акцент 5 опитаних керівників терцентрів соціального обслуговування, що свідчить про необхідність дотримання якості та професіоналізму у соціальній роботі. 4 експерта наголосили на значущості розвитку у літніх людей можливостей для самостійного вирішення проблем, що вказує на потребу в посиленні індивідуального підходу та актуалізації потенціалу самопомоги. Також з відповідей на дане питання можемо зробити висновок про низьку актуальність надання соціальних послуг людям похилого віку у дистанційному форматі (жоден керівник терцентрів соціального обслуговування не зазначив), що, ймовірно, пояснюється труднощами адаптації громадян похилого віку до сучасних технологій або відсутністю достатньої інфраструктури.

Також у процесі дослідження була вивчена думка керівників територіальних центрів соціального обслуговування щодо найбільш

ефективних форм допомоги та підтримки, яких першочергово потребують люди похилого віку під час війни (рис.3.5). На основі наведених даних можемо відзначити, серед пріоритетних форм допомоги людям похилого віку під час війни найбільш актуальними є надання психологічної допомоги самотньо проживаючим літнім людям (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування), допомога в освоєнні інформаційних технологій (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування), що свідчить про важливість доступу до інформації та засобів зв'язку, а також створення просторів для спілкування літніх людей (зазначило 7 керівників терцентрів соціального обслуговування), що підкреслює необхідність боротьби з соціальною ізоляцією.

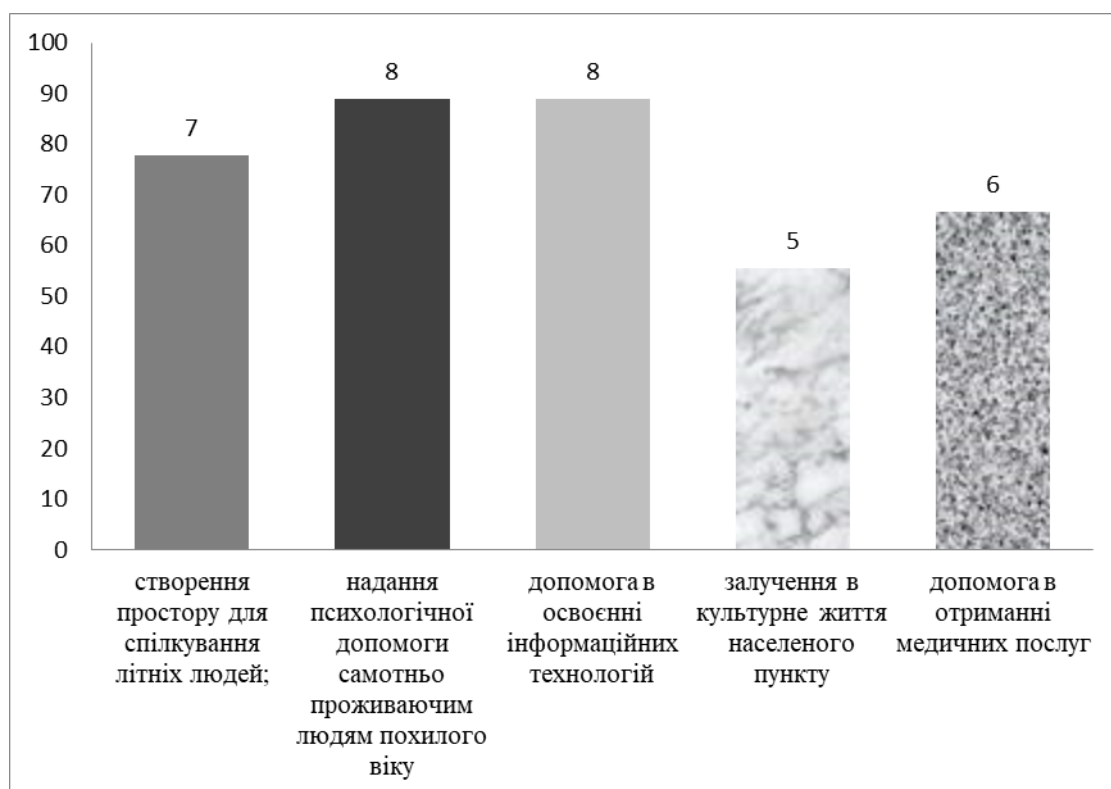


Рис.3.5. Характеристика видів соціальних послуг, яких першочергово потребують люди похилого віку під час війни

До інших важливих аспектів соціальної допомоги можна віднести допомогу в отриманні медичних послуг (зазначило 6 керівників терцентрів соціального обслуговування) та залучення осіб похилого віку до культурного життя (зазначило 5 керівників терцентрів соціального обслуговування).

Також одним із завдань дослідження було з'ясування стану впровадження та використання інноваційних технологій в процесі обслуговування людей похилого віку. Результати даного дослідження представлені на рис.3.6.

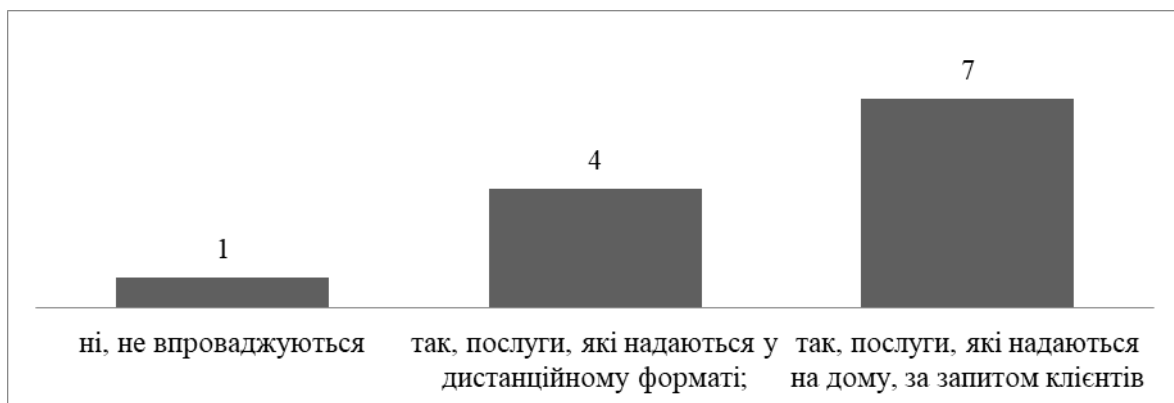


Рис.3.6. Характеристика впровадження та використання інноваційних технологій в процесі обслуговування людей похилого віку

Упроваджуються інноваційні послуги в територіальних центрах соціального обслуговування людей похилого віку. Так, послуги на дому за запитом клієнтів надають 7 центрів (Новобаварський, Основ'янський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський, Немишлянський райони). Це свідчить про акцент на індивідуальний підхід та зручність для літніх людей. Також набувають популярності дистанційні послуги – Індустріальний, Основ'янський, Шевченківський, Салтівський територіальні центри соціального обслуговування впроваджують інновації, пропонуючи послуги у дистанційному форматі, що дозволяє охопити більше клієнтів і спростити доступ до сервісів. Лише територіальний центр соціального обслуговування Київського району інноваційні послуги не надає.

Останнє питання даного блоку анкети було спрямовано на виявлення можливих напрямків розвитку соціального обслуговування громадян похилого віку. Результати відповідей на дане питання представлені на рис.3.7:

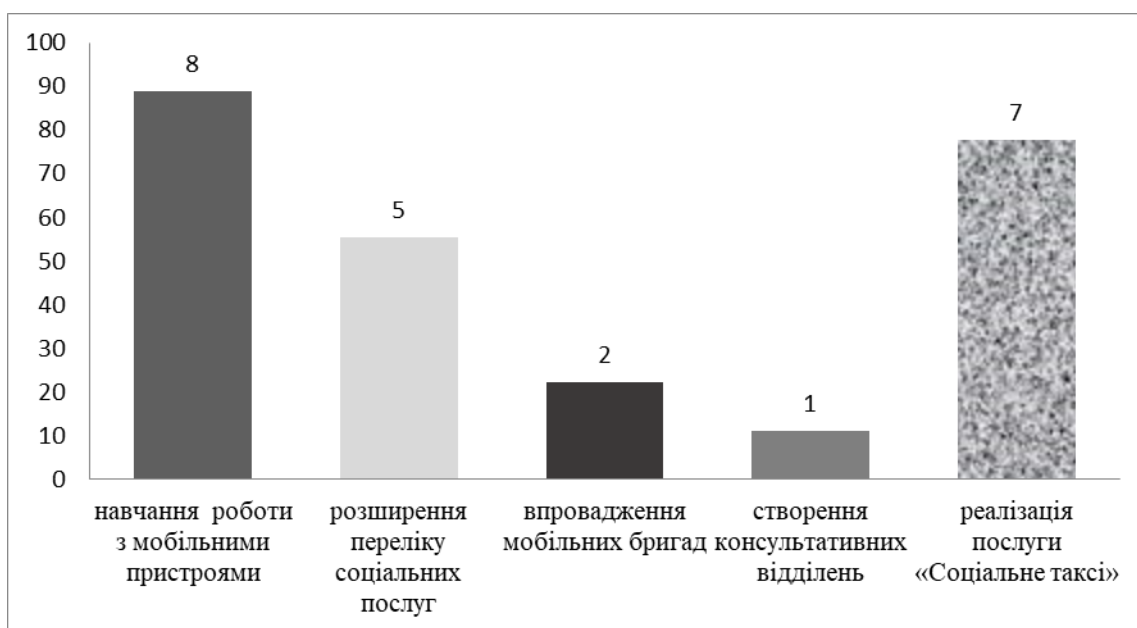


Рис.3.7. Характеристика напрямків розвитку соціального обслуговування громадян похилого віку

З представлених даних можна побачити, що найбільш популярним напрямком розвитку соціального обслуговування для людей похилого віку є проведення навчання основам роботи з мобільними пристроями/додатками та використання Інтернету (зазначило 8 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Новобаварський, Шевченківський, Слобідський, Салтівський, Холодногірський, Київський, Немишлянський райони). Це вказує на зростаючу важливість цифрової грамотності серед літніх людей. Другим за популярністю напрямком є реалізація послуги «Соціальне таксі» (зазначило 7 керівників терцентрів соціального обслуговування – Новобаварський, Основ'янський, Шевченківський, Салтівський, Холодногірський, Немишлянський, Київський райони), що свідчить про потребу в мобільності та доступності транспортних послуг для цієї категорії населення.

Серед менш популярних, але важливих ініціатив можна виділити розширення переліку соціальних послуг (зазначило 5 керівників терцентрів соціального обслуговування – Індустріальний, Київський, Холодногірський, Новобаварський, Шевченківський райони), що демонструє зацікавленість у

більшій кількості можливостей для літніх людей, а також впровадження мобільних бригад (зазначило 2 керівника терцентрів соціального обслуговування – Шевченківський, Салтівський райони). Слід зазначити, що такий напрямок як створення соціально-консультативних відділень виділили лише 1 опитаний керівник терцентру соціального обслуговування Салтівського району, що може свідчити про меншу обізнаність щодо цих послуг або нижчий пріоритет у порівнянні з іншими напрямками.

Питання останнього блоку анкети були спрямовані на вивчення соціально-демографічних характеристик керівників територіальних центрів соціального обслуговування. Проведене дослідження показало, що більшість керівників – жінки (8 терцентрів соціального обслуговування – Немишлянський, Київський, Холодногірський, Салтівський, Слобідський, Шевченківський, Основ'янський, Індустріальний), чоловіків серед них лише 1 – Новобаварський район. Переважання жінок (8 експертів) серед керівників територіальних центрів соціального обслуговування може свідчити про те, що соціальна сфера традиційно вважається «жіночою» галуззю, де жінки домінують як у рядових, так і у керівних посадах. Це може бути пов'язано з суспільними стереотипами або з тим, що жінки частіше обирають професії, пов'язані з доглядом і соціальним обслуговуванням.

Більше половини опитаних (зазначило 5 керівників – Основ'янський, Шевченківський, Салтівський, Холодногірський, Київський) знаходиться у віці 45-59 років, що може свідчити про те, що ці посади займають люди із суттєвим життєвим та професійним досвідом. Це також може бути наслідком тривалого кар'єрного зростання до керівної посади. Значна частина керівників належить до вікової категорії 66 років і більше (зазначило 2 керівників – Індустріальний, Слобідський райони), що може вказувати на те, що установа потребує оновлення кадрів. Можливо, існують проблеми з підготовкою чи залученням молоді до цієї сфери. Також серед опитаних є 1 керівник терцентру соціального обслуговування Новобаварського району у віці 26-34 років. Також 1 керівник терцентру соціального обслуговування Шевченківського району відповідає

віковій категорії 60-65 років. Високий відсоток керівників із досвідом роботи 10-14 років (зазначило 3 керівника – Шевченківський, Новобаварський, Індустріальний) говорить про стабільність кадрів. Люди, які довго працюють у системі, добре розуміють її специфіку. Досвід роботи 30-34 роки мають директори терцентрів соціального обслуговування Немишлянського, Холодногірського районів. Директор Київського терцентру соціального обслуговування має стаж роботи 6-9 років, Слобідського району - 15-19 років та Салтівського району - 20-24 роки.

Проведене дослідження виявило основні проблеми, пов'язані з обслуговуванням людей похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни. Багато в чому ці труднощі обумовлені діями державних органів влади (зокрема недостатнє матеріально-технічне забезпечення), проте частина з них може бути вирішена на рівні окремих установ.

3.3. Пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах в Україні в умовах війни

Аналіз причин, проблем і можливих рішень показує, що існує кілька напрямків, які сприяють поліпшенню якості обслуговування людей похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування. Розглянемо ці напрямки більш детально.

По-перше слід зазначити, що однією з основних тенденцій сучасності є «інформатизація» соціальної роботи та відповідно перенесення основного акценту роботи з різними категоріями клієнтів у віртуальний простір.

З метою визначення напрямків удосконалення використання інформаційних технологій було проаналізовано офіційні Інтернет-сторінки територіальних центрів соціального обслуговування в м. Харкові [55-63]. Проведений аналіз показав, що на сторінках всіх територіальних центрів опубліковані Положення про територіальний центр надання соціальних послуг,

та контакти (адреса, телефон, E-mail). Окремі територіальні центри соціального обслуговування розміщують посилання на власну сторінку у мережі Facebook (територіальні центри соціального обслуговування Салтівського, Слободського, Основ'янського, Холодногірського, Шевченківського районів м. Харкова).

Також на Інтернет-сторінках всіх проаналізованих територіальних центрів періодично публікується інформація про важливі події (розділ «Новини»).

Інформація щодо напрямків діяльності територіальних центрів соціального обслуговування розміщується в рубриках «Структурні підрозділи», «Соціальні цільові групи, які мають право на отримання соціальних послуг», «Види соціальних послуг» тощо.

На сторінках трьох територіальних центрів соціального обслуговування присутня інформація про впровадження соціально-педагогічна послуга «Університет третього віку», яка направлена на підтримку життєдіяльності та соціальної активності людей похилого віку (Холодногірській, Київській, Шевченківській райони м. Харкова). В рамках даної соціально-педагогічної послуги функціонують такі факультети як «Основи комп'ютерних знань», «Психологія і здоровий спосіб життя», «Основи правових знань», «Культура та мистецтво», «Англійська мова для дорослих» з методикою викладання, адаптованою до людей похилого віку. Проте відсутність такої інформації на сторінках більшості територіальних центрів соціального обслуговування є суттєвим недоліком, адже люди похилого віку на сьогодні складають найбільшу соціальну групу, яка потребує соціальної допомоги. У цілому можна відзначити, що структура та подання інформації на офіційних сторінках територіальних центрів соціального обслуговування м. Харкова є ідентичними.

Таким чином, на основі аналізу офіційних інтернет-сторінок територіальних центрів соціального обслуговування, було виявлено низку аспектів, які потребують удосконалення. Пропонуються наступні рекомендації:

1. Розширення інформації про послуги для людей похилого віку:

- розміщувати докладну інформацію про існуючі ініціативи, зокрема програму «Університет третього віку» та інші можливості (гуртки, консультації тощо);

- регулярно оновлювати інформацію про нові послуги або події, які можуть зацікавити цю категорію громадян.

2. Розробка інтерактивних елементів інтернет-сторінок територіальних центрів соціального обслуговування:

- розробка та розміщення форми для онлайн-запису на послуги чи консультації;

- впровадження інтерактивного календаря заходів, адаптованого для використання людьми похилого віку;

- забезпечити функціонал зворотного зв'язку (онлайн-чат або можливість залишити запитання через форму).

3. Адаптація інтерфейсу для людей похилого віку:

- використовувати великий шрифт, чіткі кольори з високим контрастом та просту навігацію;

- оптимізувати інтернет-сторінки територіальних центрів соціального обслуговування для використання на мобільних пристроях, оскільки багато літніх людей користуються смартфонами;

- додати кнопку «збільшення тексту» та голосового озвучування контенту.

4. Покращення комунікації через соціальні мережі:

- запровадити рубрику з історіями успіху людей похилого віку, які беруть участь у програмах центру, щоб підвищити зацікавленість інших користувачів.

5. Підвищення рівня обізнаності та цифрової грамотності людей похилого віку:

- розробити доступні навчальні матеріали для користувачів віку похилого віку про те, як користуватися сайтом та онлайн-сервісами;

- розширити спектр курсів, таких як «Основи цифрової грамотності», у рамках програми «Університет третього віку».

6. Публікація актуальної та практичної інформації:

- додати розділ з відповідями на поширені запитання (FAQ), пов'язаними з наданням соціальних послуг;
- публікувати практичні поради щодо здоров'я, правового захисту, соціальної активності тощо.

Впровадження цих рекомендацій дозволить зробити інтернет-ресурси територіальних центрів більш інформативними, доступними та корисними для людей похилого віку, що сприятиме покращенню їхнього життя та соціальної інтеграції.

З метою оцінки ефективності пропонованих рекомендацій доцільно організувати зворотний зв'язок від користувачів через опитування або анкети, щоб оцінити ефективність роботи інтернет-сторінок територіальних центрів соціального обслуговування.

По-друге, у процесі опитування було виявлено, що під час війни значно збільшилось навантаження на соціальних працівників (більшість працівників були задіяні у виконанні додаткових функцій, не пов'язаних з їх основними обов'язками). До того ж, існують особистісні проблеми та втрати, які можуть діяти як додатковий стресовий фактор та заважати соціальним працівникам ефективно виконувати свої функції. З метою зменшення навантаження та підтримки працівників територіальних центрів соціального обслуговування рекомендуються наступні заходи:

- організовувати психологічну підтримку для працівників (групи взаємодопомоги, консультації). Організація психологічної підтримки для соціальних працівників – важливий компонент підтримання їхнього емоційного та професійного балансу. Така підтримка може бути організована у формі груп взаємодопомоги, які виступають платформою для спільного обміну досвідом, емоційної підтримки та обговорення професійних викликів. Оптимальний розмір групи взаємодопомоги – 6-12 осіб, при цьому підбір учасників

проводиться з урахуванням рівня досвіду, сфери діяльності або схожих викликів. В рамках проведення зустрічей групи взаємодопомоги проводяться тематичні обговорення (стрес, емоційне вигорання, складні випадки), практичні вправи (активне слухання, техніки релаксації, «Щоденник емоцій» – ведення нотатника для усвідомлення та аналізу свого емоційного стану), кейс-методи (обговорення складних випадків), ознайомлення з дихальними техніками та методиками релаксації. Також можливий обмін успішними практиками;

- забезпечити гнучкі умови роботи. Зокрема, важливо передбачити надання можливості виконувати частину завдань дистанційно, наприклад, адміністративну роботу або консультації через телефон чи відео-зв'язок.

- організовувати та проводити заходи, спрямовані на покращення корпоративної культури та підтримку командного духу.

По-третє, важливою проблемою, яка була виявлена у процесі анкетування, є проблема недостатності ресурсів, зокрема опитувані відмітили недостатнє фінансове та матеріально-технічне забезпечення та дефіцит професійних кадрів та недостатня кваліфікація нових працівників. У зв'язку з цим важливим є вирішення питань щодо покращення матеріально-технічного забезпечення, що можливо здійснити через залучення додаткового фінансування через державні програми або міжнародні гранти.

Іншим важливим напрямком удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах в Україні в умовах війни є підвищення професійної компетентності соціальних працівників в роботі з людьми похилого віку, що включає розвиток специфічних знань, навичок і особистісних якостей, необхідних для ефективної взаємодії з цією віковою категорією. Основні напрямки та підходи до професійного розвитку можуть включати наступні аспекти:

- впровадження спеціальних освітніх програм та тренінгів для працівників територіальних центрів соціального обслуговування (курси, семінари, вебінари з геронтології, психології старіння та соціальних аспектів роботи з людьми похилого віку;

- етика та адвокація: соціальні працівники повинні знати про права людей похилого віку, включаючи їх право на захист від насильства та дискримінації. Це також включає знання законодавчих актів і процедур, пов'язаних з наданням соціальних послуг, захисту прав громадян;

- участь у професійних спільнотах та форумах: участь у семінарах, конференціях та форумах для обміну досвідом та підвищення кваліфікації дозволяє соціальним працівникам бути в курсі новітніх методів та підходів.

По-четверте, виявлені проблеми, які проявляються у процесі надання послуг літнім людям, а саме відсутність методичної літератури та низький рівень цифрової грамотності людей похилого віку, що обмежує можливості впровадження дистанційних послуг, можуть бути вирішені завдяки розвитку системи послуг для людей похилого віку, а саме:

- створення програм навчання основам цифрової грамотності для літніх людей;

- розширення спектру соціальних послуг, таких як «соціальне таксі» та мобільні бригади. «Соціальний таксі» – це спеціально оснащені автомобілі для людей з обмеженими можливостями. З їх допомогою люди похилого віку з інвалідністю можуть відвідувати різні державні установи, лікарні та інші соціально значущі об'єкти;

- запуск проектів для боротьби з ізоляцією (групи спілкування, культурні заходи).

По-п'яте, виявлений у процесі дослідження високий середній вік керівників територіальних центрів соціального обслуговування може уповільнювати впровадження сучасних методів управління. У зв'язку з цим актуальною є модернізація кадрової політики, яка може включати:

- розробку програм залучення молодих спеціалістів через співпрацю з університетами;

- забезпечення кар'єрного зростання та створення умов для роботи молоді у сфері соціального обслуговування.

Вирішення зазначених проблем вимагатиме комплексного підходу, спрямованого на підтримку працівників, модернізацію процесів та забезпечення гідних умов для надання послуг людям похилого віку.

Висновки до розділу 3

У результаті проведеного дослідження було проаналізовано особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни. Виявлено, що війна значно вплинула на структуру та обсяги соціальних послуг, змінивши кадровий склад та рівень укомплектованості центрів. Також виявлені труднощі в роботі соціальних працівників, зокрема, психологічне навантаження та необхідність адаптації до нових умов. Опитування директорів територіальних центрів соціального обслуговування м. Харкова дозволило детально дослідити зміни у роботі та виявити проблеми, що потребують вирішення. У результаті проведеного дослідження були виявлені основні проблеми, що впливають на ефективність обслуговування людей похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування України в умовах війни. Серед ключових аспектів – дефіцит кваліфікованих кадрів, високий рівень навантаження на соціальних працівників та обмежений доступ до сучасних інформаційних технологій.

Рекомендації щодо покращення ситуації включають підвищення кваліфікації працівників, впровадження інноваційних технологій для оптимізації процесів надання послуг, а також навчання та стабілізацію робочих колективів, що сприятиме підвищенню ефективності надання соціальних послуг у кризових умовах.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній дипломній роботі з'ясовано специфіку організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни та розроблено пропозиції щодо удосконалення організації надання відповідних соціальних послуг у відповідності до соціальних стандартів

Мета кваліфікаційної роботи була досягнута завдяки вирішенню наступних завдань:

1. Було схарактеризовано людей похилого віку як клієнтів соціальних служб. Люди похилого віку є самотніми та маломобільними, малозабезпеченими, деякі з них – мають інвалідність. У даний час громадяни похилого віку складають основну категорію одержувачів соціальних послуг. Люди похилого віку є однією з найбільш незахищених верств населення, які потребують підтримки як від держави, так і від усього суспільства в цілому. Як правило, це пов'язано з тим, що з досягненням літнього віку і виходом на пенсію, людина стикається з низкою труднощів, пов'язаних зі зміною соціальної ролі, звичного способу життя, старінням організму і погіршенням матеріального становища. Так, у житті людини похилого віку актуальними стають наступні проблеми: самотність, втрата близьких людей, проблеми зі здоров'ям, економічна нестабільність. У зв'язку з цим, питання соціального обслуговування громадян і важливість ролі соціальних працівників в організації соціальної роботи в територіальних центрах соціального обслуговування займають одне з ключових місць в системі соціального захисту людей похилого віку.

2. Дослідження теоретичних підходів до організації соціального обслуговування людей похилого віку засвідчило важливість поєднання системного та індивідуального підходів до надання соціальних послуг.

Соціальне обслуговування є багатоплановою діяльністю, яка включає широкий спектр послуг – від базових соціально-побутових до правових та психологічних. Основними принципами його організації є рівний доступ, індивідуальний підхід, добровільність і конфіденційність, що сприяє покращенню якості життя літніх людей та підтриманню їхньої гідності.

3. На підставі різних теоретичних підходів було визначено наступні моделі надання соціальних послуг людям похилого віку: традиційну, «благополучного старіння», розвиваючу, модель соціальної мети, інтеграції літніх людей в суспільство. Так, традиційна модель орієнтована на забезпечення базових потреб і функціонує переважно через інституційні підходи, проте має обмеження, пов'язані із зростанням демографічного навантаження та різноманітністю потреб літніх людей. Сучасні моделі, такі як «активного довголіття» та модель соціальної мети, акцентують увагу на індивідуалізації послуг, залученні людей похилого віку до активного суспільного життя та підтримці їхньої соціальної інтеграції. Вони спрямовані на зменшення ізоляції, стимулювання самостійності та створення інклюзивного середовища; включають залучення людей похилого віку до волонтерства, участі в культурних і соціальних заходах. Особливу роль відіграє державно-приватне партнерство та інноваційні форми підтримки, що підвищують доступність та ефективність соціальних послуг.

4. Аналіз нормативно-правових документів у сфері надання соціальних послуг людям похилого віку засвідчив, що правова база в сфері соціального обслуговування людей похилого віку досить опрацьована. Але на практиці соціальні послуги, що надаються установами соціального обслуговування населення, не завжди задовольняють потреби людей похилого віку. Закон про соціальні послуги допускає оплату соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів, за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб, що може полегшити обслуговування людей похилого віку.

5. З'ясоване місце територіальних центрів надання соціальних послуг в системі соціальних служб як основних установ з надання послуг людям

похилого віку. У даний час створено велику кількість різних соціальних установ, які займаються профілактикою і вирішенням виниклих труднощів у соціально вразливих категорій громадян, надають профільні послуги населенню, що дає право говорити про наявність інфраструктури соціального обслуговування. Серед безлічі установ особливе місце займають територіальні центри соціального обслуговування населення. Вони є найбільш масовими, оскільки присутні у всіх великих і малих містах, а також у сільській місцевості. Крім того, з точки зору контингенту обслуговуваних вони характеризуються найбільш широким охопленням – практично всі категорії населення, які відносяться до соціально вразливих, економічно слабких, представлені серед клієнтів територіальних центрів соціального обслуговування. Дані установи безпосередньо сприяють ефективному проведенню державної соціальної політики, а також грамотного вибудовування адресної соціальної роботи.

6. Виявлено особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни. В умовах війни, коли соціально-економічна ситуація значно ускладнилася, територіальні центри виконують критичну роль у наданні допомоги літнім людям, що знаходяться в складних життєвих обставинах, зокрема тим, хто виїхав із зони бойових дій. За рахунок широкого спектра послуг, таких як соціально-побутова, медична, психологічна та правова допомога, центри не лише забезпечують фізичне благополуччя громадян похилого віку, а й підтримують їх соціальну активність та психологічний комфорт. В умовах війни особливо важливо кризове втручання, спрямоване на подолання екстремальних ситуацій і задоволення основних потреб літніх людей.

7. Була розроблена програма дослідження «Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни». Було використано метод експертного опитування, який дозволив отримати якісну інформацію про організацію соціального обслуговування літніх людей в умовах воєнного стану.

Гіпотези були підтверджені. Експерти відзначили, що територіальні центри, особливо в Індустріальному і Немишлянському районах, не може повною мірою задовольнити потреби клієнтів через брак персоналу. Першочергово відзначено, що через військову агресію значна частина працівників територіальних центрів евакуювалася, що призвело до значних кадрових втрат. Проте більшість центрів змогли залучити нових співробітників, хоча навіть із цими змінами проблема нестачі кадрів залишилася актуальною, що впливає на навантаження на працюючих працівників. Окрім того, додаткові функції, зокрема надання гуманітарної допомоги та психологічної підтримки, суттєво збільшили робоче навантаження на соціальних працівників. Високий рівень стресу і втоми серед персоналу вказує на важливість розвитку підтримки та мотивації працівників. Що стосується надання соціальних послуг людям похилого віку, більшість опитаних керівників відзначили, що ці послуги в умовах війни все ж відповідають встановленим стандартам якості. Однак є деякі недоліки, які стосуються кадрової підготовки та матеріально-технічного забезпечення центрів. Також важливим є використання інноваційних технологій, зокрема послуг на дому та дистанційних форм обслуговування, що дозволяє адаптувати систему соціального обслуговування до нових реалій.

Гіпотезу про негативний вплив війни на доступність соціальних послуг також підтвердилась. Військові дії створили додаткові перешкоди, такі як логістичні труднощі, збільшення навантаження, а також збільшення потреби в психологічній підтримці. Особливо це відчувається в Київському районі, де часто фіксуються обстріли. Зросли потреби соціальних працівників та літніх людей у психологічній допомозі, оскільки війна призвела до зростання рівня тривожності, самотності та втрат серед літніх людей, особливо в таких районах, як Салтівський, що постраждав від бойових дій.

Гіпотеза про те що в умовах війни територіальні центри соціального обслуговування Харкова впроваджують дистанційні форми надання соціальних послуг для людей похилого віку, щоб покращати якість соціальних послуг, частково підтвердилась. У Шевченківському районі впровадження

дистанційних консультацій покращило доступ до послуг, але інноваційні рішення недоступні в більшості інших районів. Крім того, спостерігається недостатня інтеграція сучасних технологій. У той час як у Шевченківському районі є позитивний досвід цифровізації, більшість центрів залишаються обмеженими в технологічному забезпеченні.

У цілому, аналіз показав, що хоча територіальні центри соціального обслуговування Харкова зіткнулися з великими викликами через військові дії, вони зуміли зберегти функціонування та адаптуватися до нових умов. Однак для покращення ефективності їх діяльності необхідно звернути увагу на навчання кадрів, зміцнення матеріальної бази та розвиток інноваційних форм соціального обслуговування.

8. На підставі аналізу результатів дослідження було розроблено пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в місті Харкові в умовах війни. Для вирішення проблем, виявлених у процесі опитування керівників територіальних центрів м. Харкова, були запропоновані конкретні рекомендації, серед яких – удосконалення інформаційних ресурсів територіальних центрів, розширення послуг для людей похилого віку, адаптація інтерфейсів для людей з обмеженими можливостями, підвищення цифрової грамотності та кваліфікації соціальних працівників, а також покращення умов праці та підтримка персоналу.

Запровадження цих заходів сприятиме покращенню якості надання соціальних послуг людям похилого віку, зниженню стресового навантаження на соціальних працівників та підвищенню рівня задоволеності клієнтів. Водночас важливим є забезпечення належного фінансування та залучення нових інвестицій для модернізації матеріальної бази, що дозволить краще відповідати на виклики, пов'язані з війною та соціальними потребами громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> (дата звернення 20.10.2024)
2. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16.12.1993 № 3721-XII.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12> (дата звернення 27.10.2024)
3. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 р. № 389-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> (дата звернення 20.10.2024)
4. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 20.10.2024)
5. Критерії діяльності надавачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3.03.2020. №185 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 27.10.2024)
6. Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020р. № 449 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 27.10.2024)
7. Порядок та механізм ведення Реєстру визначено у Порядку формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.0.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-%D0%BF#Text> (дата звернення 27.10.2024)
8. Порядок формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від

27.0.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-%D0%BF#Text> (дата звернення 27.10.2024)

9. Про деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. №1417/ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 20.10.2024)

10. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади: Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок від 26.06.2019 № 576. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%25D0%25BF> (дата звернення 27.10.2024)

11. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020. № 587 URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587%D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587%D0%BF#Text) (дата звернення 25.10.2024)

12. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.21 №99 URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99%D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99%D0%BF#Text) (дата звернення 27.10.2024)

13. Про внесення змін до інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги: Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.07.2019 №1106. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0888-19#Text> (дата звернення 24.10.2024)

14. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю: Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.06.2017 № 956. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17#Text> (дата звернення 25.10.2024)

15. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення 25.10.2024)

16. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги: Наказ Міністерства соціальної

політики України від 12.06.2020 № 414. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text> (дата звернення 25.10.2024)

17. Принципи Організації Об'єднаних Націй стосовно літніх людей. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_314 (дата звернення 25.10.2024)

18. Мадридський міжнародний план дій з питань старіння. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/NT2322.html (дата звернення 25.10.2024)

19. Глобальна стратегія і план дій з проблеми старіння і здоров'я на 2016-2020: на шляху до миру, в якому кожна людина має можливість прожити довге і здорове життя. URL: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253378/A69_R3-ru.pdf?sequence=1&isAllowed=y (дата звернення 25.10.2024)

20. Аналітичний звіт додержання прав людини старшого віку та осіб з інвалідністю надавачами соціальних послуг приватної форми власності під час воєнного стану. Україна без тортур. URL: <https://notorture.org.ua/2023/12/27/analitichnyi-zvit-doderzhannia-prav-liudynystarshoho-viku-ta-osib-z-invalidnistiu-nadavachamy-sotsialnykh-posluh-privatnoi-formy-vlasnostipid-chas-voiennoho-stanu/> (дата звернення: 19.10.2024)

21. Бражко О. Функціонування інтегрованих соціальних послуг на державному та місцевому рівні. *Наукові інновації та передові технології*. 2023. №11(25). С.125-131

22. Василенко О. В. Університети третього віку в контексті концепції активного старіння. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*. 2023. № 24(2). С. 47-55. URL: [https://doi.org/10.35387/od.2\(24\).2023.47-55](https://doi.org/10.35387/od.2(24).2023.47-55) (дата звернення: 15.10.2024).

23. Голова Н. І. Соціальні моделі обслуговування геронтологічної групи населення в Україні. *Social Work and Education*. 2020. № 2. С. 170-177.

24. Горішна Н. Особливості споживання соціальних послуг людьми похилого віку у територіальних центрах соціального обслуговування. *Науковий*

вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2014. №32. С.65-68.

25. Джуган Р. І. Потреби людей похилого віку та їх реалізація в умовах сучасного українського суспільства (соціологічний дискурс) : монографія. Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2023. 164 с.

26. Дудка О. О., Голубенко Т. О. Нормативно-правове забезпечення соціальної роботи з людьми похилого віку у територіальній громаді. *Соціальна політика: виклики часу* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, що присвячена 190-річчя УДУ імені Михайла Драгоманова (24 квітня 2024 року). Київ: Український державний університет імені Михайла Драгоманова, 2024. С.28-31.

27. Єнгаличева І. Варіативність моделей групової соціальної роботи: теоретичний огляд. *Вісник науки та освіти.* 2024. №2(20). С.1762-1771

28. Житинська М. О. Соціально-педагогічна підтримка життєдіяльності осіб похилого віку в умовах територіального центру соціального обслуговування. Дис. на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, Міністерство освіти і науки України, Київ, 2018. 260 с.

29. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку : навч. посіб. К. : Університет «Україна», 2023. 220 с.

30. Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудова відносина: теорія та практика.* 2018. С.116-123.

31. Калаур С. М., Олексюк Н. С., Олійник Г. М., Петришин Л. Й. Соціальна робота і соціальна освіта в умовах сьогодення: проблеми та перспективи розвитку : колективна монографія за ред. О. Сороки, Г. Лещук. Тернопіль : ФОП Осадца Ю. В. 2023. С. 36-72.

32. Ключок О. Історичні передумови становлення та розвитку системи соціальної допомоги людям похилого віку. *Суспільство та національні інтереси*. 2024. №4(4). С.388-400

33. Ключок О. Перспективи соціальної роботи з людьми похилого віку в Україні: огляд найкращих практик. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. №8(26). С.798-810

34. Коваленко О. Г., Лук'янова Л. Б., Помиткін Е. О., Московець Л. П. Психологія людей літнього віку : навч. посіб. Київ : Вид-во ТОВ «Геопринт». 2021. 288 с.

35. Козяр Ю. В. Особливості підтримки людей похилого віку в територіальному центрі соціального обслуговування. *Науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення* : збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня 2020 р., м. Ніжин) / за ред. О. В. Лісовця, С. О. Борисюк. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2020. С.110-112.

36. Котова Л. В. Розвиток та забезпечення соціальної сфери на рівні об'єднаних територіальних громад. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2023. №46. С.146-159.

37. Ленчук О. М. Специфіка соціальної роботи з людьми похилого віку. *Подільський науковий вісник* : науково-практичний журнал. 2017. №3. С.65-70.

38. Лимар К. О., Лимар А. О. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку. *Механізми розвитку науково-технічного потенціалу* : тези доп. І Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 11-12 листопада 2021 р. ФОП Мареніченко ВВ-Дніпро, Україна, 2021. С.153-161

39. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика) : підручник. К. : Каравела, 2009. 368 с.

40. Марущенко О. В. Соціальна робота з населенням в територіальних центрах надання соціальних послуг. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання в різних соціальних інституціях* : Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції. 2023. С.178-181

41. Мельник Л. Роль соціального патронажу у підтримці людей похилого віку. *Соціальна робота: реалії та перспективи* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. 110-річчю Полт. нац. пед. ун-та імені В. Г. Короленка, м. Полтава, 9-10 трав. 2024 р. / за заг. ред. Н. О. Сайко, В. І. Березан. Полтава, 2024. С.188-191.

42. Митькевич О., Фуштей О. В. Соціальна робота з людьми похилого віку в умовах воєнного стану. *Scientific Issues of Vinnytsia State M Kotsyubynskyi Pedagogical University Section Pedagogics and Psychology*. 2024. № 78. С. 51-56.

43. Мільчевська Г. С., Батарейна І. О. Територіальна громада та ролі фахівця із соціальної роботи, особливості соціальної підтримки в громаді. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2024. №9. URL: <https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/320> (дата звернення 24.10.2024)

44. Мітітяк О. А., Фурса В. О. Організаційні аспекти системи соціальних послуг в Україні. *Інтеграція українських наукових досліджень в міжнародний простір: регіональний аспект* : Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю / Уклад.: Л.І. Полякова, В.В. Цибульська, О.В. Непша. Дніпро : «Середняк Т.К.», 2024. С.530-534

45. Панов І. В. Забезпечення надання соціальних послуг в умовах воєнного часу. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2023. №46. С.203-214.

46. Патока Н. Соціальний захист осіб похилого віку в Україні. *Соціальна робота: реалії та перспективи* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. конф., присвяч. 110-річчю Полт. нац. пед. ун-та імені В. Г. Короленка, м. Полтава, 9-10 трав. 2024 р. / за заг. ред. Н. О. Сайко, В. І. Березан. Полтава, 2024. С.54-58

47. Попович В. М. Роль територіальних центрів соціального обслуговування у соціальному менеджменті. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі* : Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції 28 квітня 2021 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2021. С.56-58.

48. Пулатова К. Пенсії понад 4000 гривень: які пенсіонери отримують такі виплати. *Уніан* : інформаційне агентство. URL: <https://www.unian.ua/society/pensiya-2024-kto-poluchaet-bolshe-4000-griven-12786297> (дата звернення 23.10.2024)

49. Савельчук І. Б. Інноваційні методи соціальної роботи з людьми похилого віку: специфіка та особливості впровадження. *Молодий вчений*. 2018. №2(4). С.95-98.

50. Сахарук Ю. Соціальна робота з вразливими групами населення в умовах воєнного стану. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2024. №1(12). С.48-54.

51. Сірант М. О. Напрями роботи з людьми похилого віку в системі соціального забезпечення. *Інноваційні рішення в економіці, бізнесі, суспільних комунікаціях та міжнародних відносинах* : матеріали IV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. Дніпро : Університет митної справи та фінансів, 2024. С.205-207

52. Слободянюк М. Г. Особливості надання соціальних послуг громадянам похилого віку. *Подільський науковий вісник* : науково-практичний журнал. 2018. №2. С.126-131.

53. Слезанська Г.І. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2016. №12. С.113-118. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2016_12_26

54. Соціальні послуги, які надаються під час воєнного стану та останні зміни у цій сфері. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21778.html> (дата звернення 22.10.2024)

55. Територіальний центр Індустріального району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

56. Територіальний центр Київського району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

57. Територіальний центр Немишлянського району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

58. Територіальний центр Новобаварського району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

59. Територіальний центр Основ'янського району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

60. Територіальний центр Салтівського району м. Харкова: офіційна сторінка. URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

61. Територіальний центр Слобідського району м. Харкова

62. Територіальний центр Холодногірського району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

63. Територіальний центр Шевченківського району м. Харкова URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення 20.11.2024)

64. Тополь О. В. Інноваційна модель соціальної роботи з людьми похилого віку. *Гілея: науковий вісник*. 2017. №96. С.279-283.

65. Чусова О. М., Котломанітова Г. О., Олексієнко Л. А. Особливості надання соціальних послуг в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота* / гол. ред. І. Кузьма. Ужгород : Говерла, 2020. Вип.2(47). С. 209-213.

66. Шумик А. М., Тополь О. В. Надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування. *Соціальна політика: концепції, технології, перспективи* : електронний збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції (17 травня 2018 р., Київ) / [ред. кол. : В.Б. Євтух, А.О. Ярошенко, О.В. Тополь та ін.]. К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2018. С.41-49.

67. Щербакова В. І. Досвід роботи з людьми похилого віку в умовах військового стану. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Харків, 21 жовт. 2022 р. / Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2022. С. 203-206.

68. Dahlberg, L., Andersson, L., Lennartsson, C. Long-term predictors of loneliness in old age: results of a 20-year national study. *Aging Ment Health*. 2018, №22(2). P.190-196.

69. Kinchin I., Jacups S., Mann J., Quigley R., Harvey D., Doran C.M., Strivens E. Efficacy and Cost-Effectiveness of a Community-Based Model of Care for Older Patients with Complex Needs: A Study Protocol for a Multicentre Randomised Controlled Trial Using a Stepped Wedge Cluster Design. *Trials*. 2018. №19. P.668.

70. Nair P., Gill J. S., Sulaiman A. H., et al. Mental health correlates among older persons residing in Malaysian nursing homes during the COVID-19 pandemic. *Asia Pac J Public Health*. 2021. № 33 P.940-944.

71. Turner J. R., Brown R. L. Social support and mental health. *Social contexts, theories, and system*. 2nd ed. Cambridge University Press, 2010. №12. P.200.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для керівників територіальних центрів соціального обслуговування

Шановні експерти!

Прошу Вас взяти участь у соціологічному опитуванні на тему: «Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни», яке проводиться слухачкою магістерської підготовки, яка навчається за спеціальністю 231 Соціальна робота на кафедрі соціології управління та соціальної роботи соціологічного факультету Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна.

Дослідження спрямоване на з'ясування особливостей організації соціальних послуг для людей похилого віку у територіальних центрах соціального обслуговування Харкова в умовах російсько-української війни.

Ваші відповіді є дуже важливими. Усі дані будуть використані виключно в узагальненому вигляді.

Дякуємо заздалегідь за витрачений час!

1. Територіальний центр надання соціальних послуг м. Харкова:

Індустріального району

Київського району

Немишлянського району

Новобаварського району

Основ'янського району

Салтівського району

Слобідського району

Холодногірського району

Шевченківського району

2. Скільки працівників нараховувалося в терцентрі соціального обслуговування до початку широкомасштабного вторгнення?

3. Скільки соціальних працівників виїхало/звільнилося з початку збройної агресії та окупації частини території України?

1. 10% працівників;
2. 15-20% працівників;
3. 25-30% працівників
4. Більше 50% працівників

4. Чи з'явилися нові працівники?

1. ні;
2. так, до 5 нових працівників;
3. 5-10 нових працівників;
4. більше 10 нових працівників

5. Рівень освіти нових працівників територіального центру (*позначити кількість працівників з певним рівнем освіти*)

1. вища освіта -
2. середня освіта –
3. без освіти –

6. На скільки відсотків зараз укомплектований територіальний центр?

1. На 100%
2. на 60%
3. на 50%
4. менше 50%

7. Яке додаткове навантаження було у працівників терцентру соціального обслуговування в перші місяці повномасштабного вторгнення (*Ви можете обрати декілька варіантів*)

1. соціальні працівники збирали та розподіляли гуманітарну допомогу;
2. ініціювали та брали участь в організації /розгортанні шелтерів/ пунктів проживання для внутрішньо переміщених осіб;
3. забезпечували безпеку людям похилого віку, людям з інвалідністю в умовах постійних сирен/обстрілів, ризикуючи власним життям;
4. готували їжу для підопічних

5. надавали психологічну підтримку підопічним у критичні моменти;
6. забезпечували потреби Збройних Сил України: закупівля необхідного спорядження, виготовлення маскувальних сіток, збір коштів на підтримку армії
7. Ваш варіант _____

8. Чи були втрати, поранення у співробітників вашого терцентру соціального обслуговування під час війни? (Ви можете обрати декілька варіантів)

1. хтось із членів сім'ї загинув, пропав без вісті,
2. хтось із членів родини знаходиться в полоні;
3. Були поранені
4. майно зруйноване;
5. виїхали з окупованої території;
6. не було втрат

9. Чи говорять співробітники про втому, відсутність мотивації, безсилля?

1. так, іноді
2. часто
3. не часто
4. ні

10. Як ви оцінюєте навантаженість, інтенсивність праці працівників терцентру соціального обслуговування на робочому місці?

1. Не збільшилося навантаження;
2. Трошки збільшилося навантаження;
3. Набагато збільшилося навантаження;
4. Виконують нові, раніше не притаманні, функції

11. Назвіть, якими на вашу думку, є провідні мотиви вашої професійної діяльності соціальних працівників? (Ви можете обрати декілька варіантів)

1. прагнення допомагати людям;
2. прагнення реалізуватися професійно;
3. стабільність;
4. престижність і авторитет професій;
5. необхідність заробляти на життя;
6. Ваш варіант відповіді _____

12. З якими проблемами соціальні працівники вашого територіального центру стикаються у процесі здійснення професійних обов'язків щодо соціального обслуговування людей похилого віку? (Ви можете обрати декілька варіантів)

1. недостатність теоретичних знань, отриманих під час навчання у вузі, вивчаючи проблеми клієнтів на практиці, знайомлячись з життям суспільства і засвоюючи суспільну мораль протягом усього життя;

2. недостатнє забезпечення територіального центру методичною літературою щодо організації надання соціальних послуг людям похилого віку;

3. бракує фінансових та інших ресурсів, якими володіє територіальний центр соціального обслуговування ;

4. бракує професійних кадрів на посадах територіального центру соціального обслуговування ;

5. у нових працівників немає розуміння природи і специфіки соматичних, психологічних (емоційних, когнітивних, поведінкових), морально-етичних та інших проблем, що виникають у людей в літньому віці.

6. Ваш варіант відповіді _____

13. Чи відповідають, на Вашу думку, послуги соціального обслуговування, які отримують люди похилого віку у вашому територіальному центрі в умовах війни, стандартам якості надання таких послуг?

1. Майже відповідають

2. Так, відповідають

3. Ні, не відповідають

4. важко відповісти

14. Які якості, на вашу думку є важливим для соціального працівника, який працює з людьми похилого віку? (Ви можете обрати декілька варіантів)

1. доброта, милосердя

2. емоційна стабільність, високий рівень емоційно-професійного самовладання;

3. товариськість, комунікативні навички;

4. тактовність, дотримання конфіденційності, делікатність в питаннях, що зачіпають особисті сторони життя;

5. рішучість, здатність швидко приймати правильні рішення у важких ситуаціях

6. Ваш варіант відповіді _____

15. На вашу думку, у процесі надання соціальних послуг громадянам похилого віку першочерговим завданням виступає *(Ви можете обрати декілька варіантів)*:

1. надання послуг у відповідності до стандарту;
2. актуалізація потенціалу самодопомоги осіб похилого віку, які опинилися у складній життєвій ситуації;
3. забезпечення людині похилого віку соціально здорового середовища життєзабезпечення, життєдіяльності.
4. надання соціальних послуг у дистанційному форматі
5. Ваш варіант відповіді _____

16. Яких форм допомоги та підтримки, на вашу думку, в першу чергу потребують люди похилого віку під час війни? *(Ви можете обрати декілька варіантів)*

1. створення простору для спілкування літніх людей;
2. надання психологічної допомоги самотньо проживаючим людям похилого віку;
3. допомога в освоєнні інформаційних технологій;
4. залучення в культурне життя населеного пункту;
5. допомога в отриманні медичних послуг;
6. люди похилого віку не потребують спеціалізованої допомоги.
7. Ваш варіант відповіді _____

17. Чи впроваджуються у вашому територіальному центрі інноваційні технології в процесі обслуговування людей похилого віку? *(Ви можете обрати декілька варіантів)*

1. ні, не впроваджуються
2. так, послуги, які надаються у дистанційному форматі;
3. так, послуги, які надаються на дому, за запитом клієнтів
4. Інше _____

18. Якими, на вашу думку, мають бути напрямки розвитку соціального обслуговування громадян похилого віку *(Ви можете обрати декілька варіантів)*

1. проведення навчання основам роботи з мобільними пристроями/додатками, а також у мережі Інтернет;
2. розширення переліку соціальних послуг;
3. впровадження мобільних бригад;
4. створення соціально-консультативних відділень;

5. реалізація послуги «Соціальне таксі»;

6. Інше _____

19. Ваша стать

☐ Жіноча ☐ чоловіча

20. Ваш вік

☐ 20-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☐ 44-59 ☐ 60-65 ☐ 66+

21. Ваш стаж роботи (в роках) в територіальному центрі соціального обслуговування

☐ до 1 року ☐ 2- 3 роки ☐ 4-5 років ☐ 6-9 ☐ 10-14 ☐ 15-19

☐ 20-24 ☐ 25-29 ☐ 30-34 ☐ 35-39 ☐ 40 та більше

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота «Організація надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни» присвячена з'ясуванню специфіки організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни та розробленню пропозицій щодо удосконалення зазначеного процесу у відповідності до соціальних стандартів.

Перший розділ присвячено дослідженню теоретико-методологічних засад організації надання соціальних послуг людям похилого віку: люди похилого віку схарактеризовані як клієнти соціальних служб; досліджено теоретичні підходи до організації соціального обслуговування людей похилого віку; визначено моделі надання соціальних послуг людям похилого віку.

У другому розділі проаналізовано правову базу надання соціальних послуг людям похилого віку; з'ясовано місце територіальних центрів надання соціальних послуг в системі соціальних служб; виявлено особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в умовах війни.

У третьому розділі представлена програма дослідження «Особливості організації надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в м. Харкові в умовах війни»; на підставі аналізу результатів дослідження запропоновано пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг людям похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування в Україні в умовах війни

Магістерська робота містить 91 сторінку, 7 рисунків та додаток.

Ключові слова: організація надання соціальних послуг; люди похилого віку; територіальні центри соціального обслуговування, війна.

ABSTRACT

The master's thesis 'Organisation of social services for the elderly in territorial centres of social services in Ukraine in the conditions of war' is devoted to examining the specifics of the organisation of social services for the elderly in territorial centres of social services in Ukraine in the conditions of war and developing proposals for improving this process in accordance with social standards.

The first chapter is devoted to the study of the theoretical and methodological foundations of the organisation of social services for the elderly: the elderly are characterised as clients of social services; theoretical approaches to the organisation of social services for the elderly are investigated; models of social services for the elderly are identified.

The second chapter analyses the legal framework for the providing of social services to the elderly; the place of territorial centres for the provision of social services in the system of social services; the peculiarities of organising the provision of social services to the elderly in territorial centres for social services in the conditions of war are identified.

The third chapter presents the research programme "Features of the organisation of social services for the elderly in territorial centres of social services in Kharkiv in the conditions of war"; based on the analysis of the research results, proposals are made to improve the provision of social services for the elderly in territorial centres of social services in Ukraine in the conditions of war.

The master's thesis consists of 91 pages, 7 figures and appendices.

Key words: organisation of social services; elderly people; territorial centres of social services; war.