

ЕФЕКТИВНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

Харченко Яна Володимирівна, здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Дніпро

Метою дослідження є ефективність соціальних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану в Україні. За приклад було взято діяльність Комунальної установи «Дніпровський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Дніпровської міської ради.

Методологія дослідження: було проаналізовано законодавчу базу, що регулює надання соціальних послуг в Україні; проведено дослідження діяльності територіального центру; проаналізовано зміни у наданні соціальних послуг у зв'язку з війною.

Наукова новизна дослідження полягає у дослідженні ефективності надання соціальних послуг в умовах воєнного стану та дослідженні експериментальних проєктів надання соціальних послуг. Дослідження також враховує нове законодавство, що регулює діяльність Регіональних центрів та зміни у підходах до надання послуг під час кризових ситуацій.

Територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в Україні діють відповідно до низки законів, що регулюють надання соціальних послуг. Дніпровський обласний центр соціальних служб надає такі послуги, як: догляд вдома, психологічна підтримка, паліативна допомога та юридичні послуги.

Необхідність оцінки ефективності діяльності територіальних центрів соціальної роботи спричинено старінням населення України та збільшенням кількості людей похилого віку, які потребують соціальних послуг. Військові дії та ситуація у країні вимагають нового підходу до організації надання соціальних послуг. Це обумовлює актуальність аналізу чинних моделей та пошуку шляхів їх вдосконалення.

Оцінка ефективності роботи цих центрів полягає в аналізі критеріїв. Серед них реагування на потреби отримувачів, якість послуг, доступність та індивідуальний підхід. У зв'язку з воєнним станом важливим стає можливість кризового втручання, що потребує додаткових ресурсів та швидкого прийняття рішень.

Ключові слова: соціальні послуги, люди похилого віку, ефективність, територіальні центри, соціальний супровід.

conditions of marital state in Ukraine

The purpose of the study is the effectiveness of social services for the elderly in the conditions of martial law in Ukraine. The activity of the Communal institution "Dnipro City Territorial Center of Social Services (provision of social services)" of the Dnipro City Council was taken as an example.

Research methodology: the legislative framework regulating the provision of social services in Ukraine was analyzed; a study of the activity of the territorial center was carried out; changes in the provision of social services in connection with the war are analyzed.

The scientific novelty of the study consists in the study of the effectiveness of the provision of social services in the conditions of martial law and the study of experimental projects of the provision of social services. The study also takes into account the new legislation regulating the activities of the Regional Centers and changes in the approaches to the provision of services during crisis situations.

Territorial centers of social service (provision of social services) in Ukraine operate in accordance with a number of laws regulating the provision of social services. The Dnipro regional center of social services provides such services as: care at home, psychological support, palliative care and legal services.

The need to assess the effectiveness of the territorial centers of social work is caused by the aging of the population of Ukraine and the increase in the number of elderly people who need social services. Military operations and the situation in the country require a new approach to the organization of social services. This determines the relevance of the analysis of existing models and the search for ways to improve them.

The evaluation of the efficiency of these centers consists in the analysis of criteria. Among them are response to the needs of recipients, quality of services, accessibility and individual approach. In connection with martial law, the possibility of crisis intervention becomes important, which requires additional resources and quick decision-making.

Key words: *social services, elderly people, efficiency, territorial centers, social support.*

Постановка проблеми. Дослідження в галузі соціальної роботи розкривають особливості надання соціальних послуг людям похилого віку. Наприклад, в останні роки з'явилася низка публікацій, присвячених нормативно-правовому регулюванню і дослідженню ефективності соціальної роботи в кризових ситуаціях. Однак дослідження ефективності надання соціальних послуг в умовах воєнного стану ще недостатньо висвітлено і потребує подальшого дослідження.

Зростаюча кількість людей похилого віку в Україні, зокрема в умовах демографічного старіння, ставить перед суспільством виклики у сфері

соціального захисту та обслуговування. У період старіння особи похилого віку потребують медичної допомоги та соціальної підтримки, яка містить різноманітні послуги, що забезпечують їхню гідність і якість життя.

В умовах воєнного стану, що триває в Україні, надання соціальних послуг стало складним завданням. Війна призвела до змін у структурі суспільства, економіки та системи соціального захисту. Це наголошує на необхідності оцінки ефективності існуючих механізмів надання соціальних послуг. Сьогодні важливо зрозуміти, як територіальні центри соціального обслуговування адаптуються до змінюваних умов, чи здатні вони забезпечити необхідний рівень підтримки для осіб похилого віку та які фактори впливають на ефективність їхньої роботи.

Існує потреба у дослідженні нормативно-правового регулювання надання соціальних послуг в умовах надзвичайного або воєнного стану. Важливо також врахувати досвід інших країн у цій сфері, що може допомогти вдосконаленню системи соціального обслуговування в Україні.

Метою дослідження є ефективність соціальних послуг, що надаються людям похилого віку територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в Україні, та визначення основних чинників, що впливають на їх ефективність в умовах воєнного стану.

Разом зі збільшенням частки людей похилого віку проблема підвищення якості соціальних послуг стає предметом дослідження науковців О.І. Ілляша [3], О.Ю. Россошанського[6], К.В. Дубич [2], Ю.В. Горемікіної та інших. Дослідження, проведене О. Ілляш, було присвячене проблемі підвищення якості соціальних послуг в Україні. О. Ілляш доводить, що темпи покращення якості соціальних послуг уповільнилися через недосконалість нормативно-правової бази, що регулює якість соціальних послуг, та незавершеність механізмів контролю за їх якістю. За останнє десятиліття було прийнято понад 20 законів, які встановлюють державні гарантії надання соціальної допомоги різним категоріям осіб. Однак ці зміни не створили нормативно-правової бази для регулювання якості соціальних послуг [3].

Дослідження підкреслює важливість розробки централізованого підходу до визначення потреби в соціальних послугах. О. Ілляш вказує на необхідність розробки нових організаційно-економічних заходів, спрямованих на підвищення якості соціальних послуг. Основні напрямки – вдосконалення системи соціального захисту, наближення якості соціальних послуг до європейського рівня та створення умов для ефективної інформаційної політики у сфері соціальних послуг. У дослідженні наголошується на необхідності комплексного підходу до підвищення якості соціальних послуг в Україні. Лише через інституційні реформи та інтеграцію всіх зацікавлених сторін можна досягти значних змін у цій важливій сфері.

Дослідження О. Россошанського та О. Шилобрида присвячене сучасному стану та перспективам створення компактних поселень для людей похилого віку в Україні. У дослідженні проаналізовано сучасне становище категорії людей похилого віку в українському суспільстві та підкреслено, що підтримка цієї категорії населення здійснюється з різних джерел, формальних та неформальних мереж підтримки, волонтерства, залучення держави, сім'ї, громади та суспільства в цілому [6].

Формальні мережі підтримки реалізуються через національну соціальну політику, спрямовану на забезпечення соціального захисту та конституційних прав і свобод людей похилого віку. Автори також обговорюють напрями реформування системи соціальних послуг, спрямовані на створення надійної правової бази для соціального захисту людей похилого віку. Серед запропонованих напрямів – деінституціалізація, створення ширшої мережі послуг на рівні громади, залучення організацій громадянського суспільства, наближення послуг до місця проживання, децентралізація адміністративних і фінансових процесів, розширення вибору послуг для людей похилого віку.

Аналіз становища людей похилого віку свідчить про їхню соціальну вразливість. Згідно із законодавством України, важливою гарантією соціальної допомоги літнім людям є забезпечення державою їхнього права на отримання послуг як у соціальних установах, так і за місцем проживання.

Однак, попри актуальність проблеми старіння, немає чіткого визначення соціальних послуг та аналізу стратегій реформування. Процес старіння населення пов'язаний зі збільшенням кількості пацієнтів з різними захворюваннями, характерними для людей похилого віку. Кількість людей похилого віку, які потребують тривалого лікування та догляду, постійно зростає. Погіршення стану здоров'я робить літніх людей дуже залежними від інших членів родини. Однак у багатьох сім'ях молодь більше не проявляє співчуття і поваги до людей похилого віку і прагне до фінансової незалежності та автономії.

У цивілізованому світі держава важлива у забезпеченні людей похилого віку. Кожна людина, яка досягла похилого віку, має право розраховувати на державну допомогу. Люди похилого віку, які не можуть самостійно пересуватися або за станом здоров'я потребують постійного догляду, мають право на стаціонарне соціальне обслуговування. Закон «Про соціальні послуги» визначає та описує наступні види соціальних послуг:

1) Соціально-побутові. Закупівля та доставлення харчів, м'якого та твердого інвентарю, гарячого харчування, спецодягу, транспортних послуг, малої механізованої техніки, соціально-побутового патронажу, відвідування лікарів, медикаментів та інших предметів першої потреби.

2) Психологічні. Рекомендації щодо покращення стосунків із соціальним оточенням, дослідження соціально-психологічних особливостей особистості з метою психологічної корекції та психологічної реабілітації, методичні рекомендації.

3) Виявлення та сприяння розвитку різноманітних інтересів і потреб людей, які перебувають у складних життєвих обставинах; організація індивідуального навчання, виховання та корекції.

4) Соціально-медична діяльність. Консультування з питань профілактики розвитку та прогресування органічних патологій особи, підтримання, захисту та збереження здоров'я, проведення профілактичних, лікувальних та оздоровчих заходів, працетерапію тощо.

5) Соціально-економічна. Задоволення матеріальних інтересів та потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

6) Юридичний напрямок. Надання консультацій з питань чинного законодавства.

7) Послуги з працевлаштування. Пошук роботи, сприяння у працевлаштуванні, соціальний супровід працівників, надання інформації про роботу (створення нових робочих місць, призначення, вакансії).

8) Послуги з професійної реабілітації осіб з інвалідністю.

9) Надання інформації, необхідної для вирішення складних життєвих ситуацій (консультаційні послуги), поширення освітньої та культурної інформації (освітні послуги), поширення об'єктивної інформації про споживчі характеристики та види соціальних послуг, формування певних поглядів [5].

Сьогодні процес соціального захисту літніх людей здійснюється за двома основними напрямками: соціальне забезпечення та соціальна допомога. З метою надання соціальної допомоги та послуг людям похилого віку, які проживають в сільській місцевості, в селах і сільрадах за місцем проживання створюються відповідні центри соціального захисту. Це структурні підрозділи органів праці та соціального захисту [1, с.122-126]. Співробітники таких центрів співпрацюють з провідними організаціями ветеранів війни та надають допомогу нужденним вдома. Основна відповідальність за надання соціальних послуг літнім людям покладається на Департамент соціальних послуг місцевих органів влади.

У системі соціального захисту населення розвинена мережа регіональних центрів соціального обслуговування – приватних державних або муніципальних установ, які надають соціальні послуги пенсіонерам, інвалідам, самотнім безробітним та іншим соціально вразливим верствам населення на дому, в умовах постійного, тимчасового і денного перебування. Регіональні центри також розробили інноваційні моделі надання соціальних послуг на рівні спільноти.

У зв'язку з війною, що триває в Україні, Кабінет Міністрів України вніс

суттєві зміни у надання соціальних послуг. Ці зміни спрямовані на швидке та ефективне реагування на нові виклики, пов'язані з воєнним станом.

Було запроваджено механізм надання соціальних послуг у надзвичайних (кризових) ситуаціях. Другою важливою зміною є спрощення процедури оцінки потреб осіб, які звертаються за допомогою. Нововведення стали основою для подальшого вдосконалення нестабільної системи соціального захисту в Україні [4].

Важливим у дослідження ролі сім'ї в житті літніх людей є питання взаємовідносин між поколіннями. Для літніх людей спілкування в сім'ї має компенсаторну функцію, особливо в похилому віці. Місце в сім'ї визначається соціально-економічним і культурним розвитком, матеріально-економічними відносинами і народними традиціями. У процесі старіння роль сім'ї в житті людей похилого віку зростає. Інтереси та діяльність людей похилого віку обмежуються при досягненні пенсійного віку через втрату оплачуваної роботи, погіршення стану здоров'я та обмежену мобільність. Всі інтереси літніх людей зосереджуються на сімейних справах. При цьому родинні контакти замінюють інші контакти, які втрачаються. З роками здоров'я літніх людей погіршується, функціональна залежність від інших членів сім'ї зростає. Якщо літні люди живуть у сім'ї, вони можуть сподіватися на безпеку і незалежність від труднощів. Виконуючи домашні обов'язки, допомагаючи іншим членам сім'ї у веденні домашнього господарства та догляді за дітьми, літнім людям важливо мати впевненість у тому, що вони корисні, і це певною мірою допомагає їм адаптуватися до старості.

Також масштабні зовнішні міграційні процеси породили феномен вимушеної активності людей похилого віку. У той час як середнє покоління сім'ї виїжджає на кордон, люди похилого віку залишаються єдиними дорослими в родині. У такій ситуації на літніх людей лягає тягар виховання та догляду за молодшими членами сім'ї. Міграція, наркоманія, ув'язнення, ВІЛ/СНІД та інші проблеми збільшили кількість людей похилого віку, які є основними опікунами онуків та інших молодших членів сім'ї.

Дослідники зазначають, що основним джерелом тимчасової опіки та допомоги є сім'я. Ця група надає першу допомогу. Вони можуть викликати лікаря, слідувати його порадам, піклуватися про хворого, забезпечувати ліками та їжею. Догляд за хворими та немічними людьми членами сім'ї та літніми родичами заощаджує державні кошти, які інакше були б витрачені на будівництво та утримання будинків престарілих, лікарень, будинків для людей похилого віку та пов'язаних з ними служб. Важко уявити соціальну ситуацію без такої сімейної опіки. Тому важливим завданням державної соціальної політики є підтримка сімей, які доглядають за хворими та немічними людьми похилого віку.

Збільшення кількості людей, які потребують догляду, вимагає визнання та підтримки родинних опікунів, переважно жінок, через механізми регулювання цієї трудової діяльності та сімейних обов'язків, а також заходи соціального захисту для них. Наразі на одну особу, яка потребує догляду, припадає в середньому чотири працівники (1:4), але, за прогнозами, до 2050 року це співвідношення зменшиться до 1:2 [7, с.15-19]. Збільшення кількості жінок, що працюють, і пов'язане з цим зростання внутрішньосімейної мобільності збільшує кількість самотніх людей похилого віку, які потребують догляду з боку соціальних служб.

Територіальні центри соціального обслуговування, зокрема Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Дніпровської міської ради, забезпечує захист вразливих верств населення, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Діяльність Центру регулюється низкою законів, які встановлюють стандарти та критерії надання соціальних послуг, серед них і положення щодо екстреного реагування у кризових ситуаціях.

Центр надає соціальні послуги, серед них: догляд за хворими, догляд вдома, паліативна допомога, консультування, правова допомога, психологічна підтримка та транспортні послуги для осіб з інвалідністю. Діяльність Центру

ґрунтується на індивідуальній оцінці потреб кожної особи та сім'ї, що дозволяє надавати соціальні послуги швидко.

Особливістю діяльності Центру є його здатність швидко реагувати на надзвичайні ситуації в умовах воєнного стану. Це важливо в сучасних умовах.

Від ефективності соціальних послуг залежить задоволення соціальних потреб населення. Визначення ефективності може відрізнитися, але завжди воно ґрунтується на співвідношенні між результатом надання соціальної послуги та витратами, необхідними для досягнення цього результату.

Ефективність можна визначити як забезпечення соціально прийняттого рівня життя та запобігання соціальному утриманству населення, що працює. Ефективність соціальних послуг спрямована на запобігання залежно від допомоги та сприяння активній участі громадян у суспільному житті.

Ефективність – досягнення мети задоволення соціальних потреб населення при оптимальних витратах, за даних умов, у максимальній мірі. Даний підхід направлений на досягнення користі за мінімальних витрат і є важливим в умовах обмежених ресурсів. У ефективності соціальних послуг важливим є рівень ефективності роботи персоналу соціальних служб.

Ефективність також можна визначити як якісні та кількісні характеристики роботи, що демонструють своєчасність і повноту задоволення суспільних потреб. Ефективність залежить не тільки від результатів, але й від витрат, матеріальних, людських та організаційних ресурсів.

Для того, щоб оцінити ефективність соціальної послуги, слід також проаналізувати зворотний зв'язок з користувачами послуг. Задоволеність людей, які користуються соціальними послугами, є важливим показником їхньої ефективності. Це можна виміряти за допомогою опитувань, фокус-груп та інших методів збору даних, а також виявити проблеми, з якими стикаються громадяни, та шляхи їх вирішення.

Сучасні умови та проблеми вимагають гнучкості у підході до надання соціальної допомоги. Це означає, що надавачі соціальних послуг повинні бути готовими оновлювати свої програми відповідно до нових даних і тенденцій.

Ефективність соціальних послуг – це складна концепція, яка містить результати, витрати, задоволеність клієнтів і готовність до змін. Тільки комплексний підхід, який оцінює ці виміри, може призвести до розв’язання соціальних проблем і поліпшення якості життя людей.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Територіальні центри важливі у системі соціального захисту людей похилого віку в Україні. Діяльність центрів сприяє зменшенню соціальної ізоляції та підвищенню якості життя. Основними чинниками ефективності є нормативно-правове забезпечення, управління якістю та індивідуальний підхід до потреб отримувачів послуг.

Ефективність соціальних послуг в обласних центрах залежить від нормативно-правової бази, управлінських рішень та рівня підготовки персоналу. Подальші дослідження мають бути спрямовані на розробку методів оцінки ефективності та впровадження новітніх технологій в організаціях соціального обслуговування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Джуган В. В., Джуган Р. І. Реалізація потреб людей похилого віку через формальні та неформальні мережі підтримки. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2021. Вип. 1 (48). С. 122-126.
2. Дубич К.В. Модернізація системи соціального захисту населення як напрям реформування державного управління в Україні. *Державне управління*. Серія: право та державне управління. Вип. 2, 2012. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VAPSV_pdu/2012_2/St_1.pdf (дата звернення: 11.10.2024).
3. Іляш О.І. Стратегічні орієнтири державної політики України в напрямі підвищення якості соціальних послуг. *Журнал Європейської економіки*. 2012. № 11 (2). С. 217-220.

4. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні : Постанова від 07.05.2022 № 560. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-п#Text> (дата звернення: 11.10.2024)

5. Про соціальні послуги : Закон України від 17. 01. 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 15.11.2024)

6. Россошанський О.Ю., Шилобрид О.В. Стан та перспективи створення компактних місць поселення осіб похилого віку. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2011. № 17 (171). С.40–47.

7. Сопко Р.І., Афанасьєв Д.М. Вплив демографічного старіння на інститут сім'ї та солідарність між поколіннями. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*, 2018. Вип. 1 (42). С.15-19.

REFERENCES

1. Dzhuhan, V.V., Dzhuhan, R.I. (2021). Realizatsiia potreb liudey pokhyloho viku cherez formal'ni ta neformal'ni merezhi pidtrymky [Realization of the needs of elderly people through formal and informal support networks]. *Naukovyi visnyk Uzhhorods'koho Universytetu, Serii: Pedahohika. Sotsial'na Robota*, 1(48), 122-126 [in Ukrainian].

2. Dubych, K.V. (2012). Modernizatsiia systemy sotsial'noho zakhystu naseleння yak napriam reformuvannya derzhavnoho upravlinnia v Ukraini [Modernization of the social protection system as a direction of reforming public administration in Ukraine]. *Derzhavne Upravlinnia, Serii: Pravo ta Derzhavne Upravlinnia*, 2. Retrieved from: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VAPS_V_pdu/2012_2/St_1.pdf (accessed: October 11, 2024) [in Ukrainian].

3. Iliash O.I. (2012). *Stratehichni oryntyry derzhavnoi polityky Ukrainy v*

napriami pidvyshennia yakosti sotsial'nykh posluh [Strategic guidelines of state policy in Ukraine aimed at improving the quality of social services]. Zhurnal Yevropeiskoi Ekonomiky, 11(2), 217-220 [in Ukrainian].

4. On making changes to some resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine regarding the provision of social services in the event of a state of emergency or martial law in Ukraine: Resolution № 560 (2022, May 07). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-п#Text> (accessed: October 11, 2024).

5. On social services: Law of Ukraine No. 2671-VIII (2019, January 17). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (accessed: November 15, 2024).

6. Rossoshansky O.Yu., Shylobryd O.V. (2011). Stan ta perspektyvy stvorennia kompakt-nykh mist' poselennia osib pokhyloho viku [Current state and prospects for the creation of compact settlements for elderly people]. Vicnyk Skhidno-ukrains'koho Natsional'noho Universytetu imeni Volodymyra Dalia, 17(171), 40-47 [in Ukrainian].

7. Sopko R.I., Afanasiev D.M. (2018). Vplyv demohrafichnoho starinnia na instytut sim'i ta solidarnist' mizh pokolinniamy [The impact of demographic aging on the family institution and intergenerational solidarity]. Naukovyi visnyk Uzhhorodskogo Natsional'nogo Universytetu, Serii: Pedahohika. Sotsial'na Robota, 1(42), 15-19 [in Ukrainian].