

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Гуманітарно-педагогічний факультет**

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**

**Завідувач кафедри  
Соціальної роботи та реабілітації**

(назва кафедри)

**Сопівник І.В.**

(підпис)

(ПІБ)

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
(ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ БАКАЛАВРА)**

**на тему : «Робота з людьми похилого віку в закладах соціального  
обслуговування»**

Спеціальність 231 Соціальна робота

**Гарант освітньої програми**

**доктор педагогічних наук, професор**

(науковий ступінь та вчене звання)

**Осадченко І.І.**

(підпис)

(ПІБ)

**Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи (Керівник  
дипломного проєкту бакалавра)**

**доктор філософії, доцент**

(науковий ступінь та вчене звання)

**Григоренко Т.В.**

(підпис)

(ПІБ)

**Виконав**

(підпис)

**Орел Ілона Євгенівна**

(ПІБ студента)

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ**  
**І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**  
**Гуманітарно-педагогічний факультет**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

Соціальної роботи та реабілітації

Доктор педагогічних наук, професор Сопівник І.В.

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (ПІБ)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ЗАВДАННЯ**

**на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи студенту (на виконання дипломного проекту бакалавра студенту)**

Спеціальність \_\_\_\_\_ 231 «Соціальна робота»  
(код і назва)

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проекту бакалавра)  
**«Робота з людьми похилого віку в закладах соціального обслуговування»**

затверджена наказом ректора НУБіП України від «08» 04 2025 р. № 581 «С»  
Термін подання завершеної роботи (проекту) на кафедру «20» травня 2025 рік  
(рік, місяць, число)

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проекту бакалавра)  
*наукові розробки вітчизняних і зарубіжних учених; матеріали періодичних видань; навчальна та довідкова література з теми дослідження.*

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Висвітлити поняття та сутність соціального обслуговування людей похилого віку, визначити проблеми соціального обслуговування людей похилого віку.
2. Охарактеризувати методи дослідження та обґрунтувати напрям дослідження.
3. Провести дослідження ефективності роботи з людьми похилого віку в закладах соціального обслуговування та проаналізувати його результати.
4. Розробити рекомендації щодо вдосконалення роботи закладів соціального обслуговування для людей похилого віку.

Дата видачі завдання «13» вересня 2024 р.

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи  
(Керівник дипломного проекту бакалавра)

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Григоренко Т.В.**  
прізвище та ініціали

Завдання прийняв до виконання

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Орел Ілона Євгенівна**  
(прізвище та ініціали студента)

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ В ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	8
1.1. Поняття та сутність соціального обслуговування людей похилого віку .....	8
1.2. Аналіз сучасних проблем соціального обслуговування людей похилого віку .....	17
<b>Висновки до розділу 1</b> .....	22
<b>РОЗДІЛ 2.МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМУ ДОСЛІДЖЕНЬ</b> .....	24
2.1. Обґрунтування вибору напрямку дослідження .....	24
2.2. Розробка методики оцінки ефективності роботи з людьми похилого віку .	29
<b>Висновки до розділу 2</b> .....	30
<b>РОЗДІЛ 3.РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ АНАЛІЗ</b> .....	35
3.1. Опис результатів дослідження ефективності соціального обслуговування людей похилого віку .....	35
3.2. Рекомендації щодо вдосконалення роботи закладів соціального обслуговування для людей похилого віку.....	57
<b>Висновки до розділу 3</b> .....	60
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	62
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	64
<b>ДОДАТКИ</b> .....	71

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Сучасне суспільство стикається з низкою демографічних викликів, серед яких одним із найважливіших є старіння населення. В Україні частка людей похилого віку неухильно зростає, що вимагає розширення та вдосконалення соціальних послуг для цієї категорії громадян. Соціальні заклади, які забезпечують догляд за літніми людьми, відіграють ключову роль у системі соціального захисту, проте вони стикаються з численними проблемами, пов'язаними з кадровим забезпеченням, фінансуванням, матеріально-технічним станом та організацією догляду підопічних. Це обумовлює необхідність наукового аналізу існуючих моделей соціального обслуговування та розробки рекомендацій щодо їх покращення.

Актуальність дослідження обумовлена необхідністю підвищення якості життя людей похилого віку, які перебувають у закладах соціального обслуговування. Чимало підопічних таких установ стикаються з почуттям самотності, депресією, браком уваги з боку соціальних працівників, а також недостатнім рівнем медичного та соціального супроводу. Водночас існує низка об'єктивних труднощів, які впливають на ефективність соціального обслуговування, зокрема недофінансування, низька заробітна плата персоналу, дефіцит кваліфікованих спеціалістів та відсутність системного моніторингу якості надання послуг.

Науковці активно досліджують питання соціального обслуговування людей похилого віку, зокрема його організаційні, психологічні та соціально-економічні аспекти. Значний внесок у вивчення цієї проблематики зробили О. Балдинюк, Н. Гаркавенко, В. Джуган, М. Житинська, І. Іванова, Т. Калініченко, Л. Крецу, М. Кухта, О. Матрос, С. Носок, С. Пасерба, Н. Рудкевич, Н. Сабат, М. Сех, Р. Сопко, В. Утвенко, О. Черевата, І. Шеплякова, І. Ялдін. Дослідження цих авторів охоплюють питання державної політики у сфері соціального захисту літніх людей, організацію

соціального обслуговування, соціально-психологічну адаптацію підопічних закладів, проблеми персоналу та шляхи покращення соціальних послуг.

**Метою дослідження** є аналіз ефективності соціального обслуговування людей похилого віку в закладах соціального обслуговування.

Для досягнення мети поставлено такі **завдання**:

1. Висвітлити поняття та сутність соціального обслуговування людей похилого віку, визначити проблеми соціального обслуговування людей похилого віку.

2. Охарактеризувати методи дослідження та обґрунтувати напрям дослідження.

3. Провести дослідження ефективності роботи з людьми похилого віку в закладах соціального обслуговування та проаналізувати його результати.

4. Розробити рекомендації щодо вдосконалення роботи закладів соціального обслуговування для людей похилого віку.

**Об'єктом дослідження** є процес соціального обслуговування людей похилого віку в закладах соціального захисту.

**Предметом дослідження** є робота з людьми похилого віку в закладах соціального обслуговування.

Для досягнення мети використано такі **методи дослідження**:

1) теоретичні методи: аналіз наукової літератури, нормативно-правових документів, державних програм та звітності соціальних закладів.

2) емпіричні методи:

– анкетування людей похилого віку щодо рівня задоволеності умовами проживання, догляду, медичного забезпечення та соціальної активності;

– опитування соціальних працівників щодо умов праці, основних проблем у сфері соціального обслуговування, кадрових труднощів;

– аналіз матеріально-технічного стану закладів (достатність ресурсів, обладнання, умов для комфортного проживання);

– вивчення державних програм і нормативно-правової бази для оцінки відповідності реальних послуг встановленим стандартам.

**Теоретична значущість дослідження** полягає у систематизації та узагальненні наукових підходів до соціального обслуговування людей похилого віку, визначенні основних проблем та шляхів їх розв'язання. Отримані результати можуть слугувати основою для подальших досліджень у сфері соціальної роботи з літніми людьми.

**Практична значущість дослідження** полягає у розробці конкретних рекомендацій щодо вдосконалення соціального обслуговування людей похилого віку, які можуть бути використані державними установами, соціальними службами та організаціями, що надають відповідні послуги.

**Структура роботи.** Робота загальним об'ємом 66 сторінок (57 сторінок основного тексту) складається зі вступу, трьох розділів, шести підрозділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, який налічує 57 найменувань, 4 додатків. Робота містить 4 таблиці.

Структура роботи передбачає три розділи. Перший розділ присвячений аналізу теоретичних підходів до соціального обслуговування людей похилого віку та сучасних проблем у цій сфері. Другий розділ містить обґрунтування напряму дослідження та розробку методики оцінки ефективності соціального обслуговування. Третій розділ представляє результати дослідження та розроблені рекомендації щодо вдосконалення роботи соціальних закладів для людей похилого віку.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ В ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### 1.1. Поняття та сутність соціального обслуговування людей похилого віку

Соціальне обслуговування людей похилого віку є важливим компонентом системи соціального захисту, оскільки забезпечує підтримку осіб, які через вік, стан здоров'я або соціальні обставини потребують допомоги. В умовах демографічного старіння населення актуальність цієї проблеми зростає, оскільки збільшується частка громадян, що потребують догляду та соціальної адаптації.

Якість життя людей похилого віку значною мірою залежить від доступності соціальних послуг, рівня їхньої інтеграції в суспільство та можливості задоволення основних життєвих потреб. Вивчення поняття та сутності соціального обслуговування є необхідним для формування ефективної політики соціальної підтримки та покращення умов життя цієї категорії населення.

Поняття соціального обслуговування формувалося історично внаслідок еволюції суспільного ставлення до людей похилого віку та осіб, які потребують допомоги. Ще в період Київської Русі надання допомоги немічним і старим людям відбувалося переважно через релігійні громади та монастирі. У XIX столітті в Російській імперії, до складу якої входили українські землі, почали створюватися богадільні та притулки для осіб похилого віку [5].

У радянський період система соціального забезпечення була централізованою, основна увага приділялася матеріальній підтримці пенсіонерів через державні органи. В сучасній Україні соціальне обслуговування отримало новий зміст, ставши частиною державної соціальної

політики, орієнтованої на розвиток комплексних програм підтримки людей похилого віку.

О. Балдинюк розглядає соціальне обслуговування як систему заходів, спрямованих на забезпечення базових потреб осіб похилого віку та їхньої соціальної адаптації. Науковець наголошує на важливості індивідуального підходу в наданні послуг та інтеграції медичних, соціальних і психологічних аспектів догляду. На її думку, якість соціального обслуговування визначається рівнем міжвідомчої співпраці та доступністю ресурсів для надання допомоги [1, с. 14].

Н. Гаркавенко акцентує увагу на тому, що соціальне обслуговування охоплює широкий спектр заходів, зокрема соціальний патронаж, стаціонарний догляд та послуги денного центру. Дослідниця підкреслює, що ефективність соціального обслуговування значною мірою залежить від кваліфікації працівників соціальної сфери та їхньої здатності забезпечувати належний рівень комунікації з підопічними [3, с. 68].

В. Джуган аналізує соціальне обслуговування з точки зору його правового регулювання та фінансування. Він зазначає, що недостатнє фінансування соціальної сфери призводить до обмеженого доступу людей похилого віку до якісних послуг, особливо в сільській місцевості. Дослідник вважає, що необхідно розширювати механізми державно-приватного партнерства для підвищення рівня соціального обслуговування [7, с. 124].

М. Житинська досліджує питання соціального обслуговування з точки зору потреб самих осіб похилого віку. Вона вказує на те, що важливим аспектом є не лише фізична та медична підтримка, а й емоційний комфорт, можливість збереження активного соціального життя. Дослідниця наголошує, що необхідно впроваджувати програми психологічної підтримки та організації дозвілля для осіб похилого віку [11; 12].

І. Іванова визначає соціальне обслуговування як механізм забезпечення соціальної справедливості та гідного рівня життя для людей похилого віку. Вона підкреслює важливість комплексного підходу, що включає профілактичні

заходи, соціальну реабілітацію та інтеграцію людей похилого віку в суспільне життя [15; 16].

Система надання соціальних послуг людям похилого віку в Україні базується на комплексі нормативно-правових актів, які визначають порядок, стандарти, принципи та механізми соціального забезпечення цієї категорії населення. Держава покликана гарантувати гідні умови життя літніх людей, забезпечуючи їм належний догляд, соціальний супровід, медичну допомогу та інші необхідні послуги.

Нормативно-правові акти, що регулюють цю сферу, спрямовані на створення ефективної системи соціального обслуговування, що відповідає сучасним стандартам і міжнародним зобов'язанням України. Вони охоплюють питання соціального захисту, державних стандартів, організації соціальних послуг, підготовки фахівців, а також залучення волонтерів і громадських організацій до роботи з людьми похилого віку.

Основним законодавчим актом у сфері соціальних послуг є Закон України «Про соціальні послуги» №2671–VIII від 17.01.2019 р. Він визначає основні принципи, види та механізми надання соціальних послуг, включаючи допомогу людям похилого віку. Закон закріплює поняття соціального обслуговування, регламентує повноваження органів державної влади та місцевого самоврядування, а також встановлює вимоги до суб'єктів, які надають соціальні послуги [42].

Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» №2017-III від 05.10.2000 р. встановлює мінімальні стандарти соціального забезпечення, які повинні виконуватися на всій території України. Він регулює рівень державних соціальних гарантій, у тому числі для людей похилого віку, що забезпечує стабільність та доступність основних соціальних послуг [34].

Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» №3721-XII від 16.12.1993 р. визначає основні напрямки державної політики щодо людей похилого віку. Він

гарантує їм право на соціальне забезпечення, медичне обслуговування, житлово-комунальні пільги, а також соціальну підтримку в умовах стаціонарних та амбулаторних закладів соціального обслуговування [41].

Закон України «Про волонтерську діяльність» №3236-VI від 19.04.2011 р. регламентує участь волонтерських організацій у наданні допомоги людям похилого віку. Він визначає правовий статус волонтерів, їхні обов'язки та права, а також механізми взаємодії з державними та приватними установами соціального обслуговування [33].

Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» деталізує механізми надання соціальних послуг, визначає порядок звернення громадян, формування реєстрів отримувачів послуг, а також встановлює принципи оцінки їхньої ефективності [40].

Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 430 «Про затвердження Порядку підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності» визначає вимоги до навчання осіб, які доглядають за людьми похилого віку. Цей документ регламентує процес сертифікації та підвищення кваліфікації працівників соціальних служб, що є важливим елементом підвищення якості послуг [38].

Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» №760 від 13.11.2013 р. встановлює вимоги до догляду вдома для літніх людей, які не можуть самостійно забезпечувати власні потреби. Він визначає перелік послуг, які повинні надаватися соціальними працівниками, та стандарти їхнього виконання [35].

Наказ Міністерства соціальної політики України №150 від 17.05.2022 р. «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг» визначає критерії оцінки фінансового стану людей похилого віку, які потребують соціальної допомоги. Це дозволяє

визначити рівень державної підтримки та забезпечити соціальну справедливість при наданні послуг [37].

Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» систематизує перелік послуг, що можуть надаватися літнім людям. Він допомагає стандартизувати соціальне обслуговування та підвищити його якість [36].

Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» спрощує процедуру оформлення допомоги для людей похилого віку, роблячи соціальні послуги більш доступними [39].

Таким чином, нормативно-правова база соціального обслуговування людей похилого віку в Україні є досить розвиненою та комплексною. Вона регламентує всі аспекти надання соціальних послуг, від організації фінансування та контролю якості до забезпечення професійної підготовки працівників та залучення волонтерів. Однак, попри існування законодавчих гарантій, важливим залишається питання практичної реалізації норм, їхньої адаптації до сучасних викликів та вдосконалення механізмів фінансування. Розвиток цієї сфери потребує подальшого вдосконалення законодавчої бази та забезпечення ефективної імплементації прийнятих рішень на місцевому рівні.

Соціальне обслуговування є комплексною діяльністю, яка передбачає не лише надання матеріальної підтримки, а й сприяння соціальній адаптації осіб похилого віку. У сучасних умовах важливого значення набуває персоніфікований підхід до кожного підопічного, що дозволяє максимально враховувати його потреби та можливості. Важливим є також створення комфортних умов проживання в соціальних установах, що передбачає не лише забезпечення житлом і харчуванням, а й організацію дозвілля, підтримку здоров'я та соціальну активність [24].

Розвиток соціального обслуговування передбачає вдосконалення механізмів фінансування та управління соціальними установами. Залучення громадських організацій, волонтерів та приватного сектору може сприяти

підвищенню якості соціальних послуг. Крім того, важливим аспектом є підготовка та підвищення кваліфікації соціальних працівників, які безпосередньо взаємодіють з особами похилого віку.

Таким чином, соціальне обслуговування є складним процесом, що включає широкий спектр заходів, спрямованих на підтримку людей похилого віку. Воно охоплює як державні, так і недержавні ініціативи, спрямовані на забезпечення гідного рівня життя для літніх людей. Важливим завданням сучасної соціальної політики є подальший розвиток системи соціального обслуговування, розширення її можливостей та вдосконалення підходів до надання допомоги особам похилого віку.

Соціальна підтримка людей похилого віку є невід'ємною складовою державної політики, спрямованої на забезпечення гідного рівня життя для осіб, які досягли пенсійного віку. В умовах демографічного старіння населення питання соціального забезпечення та підтримки літніх людей набуває особливої актуальності. Соціальна підтримка передбачає реалізацію різноманітних заходів, що спрямовані на задоволення основних життєвих потреб осіб похилого віку, їх соціальну інтеграцію та збереження активного способу життя. Основні напрями соціальної підтримки охоплюють матеріальну допомогу, медичне та соціальне обслуговування, організацію дозвілля, психологічну підтримку, а також заходи, спрямовані на продовження активного довголіття [51].

Т. Калініченко розглядає соціальну підтримку людей похилого віку як систему заходів, що мають на меті створення умов для їхньої соціальної стабільності та адаптації. Вона зазначає, що важливими компонентами такої підтримки є державне пенсійне забезпечення, надання субсидій та соціальних виплат, а також створення програм соціального страхування для осіб, які залишилися без джерел доходу. Дослідниця підкреслює, що матеріальна підтримка є лише одним із напрямів допомоги, а її ефективність значною мірою залежить від поєднання з іншими заходами соціальної політики [17, с. 148].

Л. Крецу зосереджує увагу на необхідності розвитку медико-соціальних послуг для людей похилого віку. Вона наголошує, що сучасна система охорони здоров'я має забезпечувати не лише лікування, а й профілактичні заходи, реабілітацію та догляд за літніми людьми. Крім того, дослідниця вказує на важливість запровадження програм паліативної допомоги, оскільки значна частина осіб похилого віку потребує спеціалізованого догляду в останні роки життя [19, с. 136].

М. Кухта аналізує роль соціальних послуг у підтримці літніх людей та наголошує на важливості розширення спектра таких послуг. Він звертає увагу на необхідність розвитку стаціонарного догляду, денних центрів перебування, служб соціального патронажу, а також програм наставництва, що дозволяють залучати молодь до підтримки літніх людей. На його думку, соціальні послуги мають відповідати сучасним потребам суспільства та бути доступними як у міських, так і у сільських регіонах [20; 21].

О. Матрос розглядає психологічну підтримку як ключовий аспект соціального обслуговування людей похилого віку. Вона зазначає, що старість нерідко супроводжується почуттям самотності, втрати сенсу життя та депресивними станами. Дослідниця пропонує впроваджувати психологічні тренінги, групи підтримки, а також програми соціальної адаптації для осіб похилого віку, що дозволять їм зберігати активну життєву позицію та уникати соціальної ізоляції [27, с. 94].

С. Носок акцентує увагу на необхідності створення сприятливих умов для соціальної активності літніх людей. Він вважає, що соціальна підтримка не повинна обмежуватися лише матеріальним забезпеченням, а має включати можливості для навчання, працевлаштування та участі в суспільному житті. Дослідник наголошує на важливості розвитку програм волонтерства серед осіб похилого віку, що сприяє їхній самореалізації та підтримує відчуття власної значущості [28, с. 51].

Одним із ключових напрямів соціальної підтримки є організація стаціонарного догляду, що включає забезпечення людей похилого віку житлом,

харчуванням, медичним наглядом та соціальними послугами. Соціальні установи, такі як геріатричні пансіонати та будинки престарілих, виконують важливу функцію підтримки осіб, які не можуть самостійно забезпечити власне існування. Проте розвиток стаціонарного догляду потребує постійного вдосконалення, зокрема покращення умов проживання, підвищення рівня обслуговування та впровадження сучасних методик догляду [2].

Не менш важливим напрямом є підтримка людей похилого віку у звичному середовищі, що реалізується через соціальне обслуговування вдома. Послуги догляду вдома включають допомогу в побутових справах, закупівлю продуктів, супровід до лікаря, психологічну підтримку та організацію дозвілля. Такий підхід дозволяє літнім людям зберігати автономність і продовжувати жити у власному домі, що позитивно впливає на їхній емоційний стан та якість життя.

Соціальна активізація осіб похилого віку є ще одним важливим напрямом підтримки. Участь у культурних, освітніх і волонтерських заходах сприяє збереженню когнітивних функцій, зміцненню соціальних зв'язків та профілактиці депресивних станів. В Україні зростає популярність університетів третього віку, які пропонують літнім людям можливість навчатися, розвивати нові навички та брати участь у суспільному житті [22].

Таким чином, соціальна підтримка людей похилого віку є багатограним процесом, що включає матеріальну допомогу, медичне та психологічне забезпечення, організацію дозвілля та соціальну адаптацію. Важливо, щоб соціальні послуги були доступними для всіх громадян незалежно від їхнього місця проживання чи рівня доходів.

Отже, поняття та сутність соціального обслуговування людей похилого віку охоплюють широкий спектр заходів, спрямованих на забезпечення їхніх життєвих потреб та підвищення якості життя. Соціальна підтримка відіграє ключову роль у забезпеченні гідної старості, надаючи можливість літнім людям зберігати активність, отримувати необхідну допомогу та почуватися повноцінними членами суспільства. Удосконалення системи соціального

обслуговування та розвиток сучасних методів підтримки є необхідними умовами для створення сприятливого середовища для осіб похилого віку.

## **1.2. Аналіз сучасних проблем соціального обслуговування людей похилого віку**

Соціальне обслуговування людей похилого віку є одним із ключових напрямів державної соціальної політики, спрямованої на підтримку найбільш вразливих категорій населення. Однак сучасний стан цієї сфери супроводжується численними проблемами, які ускладнюють забезпечення належного рівня життя літніх людей. Серед основних викликів можна виділити соціальні, психологічні та економічні аспекти, що впливають на ефективність надання соціальних послуг.

Зростання кількості людей похилого віку, недостатність фінансування соціальних програм, нестача кваліфікованих працівників та відсутність комплексного підходу до підтримки літніх осіб – усе це створює бар'єри на шляху до забезпечення їхнього благополуччя. Важливим завданням сучасної соціальної роботи є аналіз та пошук шляхів подолання цих викликів, що дозволить вдосконалити систему соціального обслуговування та забезпечити гідні умови життя для старшого покоління.

С. Пасерба розглядає соціальні виклики у сфері обслуговування людей похилого віку, наголошуючи на проблемі соціальної ізоляції та самотності. Науковець зазначає, що літні люди часто втрачають соціальні зв'язки через фізичні обмеження, втрату рідних або вихід на пенсію. Це призводить до погіршення їхнього емоційного стану, розвитку депресії та почуття непотрібності. Вона підкреслює важливість інтеграції людей похилого віку у суспільство через організацію соціальних заходів, волонтерських програм та клубів за інтересами [30, с. 94].

Н. Рудкевич акцентує увагу на психологічних проблемах, які виникають у літньому віці, зокрема на кризі старіння. Вона зазначає, що багато людей похилого віку стикаються з труднощами адаптації до нового соціального статусу, відчуттям втрати життєвого сенсу та зниженням самооцінки. Науковиця пропонує впровадження програм психологічної підтримки,

консультування та тренінгів, які допоможуть літнім людям прийняти зміни у своєму житті та розвивати нові життєві стратегії [44, с. 157].

Н. Сабат досліджує економічні аспекти соціального обслуговування та наголошує на проблемі фінансової нестабільності людей похилого віку. Вона вказує на низький рівень пенсійного забезпечення в Україні, що не дозволяє багатьом літнім людям задовольняти навіть базові потреби. Дослідниця підкреслює необхідність реформування пенсійної системи, впровадження додаткових механізмів соціального захисту та розширення програм субсидій і пільг для осіб похилого віку [45, с. 29].

М. Сех розглядає проблему нестачі кваліфікованих кадрів у сфері соціального обслуговування. Він зазначає, що низька заробітна плата та складні умови праці призводять до відтоку спеціалістів із соціальної сфери. Це, у свою чергу, впливає на якість надання послуг, оскільки перевантаженість соціальних працівників та їхня недостатня підготовка ускладнюють ефективне виконання професійних обов'язків. Науковець наголошує на необхідності підвищення престижу професії соціального працівника, покращення умов праці та створення системи професійного розвитку для фахівців [46; 47].

Р. Сопко звертає увагу на відсутність комплексного підходу до соціального обслуговування людей похилого віку. Він зазначає, що більшість програм підтримки орієнтовані лише на матеріальне забезпечення, у той час як психологічні, медичні та культурні аспекти залишаються недостатньо розвиненими. Дослідник підкреслює важливість інтегрованої моделі соціальної роботи, яка враховує всі аспекти життя літніх людей, забезпечує міждисциплінарну співпрацю та створює можливості для активного старіння [48; 49].

Однією з найбільших соціальних проблем є самотність і соціальна ізоляція літніх людей. Багато осіб похилого віку живуть окремо від родини, а динамічний ритм життя не завжди дозволяє їхнім родичам приділяти їм достатньо уваги. Це може призводити до зниження якості життя, втрати інтересу до соціальної активності та навіть розвитку психічних розладів.

Недостатній рівень соціалізації ускладнює доступ до інформації про існуючі програми підтримки, що ще більше посилює проблему.

Економічна нестабільність та низький рівень доходів є ще одним значним викликом для літніх людей. Високі ціни на ліки, комунальні послуги та продукти харчування роблять життя пенсіонерів надзвичайно складним. Багато з них змушені економити навіть на базових потребах, що негативно впливає на їхній фізичний та емоційний стан. Важливим напрямом розв'язання цієї проблеми є підвищення рівня соціальних виплат, впровадження спеціальних пільг та доступних соціальних програм [13].

Ще однією серйозною проблемою є недосконалість системи медичного обслуговування. Багато літніх людей страждають від хронічних захворювань, однак недостатня доступність якісної медичної допомоги ускладнює їхнє лікування. Крім того, брак медичних працівників, які спеціалізуються на геріатрії, знижує якість надання послуг. Важливим напрямом покращення ситуації є створення спеціалізованих геріатричних центрів, розвиток паліативної допомоги та розширення спектра медико-соціальних послуг.

Одним із аспектів, що також потребує уваги, є негативне ставлення суспільства до старості. Відсутність культури шанобливого ставлення до літніх людей, стереотипи про їхню неспроможність та непродуктивність формують дискримінаційні установки, що можуть сприяти соціальній ізоляції. Подолання цього виклику можливе через освітні кампанії, що пропагують активне старіння та повагу до людей похилого віку [9].

Таким чином, соціальні, психологічні та економічні виклики у сфері соціального обслуговування людей похилого віку є комплексними та взаємопов'язаними. Вони охоплюють широкий спектр проблем, від фінансових труднощів та нестачі соціальних працівників до соціальної ізоляції та психологічного дискомфорту літніх людей. Ефективне вирішення цих питань потребує комплексного підходу, що включає реформування пенсійної системи, розширення спектра соціальних послуг, удосконалення медичного обслуговування та підвищення рівня соціальної інтеграції літніх людей. Лише

за умови поєднання зусиль держави, громади та самих людей похилого віку можна створити систему соціального обслуговування, яка буде відповідати сучасним викликам та забезпечувати гідне життя для осіб старшого віку.

Слід зазначити, що в Україні система соціального обслуговування людей похилого віку перебуває на етапі постійного реформування та вдосконалення. Незважаючи на існування розгалуженої мережі соціальних закладів, які надають допомогу літнім людям, вона все ще має низку недоліків, що знижують її ефективність.

Основними проблемами є недостатнє фінансування, нестача професійних кадрів, низька якість соціальних послуг та відсутність інноваційних підходів до роботи з особами похилого віку. Водночас існують перспективи розвитку, що базуються на досвіді європейських країн, розширенні спектра послуг, інтеграції соціальної та медичної допомоги, а також залученні громадських організацій і волонтерських рухів до роботи з літніми людьми [8; 26; 50].

В. Утвенко зазначає, що одним із головних недоліків системи соціального обслуговування є її надмірна бюрократизація. Багато літніх людей стикаються зі складнощами у доступі до соціальних послуг через громіздку систему оформлення документів, відсутність належної інформованості про свої права та можливості отримання допомоги. Науковець наголошує на необхідності спрощення процедур отримання соціальної допомоги, цифровізації цієї сфери та впровадження електронних сервісів, що значно полегшить доступ до послуг для людей похилого віку [53, с. 94].

О. Черевата акцентує увагу на низькому рівні фінансування соціальної сфери, що безпосередньо впливає на якість послуг. Вона зазначає, що соціальні установи часто не мають достатніх ресурсів для підтримання належних умов проживання своїх підопічних, що призводить до їхньої соціальної та фізичної деградації. Науковиця підкреслює необхідність збільшення державного фінансування, залучення приватного сектору та розвитку механізмів державно-приватного партнерства у сфері соціального обслуговування [54, с. 23].

I. Шеплякова розглядає проблему дефіциту кваліфікованих кадрів у сфері соціального захисту людей похилого віку. Вона вказує, що професія соціального працівника в Україні залишається малопрестижною, а рівень заробітної плати не стимулює молодь до вибору цієї професії. Крім того, відсутність системи безперервного навчання для працівників соціальних служб призводить до низької якості обслуговування. Дослідниця пропонує розробити програми професійного розвитку, забезпечити підвищення кваліфікації соціальних працівників та створити умови для залучення нових фахівців у цю сферу [56].

I. Ялдин наголошує на необхідності впровадження нових підходів у сфері соціального обслуговування людей похилого віку. Він зазначає, що нинішня система соціальної допомоги не враховує зміни в потребах літніх людей та не пропонує достатньої кількості програм активного довголіття. Науковець пропонує впровадження інноваційних моделей, таких як мобільні соціальні служби, інтеграція соціальних та медичних послуг, а також розвиток програм наставництва, де активні пенсіонери можуть допомагати іншим літнім людям [57, с. 62].

Незважаючи на зазначені недоліки, система соціального обслуговування має значний потенціал для розвитку. Одним із перспективних напрямів є створення спеціалізованих центрів денного перебування для людей похилого віку, які дозволять їм не лише отримувати соціальні послуги, а й активно взаємодіяти з іншими членами громади. Такі центри можуть стати місцем для навчання, дозвілля, фізичної активності та психологічної підтримки.

Ще однією перспективою є інтеграція соціальних і медичних послуг. Багато літніх людей потребують не лише соціальної підтримки, а й медичного догляду. Створення геріатричних центрів, які надаватимуть комплексну допомогу, дозволить підвищити рівень життя осіб похилого віку та запобігти розвитку багатьох захворювань.

Не менш важливим є впровадження волонтерських програм та активне залучення громадських організацій до роботи з літніми людьми. Досвід

розвинених країн показує, що волонтери можуть значно покращити якість життя осіб похилого віку, допомагаючи їм адаптуватися до сучасних умов, надаючи емоційну підтримку та сприяючи соціальній активності.

Окрему увагу слід приділити впровадженню цифрових технологій у сфері соціального обслуговування. Створення онлайн-платформ, де літні люди можуть отримувати інформацію про доступні послуги, записуватися на прийом до соціальних працівників чи медиків, брати участь у дистанційних навчальних курсах, значно полегшить їхнє життя та сприятиме підвищенню соціальної активності [32].

Отже, аналіз сучасних проблем соціального обслуговування людей похилого віку свідчить про наявність значних викликів, що ускладнюють функціонування цієї сфери. Водночас існують реальні перспективи для покращення ситуації, які передбачають реформування системи соціального захисту, підвищення фінансування, залучення нових фахівців, інтеграцію соціальних та медичних послуг, а також впровадження інноваційних моделей соціальної допомоги.

Важливим аспектом є створення умов для активного старіння, що дозволить літнім людям не лише отримувати соціальні послуги, а й брати активну участь у житті громади. Успішне реформування цієї сфери потребує комплексного підходу, взаємодії держави, громадських організацій та самих людей похилого віку, що стане запорукою підвищення якості їхнього життя та соціальної інтеграції.

## **Висновки до розділу 1**

У процесі дослідження теоретичних аспектів соціального обслуговування людей похилого віку було встановлено, що ця сфера є важливою складовою державної політики соціального захисту населення. Соціальне обслуговування забезпечує підтримку літніх людей через різні форми послуг, спрямованих на покращення їхнього життя, адаптацію до соціальних змін та збереження

активності. Визначено, що розвиток системи соціального обслуговування ґрунтується на відповідних нормативно-правових актах, що регламентують її функціонування, а також на теоретичних підходах до організації допомоги літнім людям.

Аналіз основних напрямів соціальної підтримки дозволив виокремити ключові складові цієї діяльності: соціально-побутове обслуговування, медико-соціальну допомогу, психологічну підтримку, організацію дозвілля та забезпечення правового захисту літніх людей. Результати дослідження свідчать, що ефективна соціальна підтримка передбачає не лише надання базових послуг, а й створення умов для соціальної активності осіб похилого віку, залучення їх до громадського життя та реалізації програм, спрямованих на інтеграцію в суспільство.

Сучасна система соціального обслуговування в Україні стикається з низкою проблем, серед яких недостатнє фінансування, дефіцит кваліфікованих кадрів, бюрократичні складнощі у наданні послуг та обмеженість програм активного старіння. Особливої уваги потребують соціальні, психологічні та економічні виклики, що впливають на якість життя літніх людей. Виявлено, що незважаючи на існуючі труднощі, є значний потенціал для розвитку цієї сфери через впровадження сучасних технологій, удосконалення правової бази та розширення спектра послуг для осіб похилого віку.

Отже, розгляд теоретичних аспектів соціального обслуговування людей похилого віку дозволив визначити його сутність, основні напрями підтримки та сучасні проблеми, які потребують вирішення. Подальший розвиток системи соціального захисту літніх людей повинен ґрунтуватися на комплексному підході, що включає не лише державну підтримку, а й активну взаємодію громадських організацій, волонтерів та самих осіб похилого віку. Важливим завданням є розробка ефективних механізмів підвищення рівня соціального забезпечення, що сприятиме покращенню якості життя літніх людей та їхній інтеграції в суспільство.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМУ ДОСЛІДЖЕНЬ

#### 2.1. Обґрунтування вибору напрямку дослідження

В умовах демографічного старіння населення питання організації та забезпечення якісного соціального обслуговування людей похилого віку набуває особливої актуальності та стратегічного значення. Цей процес спостерігається не лише в Україні, а й у більшості країн світу, що вимагає системного перегляду існуючих підходів до соціальної політики та практики соціального захисту. В Україні вже тривалий час фіксується тенденція до зростання частки осіб літнього віку в загальній структурі населення, що створює численні виклики для соціальної інфраструктури, систем охорони здоров'я, а також державного та недержавного сектору надання соціальних послуг.

Якість життя осіб старшого віку визначається не лише рівнем їх пенсійного чи матеріального забезпечення, а й цілим комплексом чинників, серед яких особливу роль відіграють доступність і якість соціальних та медичних послуг, рівень соціальної активності, можливості для спілкування, підтримки, участі у громадському житті.

Успішне старіння передбачає підтримку фізичного, психічного та соціального добробуту, що неможливо без ефективного функціонування закладів соціального обслуговування. Тому дослідження ефективності роботи таких установ є необхідною умовою для виявлення реальних потреб літніх людей, удосконалення існуючих механізмів підтримки, а також розробки практичних рекомендацій щодо їх поліпшення.

Соціальні заклади для осіб похилого віку — будинки-інтернати, геріатричні пансіонати, денні центри — виконують важливу функцію не лише в сенсі забезпечення мінімального рівня побутових та медичних потреб, а й як

простір для соціальної інтеграції, збереження гідності, формування відчуття потрібності та приналежності до спільноти. В ідеалі такі установи мають створювати сприятливе середовище, в якому літні люди можуть підтримувати свою самостійність, реалізовувати залишкові ресурси та отримувати всебічну підтримку. Проте в реальності часто спостерігається ситуація, коли програми соціального захисту не відповідають нагальним потребам підопічних: недостатня увага до емоційного стану, одноманітність дозвілля, низький рівень персоналізованого підходу, що призводить до соціальної ізоляції, відчуття самотності, погіршення якості життя та психоемоційного стану.

Саме тому вибір теми дослідження зумовлений об'єктивною необхідністю здійснення ґрунтовної оцінки ефективності системи соціального обслуговування в умовах спеціалізованих закладів. У рамках дослідження передбачається аналіз рівня задоволеності осіб похилого віку різними аспектами обслуговування — умовами проживання, якістю догляду, харчування, медичним супроводом, можливостями соціальної та культурної активності.

Особливу увагу також буде приділено оцінці ролі та діяльності соціальних працівників, які щоденно виконують складну та відповідальну місію. Їх професійна діяльність супроводжується численними викликами: хронічною нестачею ресурсів, кадровими труднощами, емоційним вигоранням, високим рівнем навантаження та часто недостатньою суспільною підтримкою. Вивчення цих факторів дозволить не лише глибше зрозуміти функціонування системи соціального захисту літніх осіб, а й сформулювати пропозиції щодо її оптимізації з урахуванням сучасних соціально-демографічних реалій.

Аналіз матеріально-технічного стану закладів соціального обслуговування є ще одним важливим компонентом дослідження. Незважаючи на існування нормативних вимог щодо облаштування таких установ, їх реальний стан часто не відповідає стандартам. Дефіцит фінансування, застаріла інфраструктура, недостатня кількість обладнання та відсутність сучасних технологій створюють труднощі у забезпеченні належного рівня догляду.

Дослідження дозволяє оцінити відповідність умов проживання вимогам та виявити проблемні аспекти, які потребують покращення.

Не менш важливим є вивчення державних програм і нормативно-правової бази, яка регулює сферу соціального обслуговування людей похилого віку. Законодавчі акти визначають стандарти та вимоги до якості соціальних послуг, однак їх практична реалізація може відрізнятись від нормативних положень. Аналіз чинних програм дозволить виявити розрив між декларованими нормами та реальним станом речей, а також оцінити ефективність механізмів державного регулювання та фінансування.

Важливо зазначити, що у рамках проведеного дослідження було застосовано комплексний підхід до вибору респондентів, що дало змогу охопити дві ключові категорії учасників соціального процесу — безпосередніх отримувачів соціальних послуг, тобто людей похилого віку, які перебувають у спеціалізованих установах, а також соціальних працівників, які здійснюють повсякденний догляд, супровід та надання допомоги цим особам.

Такий підхід дозволяє отримати об'єктивну та всебічну картину щодо якості соціального обслуговування, оскільки враховує думки й оцінки з обох боків — як з боку користувачів послуг, так і тих, хто ці послуги надає. Вивчення різних точок зору дозволяє не лише ідентифікувати сильні сторони існуючої системи, але й виявити її недоліки, проблемні аспекти, суперечності, що впливають на ефективність функціонування соціальних інституцій.

Загальна вибірка дослідження склала 100 осіб і була ретельно структурована. До неї увійшли 60 представників літнього покоління (30 чоловіків і 30 жінок) віком від 65 до 75 років, із середнім віковим показником у 70 років. Усі вони є мешканцями закладів соціального обслуговування стаціонарного типу, де перебувають на повному або частковому державному забезпеченні.

Додатково до вибірки були включені 40 соціальних працівників (15 чоловіків і 25 жінок), які працюють у тих самих або подібних установах, забезпечуючи безперервну опіку, медичну допомогу, соціальний супровід та

організацію дозвілля для підопічних. Такий гендерно та професійно збалансований склад респондентів сприяє об'єктивності аналізу, враховує специфіку потреб та досвіду кожної категорії учасників дослідження.

Методологічна основа дослідження ґрунтувалася на використанні комплексу соціологічних та емпіричних методів збору первинної інформації. Основним методом виступало анкетування, яке мало на меті вивчення рівня задоволеності людей похилого віку послугами, що надаються у закладах соціального обслуговування.

Опитувальник для літніх респондентів містив низку запитань, що стосувалися таких важливих аспектів, як: комфортність умов проживання (чистота, температура, побутові зручності), якість догляду з боку персоналу, харчування (різноманітність, калорійність, відповідність віковим особливостям), доступ до медичних послуг (частота оглядів, забезпечення медикаментами), можливості для участі у культурних та соціальних заходах, а також загальне емоційне самопочуття і відчуття підтримки [Дод. А].

Окремо було розроблено анкету для соціальних працівників, у якій передбачено блоки запитань щодо їхньої професійної діяльності, умов праці, рівня оплати, забезпечення матеріальними та технічними ресурсами, а також можливостей для професійного навчання, психологічної підтримки та кар'єрного розвитку. Особливу увагу було приділено виявленню основних труднощів, з якими стикаються фахівці у своїй щоденній практиці, зокрема, мова йде про емоційне вигорання, недостатню кількість персоналу, брак часу на індивідуальну роботу з підопічними тощо [Дод. Б]. Такий підхід дозволив глибше зрозуміти, наскільки система соціального обслуговування здатна підтримувати не лише підопічних, але й самих працівників, які є її опорою.

Окрім опитувань, важливим елементом дослідження став аналіз матеріально-технічного забезпечення установ, у яких проживають літні люди. Було проведено огляд приміщень з метою оцінки їхнього стану, відповідності чинним санітарним, гігієнічним та безпековим нормам. До переліку критеріїв увійшли наявність та якість меблів, санітарно-технічного обладнання,

медичних засобів та інвентарю, пристосованість середовища до потреб осіб з обмеженою мобільністю. Важливим аспектом є також наявність зон для відпочинку, занять фізичною активністю, спілкування та дозвілля [Дод. В]. Аналіз таких характеристик дозволяє визначити, наскільки реальні умови сприяють фізичному та психологічному комфорту осіб похилого віку.

Окрема частина дослідження була присвячена аналізу нормативно-правової бази, яка регулює надання соціальних послуг людям літнього віку. Було здійснено огляд чинних законодавчих актів, урядових програм, підзаконних актів, а також регіональних ініціатив у сфері соціального забезпечення осіб похилого віку.

Це дозволило оцінити відповідність теоретично закріплених норм реальним практикам у закладах. Зокрема, було виявлено певні невідповідності між стандартами, встановленими державними органами, та фактичним рівнем забезпечення, який спостерігається у більшості установ [Дод. Г]. Такий аналіз є важливою основою для формулювання висновків щодо ефективності чинної системи соціального обслуговування та розробки пропозицій для її вдосконалення з урахуванням сучасних соціально-демографічних викликів.

Таким чином, вибір напряму дослідження обумовлений необхідністю комплексного аналізу ефективності роботи соціальних закладів для людей похилого віку. Оцінка задоволеності отримувачів послуг, виявлення проблем у роботі соціальних працівників, аналіз матеріально-технічного стану закладів та відповідності реальних послуг державним стандартам дозволять розробити рекомендації щодо покращення системи соціального обслуговування літніх людей. Це сприятиме підвищенню якості наданих послуг, покращенню умов проживання та забезпеченню соціальної інтеграції людей похилого віку.

## **2.2. Розробка методики оцінки ефективності роботи з людьми похилого віку**

Оцінка ефективності соціального обслуговування людей похилого віку набуває особливої актуальності в умовах зростання чисельності цієї категорії населення, а також через зростання потреби в якісних, доступних та різнопланових соціальних послугах. У межах дослідження було здійснено комплексний аналіз як об'єктивних, так і суб'єктивних аспектів функціонування соціальних установ, що обслуговують людей літнього віку.

Використання анкетування мешканців закладів [Дод. А], опитування соціальних працівників [Дод. Б], аналізу матеріально-технічної бази [Дод. В] та оцінки відповідності послуг чинним стандартам [Дод. Г] забезпечило високий ступінь достовірності результатів. Такий багаторівневий підхід дозволив сформулювати цілісне уявлення про ефективність системи соціального обслуговування в контексті задоволення потреб як клієнтів, так і персоналу.

Особливу увагу в рамках дослідження було приділено анкетуванню мешканців установ соціального обслуговування, що дозволило отримати глибоке розуміння їхнього суб'єктивного досвіду проживання у таких закладах. Оцінювання здійснювалося за низкою критеріїв, що охоплювали як матеріально-побутові умови, так і емоційно-психологічний аспект. Наприклад, респонденти мали змогу висловити свою думку щодо рівня зручності проживання, наявності належних умов для особистого простору, якості меблів, санітарного стану, температурного режиму та загальної атмосфери у приміщеннях. Такий підхід дає змогу врахувати індивідуальні потреби літніх людей, що є необхідною умовою для розробки програм персоналізованого догляду.

Також було проаналізовано показники соціальної взаємодії та рівня включення літніх людей у внутрішнє життя закладу. Зокрема, оцінювалася наявність дозвіллевих заходів, можливості для спілкування з іншими мешканцями, участь у спільних активностях, доступ до культурних та

пізнавальних ресурсів. Визначення рівня задоволеності такими аспектами допомагає виявити ступінь соціальної ізоляції або, навпаки, включеності осіб похилого віку у мікросоціальне середовище закладу. Залучення до активного життя має істотне значення для підтримки психоемоційного здоров'я, що, у свою чергу, впливає на загальний рівень добробуту.

Не менш важливим є блок, присвячений оцінці медичних та доглядових послуг. У процесі збору даних були виявлені ключові індикатори, які дозволяють зробити висновки про якість та доступність таких послуг. Зокрема, мешканці оцінювали, наскільки оперативно та регулярно їм надається медична допомога, чи достатньо уваги приділяє медичний персонал профілактиці та лікуванню захворювань, як часто проводяться медичні огляди та наскільки професійно організовано лікувальний процес.

Крім того, вивчалось суб'єктивне сприйняття турботи — чи відчують мешканці підтримку, чи мають змогу звертатися до персоналу за допомогою в будь-який час, чи є довіра до працівників закладу. Ці показники є важливими не лише для оцінки якості обслуговування, а й для прогнозування подальших потреб і розробки ефективних стратегій підтримки.

Таким чином, проведене дослідження спрямоване на глибоке вивчення реального стану соціального обслуговування осіб похилого віку, виявлення ключових чинників, які впливають на їхню якість життя, а також на формулювання обґрунтованих рекомендацій для підвищення ефективності діяльності соціальних установ. Комплексний характер дослідження дає змогу отримати об'єктивну і вичерпну картину, що враховує як інфраструктурні, так і людські фактори у системі догляду за людьми літнього віку.

Одним із ключових аспектів, що визначає загальний рівень якості життя людей похилого віку у закладах соціального обслуговування, є їхня участь у соціально активному житті та програмах дозвілля. Соціальна активність не лише підтримує фізичну мобільність і розумову діяльність літніх людей, а й сприяє формуванню почуття причетності, соціальної інтеграції, що є

надзвичайно важливим для подолання самотності, ізоляції та депресивних станів.

Активне соціальне життя є фактором, який суттєво покращує емоційне благополуччя та суб'єктивне відчуття щастя у людей похилого віку. Тому в межах анкетування респондентам пропонувалося оцінити частоту, різноманітність та змістовне наповнення дозвіллевих заходів, доступність гуртків за інтересами (творчі, спортивні, навчальні), наявність культурних подій, організацію екскурсій, концертів, зустрічей із молоддю, а також рівень залучення до волонтерської чи громадської діяльності.

Важливим напрямом дослідження стало опитування соціальних працівників, яке дозволило розширити картину оцінки ефективності соціального обслуговування з точки зору персоналу, безпосередньо залученого до надання допомоги. Опитування охоплювало широкий спектр питань: від організаційних до емоційно-психологічних.

Зокрема, працівників просили оцінити рівень матеріального забезпечення їхньої роботи (засоби догляду, доступ до медичних препаратів, технічне оснащення), кадрову укомплектованість (наявність фахових спеціалістів, навантаження на одного працівника, тривалість змін), умови праці (фізичне навантаження, побутові умови, безпечність середовища), можливості професійного розвитку (участь у тренінгах, семінарах, програмах підвищення кваліфікації).

Особлива увага приділялася вивченню проявів професійного вигорання, що є поширеною проблемою в соціальній сфері через високий рівень емоційного напруження, брак ресурсів і недостатню підтримку з боку адміністрації. У межах опитування також аналізувалася задоволеність роботою, рівень мотивації та ставлення працівників до літніх людей, що напряду впливає на якість комунікації та рівень турботи.

Ще одним надзвичайно важливим напрямом емпіричного дослідження є оцінка матеріально-технічного стану закладів соціального обслуговування, що безпосередньо впливає на створення безпечного, комфортного та гідного

середовища для проживання осіб похилого віку. Для цього було розроблено спеціальний бланк оцінки, який включає кількісні та якісні показники.

Зокрема, оцінювався загальний технічний стан будівель (утеплення, стан покрівлі, вікон, підлоги), якість внутрішнього оснащення (санітарні вузли, кухні, душові), наявність та функціональність меблів (ліжка, шафи, тумбочки), доступ до гарячої води, опалення, вентиляції, а також забезпеченість необхідним інвентарем для догляду за літніми людьми (інвалідні візки, ходунки, протипролежневі матраци, спеціалізовані ліжка тощо).

Також розглядалися питання харчування (кількість та якість харчових продуктів, дотримання норм, організація дієтичного меню) та медикаментозного забезпечення (наявність основних ліків, оперативність отримання необхідних препаратів). Такий аналіз дозволяє встановити не лише рівень відповідності стандартам, а й реальні потреби, які залишаються поза увагою адміністрації або фінансуванням.

Не менш значущим є вивчення відповідності послуг, що надаються у закладах, чинним державним стандартам та нормативно-правовим документам, які регламентують соціальне обслуговування осіб похилого віку. Це включає аналіз актуальних законів, постанов Кабінету Міністрів, наказів профільних міністерств, методичних рекомендацій та стандартів якості, що визначають мінімальні вимоги до умов проживання, догляду, кваліфікації персоналу, норм навантаження, рівня забезпечення медикаментами, харчуванням та побутовими послугами.

Порівняльний аналіз нормативних вимог і реального стану справ у досліджуваних закладах дозволяє виявити системні проблеми, зокрема недофінансування, нестачу персоналу, відсутність необхідної підготовки кадрів, формалізм у наданні послуг. Це, своєю чергою, створює підґрунтя для формування дієвих рекомендацій щодо вдосконалення державної політики у сфері соціального захисту людей похилого віку, з урахуванням реального досвіду роботи соціальних закладів та потреб їхніх мешканців.

Отже, комплексність обраного підходу до оцінки ефективності соціального обслуговування дозволяє всебічно охарактеризувати стан справ у сфері соціального захисту людей похилого віку. Поєднання кількісного (анкетування, опитування, аналіз бланків оцінки) та якісного (вільні коментарі, інтерв'ю, спостереження) аналізу створює можливість для глибокого розуміння ситуації, виявлення неочевидних проблем і формування науково обґрунтованих, але водночас практично досяжних рішень. Завдяки такому підходу можна не лише констатувати проблеми, а й розробити реалістичні стратегії їх вирішення, з урахуванням ресурсів, потенціалу персоналу та потреб цільової групи — людей похилого віку, які мають право на повноцінне, гідне, безпечне та активне життя.

## Висновки до розділу 2

У ході дослідження було обґрунтовано необхідність аналізу ефективності соціального обслуговування людей похилого віку в закладах соціального захисту. Враховуючи демографічні тенденції, зростання кількості літніх людей та важливість забезпечення їхнього комфортного та гідного життя, дослідження цього напрямку є актуальним. Було визначено, що якість соціального обслуговування має оцінюватися з позиції отримувачів послуг, працівників соціальної сфери та відповідності закладів нормативним стандартам, що дозволяє виявити проблеми та розробити ефективні шляхи їхнього вирішення.

Для оцінки ефективності роботи соціальних закладів була розроблена комплексна методика, яка включає анкетування мешканців щодо умов проживання, якості догляду, медичних послуг, доступу до соціальних активностей, а також опитування соціальних працівників стосовно труднощів у професійній діяльності, забезпеченості ресурсами та можливостей підвищення кваліфікації. Окремо здійснювався аналіз матеріально-технічного стану закладів та відповідності послуг державним стандартам. Такий підхід дозволяє не лише оцінити суб'єктивне сприйняття літніми людьми наданих послуг, а й виявити структурні проблеми у системі соціального забезпечення.

Отримані результати дослідження можуть бути використані для подальшого вдосконалення соціального обслуговування літніх людей, розробки програм підвищення якості надання соціальних послуг, а також адаптації державної політики у сфері соціального захисту. Комплексний підхід до аналізу забезпечує всебічне розуміння проблем, з якими стикаються як літні люди, так і соціальні працівники, що дозволяє сформулювати обґрунтовані рекомендації для підвищення ефективності соціальної роботи з людьми похилого віку.

## РОЗДІЛ 3

### РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ АНАЛІЗ

#### **3.1. Опис результатів дослідження ефективності соціального обслуговування людей похилого віку**

У межах дослідження було проведено анкетування літніх людей, які проживають у закладах соціального обслуговування м. Києва:

1) Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Оболонського району, 04209, м. Київ, вул. Озерна, 18-А (далі – Заклад 1).

2) Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району, 01103, м. Київ, вул. Бойчука, 11-А (далі – Заклад 2).

3) Територіальний центр соціального обслуговування Подільського району, 04070, м. Київ, вул. Братська, 15/9 (далі – Заклад 3).

4) Територіальний центр соціального обслуговування Святошинського району, 03148, м. Київ, вул. Жмеринська, 22-а (далі – Заклад 4).

Вибірка складалася із 60 осіб – 30 жінок та 30 чоловіків віком від 65 до 75 років (середній вік – 70 років). Основна мета анкетування полягала у визначенні рівня задоволеності умовами проживання, якістю надання медичних послуг, догляду, харчування та можливостями соціальної активності. Дослідження також дозволило виявити основні проблеми, з якими стикаються мешканці закладів, та окреслити напрями покращення їхнього соціального обслуговування.

Зібрані дані були оброблені та представлені у вигляді узагальнених показників. Опитувані оцінювали різні аспекти соціального обслуговування за шкалою від «цілком задоволений» до «цілком незадоволений». Дослідження також передбачало відкриті питання, у яких респонденти мали можливість висловити власні думки щодо покращення умов у закладі. Отримані результати

(табл. 3.1) дали змогу визначити загальні тенденції та виявити слабкі місця у наданні соціальних послуг літнім людям.

Таблиця 3.1

**Результати анкетування літніх людей щодо умов проживання у закладах соціального обслуговування**

Параметри оцінки	Цілком задоволені	Скоріше задоволені	Важко відповісти	Скоріше незадоволені	Цілком незадоволені
Умови проживання (комфортність, чистота)	12 (20%)	20 (33,3%)	5 (8,3%)	15 (25%)	8 (13,3%)
Якість харчування	10 (16,7%)	22 (36,7%)	7 (11,7%)	14 (23,3%)	7 (11,7%)
Доступність медичних послуг	8 (13,3%)	25 (41,7%)	6 (10%)	12 (20%)	9 (15%)
Рівень догляду персоналу	15 (25%)	18 (30%)	6 (10%)	13 (21,7%)	8 (13,3%)
Доступ до соціальної активності (дозвілля, гуртки)	9 (15%)	19 (31,7%)	10 (16,7%)	14 (23,3%)	8 (13,3%)

Отримані результати анкетування літніх людей щодо умов проживання в закладах соціального обслуговування (табл. 3.1) дозволяють глибше зрозуміти рівень їхнього задоволення середовищем, у якому вони перебувають. Зокрема, важливим індикатором у цьому контексті виступає оцінка таких параметрів, як комфортність, чистота, санітарний стан житлових приміщень, наявність особистого простору, забезпечення необхідними побутовими речами та загальна атмосфера в закладі.

Згідно з наведеними даними, лише 12 осіб (20%) повідомили, що цілком задоволені умовами проживання, тоді як ще 20 осіб (33,3%) скоріше задоволені. Це вказує на те, що більше половини опитаних (53,3%) загалом позитивно оцінюють умови, що, безумовно, є позитивним сигналом, однак потребує уточнення щодо факторів, які впливають на повну або часткову задоволеність.

Водночас помітною є частка тих, хто висловив своє невдоволення: 15 осіб (25%) зазначили, що скоріше незадоволені, а ще 8 осіб (13,3%) – цілком незадоволені умовами проживання. Разом це становить 38,3%, що є досить значним показником, який свідчить про наявність системних проблем у функціонуванні частини закладів. Слід також звернути увагу на те, що 5 осіб (8,3%) не змогли чітко визначити своє ставлення до умов проживання, що може свідчити про певну байдужість, недостатню поінформованість або складнощі з об'єктивною оцінкою ситуації через когнітивні чи емоційні бар'єри, пов'язані з віком.

Аналізуючи позитивні оцінки (53,3% цілком або скоріше задоволені), можна припустити, що частина закладів справді забезпечує належні санітарно-гігієнічні умови, чистоту приміщень, затишну атмосферу та відповідне облаштування кімнат. Імовірно, ці установи мають стабільне фінансування, відповідально ставляться до побутових питань, а персонал слідкує за порядком і оперативно реагує на запити підопічних. Така ситуація є позитивним прикладом для наслідування іншими установами соціального обслуговування.

Однак значна частина відповідей, які відображають невдоволення, вказує на наявність недоліків у забезпеченні належного життєвого простору. Найімовірніше, ці проблеми пов'язані з недофінансуванням, застарілим матеріально-технічним фондом, переповненістю кімнат, браком індивідуальних побутових речей, поганою вентиляцією, неналежною якістю постільної білизни, меблів або недостатньою частотою прибирання. У деяких випадках підопічні можуть страждати через порушення санітарних норм або невічливе ставлення персоналу.

Невдоволення також може бути пов'язане із суб'єктивними відчуттями мешканців, які, потрапивши до закладу не з власної волі, можуть відчувати дискомфорт, знижену мотивацію до соціалізації або навіть депресивні стани, що впливають на сприйняття реальності. Особливо чутливою є категорія осіб, які мали значно вищий рівень комфорту в минулому або мають порівняльний досвід проживання в інших умовах, що підвищує рівень критичності оцінок.

Потрібно також враховувати, що для літніх людей важливими є не лише фізичні умови, а й емоційний мікроклімат у закладі, наявність приватного простору, повага до особистих потреб і бажань, можливість впливати на повсякденне життя. Якщо ці чинники ігноруються, навіть належне матеріальне забезпечення не гарантує високої задоволеності умовами проживання.

Варто зазначити, що заклади, які демонструють високі показники задоволеності, зазвичай мають гнучкий підхід до організації побуту: дозволяють мешканцям персоналізувати простір, обирати співмешканців, брати участь у прийнятті рішень щодо розпорядку дня тощо. Така практика сприяє зниженню рівня депресії серед літніх людей і підвищує рівень адаптації до умов проживання.

Водночас заклади, які отримали критичні оцінки, мають потребу в модернізації. Це може включати оновлення інтер'єру, забезпечення безбар'єрного середовища, облаштування місць для відпочинку, кімнат для дозвілля, встановлення додаткових елементів безпеки тощо. Не менш важливою є систематична оцінка стану приміщень самими працівниками із залученням сторонніх експертів та моніторингом з боку державних або недержавних організацій.

Слід підкреслити, що навіть найсучасніше обладнання не зможе компенсувати брак уваги, турботи та поваги до літніх людей. Тому до вдосконалення умов проживання варто підходити не лише з позиції матеріальних інвестицій, а й з урахуванням етичних стандартів, гуманістичних принципів та індивідуальних потреб кожного мешканця.

Ураховуючи отримані дані, можна зробити висновок, що заклади соціального обслуговування демонструють різний рівень забезпечення умовами проживання, що зумовлено як матеріальними ресурсами, так і управлінськими підходами. Завданням держави і громадських ініціатив є підтримка тих закладів, які потребують покращення, а також створення єдиних стандартів якості проживання для осіб похилого віку в інституційному середовищі.

Таким чином, аналіз показників задоволеності умовами проживання дає змогу не лише окреслити рівень поточних проблем, але й визначити вектори подальшої роботи для адміністрацій закладів, органів управління та соціальних працівників, зокрема у напрямі персоналізації послуг, модернізації житлового фонду та підвищення якості міжособистісної взаємодії між персоналом і підопічними.

Результати анкетування літніх людей щодо якості харчування та доступності медичних послуг у закладах соціального обслуговування (табл. 3.1) висвітлюють низку важливих аспектів функціонування таких установ. Ці параметри є ключовими в забезпеченні базових потреб людей похилого віку, а також безпосередньо впливають на рівень їхньої фізичної та психологічної задоволеності. Варто зазначити, що саме харчування та медичне обслуговування часто виступають основою для формування загального ставлення до закладу та довіри до його персоналу.

Щодо якості харчування, 32 особи (53,4%) виявилися цілком або скоріше задоволеними, зокрема 10 респондентів (16,7%) дали найвищу оцінку, а 22 (36,7%) – зазначили, що скоріше задоволені. Такий рівень позитивних відгуків свідчить про те, що в більшості закладів дотримуються базових стандартів харчування, можливо, є варіативність у раціоні, враховуються дієтичні потреби літніх осіб. У той же час понад третина респондентів висловили незадоволення або невизначеність: 14 осіб (23,3%) скоріше незадоволені, 7 осіб (11,7%) цілком незадоволені, а ще 7 (11,7%) – не змогли чітко відповісти.

Такі дані вказують на нерівномірний рівень забезпечення харчуванням у різних закладах. Імовірно, в одних установах наявне якісне харчове постачання, кухні обладнані відповідно до стандартів, персонал відповідально ставиться до приготування їжі, враховує індивідуальні потреби мешканців. Водночас у інших можуть спостерігатися проблеми: одноманітне меню, нестача свіжих продуктів, порушення режиму харчування, відсутність дієтичних страв або обмежена кількість порцій.

З огляду на це, важливо проводити внутрішні регулярні перевірки харчоблоків, залучати дієтологів, створювати механізми зворотного зв'язку, які дадуть змогу підопічним висловлювати свої побажання щодо харчування. Оскільки саме харчування відіграє вирішальну роль у підтримці здоров'я літніх людей, покращення цього аспекту здатне позитивно вплинути не лише на фізичний стан мешканців, а й на їхній емоційний добробут.

Щодо доступності медичних послуг, 33 особи (55%) загалом оцінили її позитивно: 8 осіб (13,3%) повністю задоволені, 25 (41,7%) – скоріше задоволені. Це означає, що в частині закладів наявні медичні працівники, які регулярно проводять огляди, є доступ до ліків, передбачені базові процедури, можливо, є співпраця з амбулаторіями або лікарнями. Проте дані також виявили критичні зони: 12 респондентів (20%) вказали, що скоріше незадоволені, 9 (15%) – що цілком незадоволені, а 6 осіб (10%) утрималися від оцінки.

Це свідчить про наявність труднощів у доступі до повноцінного медичного обслуговування. Йдеться не лише про нестачу медперсоналу, а й про обмежений доступ до спеціалізованих лікарів, складність транспортування до лікарень, відсутність належного набору медикаментів, а також брак профілактичної та реабілітаційної роботи. Часто мешканці змушені самотійно шукати підтримку, звертатися до родичів або волонтерів, що вказує на дефіцит системного підходу до медичного обслуговування.

Також не можна оминати проблему інформаційної ізоляції: деякі підопічні можуть не знати про свої права на медичну допомогу, не розуміти порядку звернення, не мати змоги самотійно оцінити свій стан. Це ще раз підкреслює важливість наявності постійного медичного працівника в закладах, а також необхідність проведення просвітницької роботи серед літніх осіб щодо догляду за власним здоров'ям.

Аналіз наведених даних дозволяє зробити висновок, що медичні послуги в більшості закладів хоч і доступні на базовому рівні, однак не завжди відповідають потребам літніх людей, які часто мають хронічні захворювання та

потребують регулярного лікування. Варто також враховувати психологічний аспект: для підопічних важливо не лише отримати медичну допомогу, а й почуватися захищеними, впевненими в тому, що в разі загострення стану здоров'я вони не залишаться сам на сам із проблемою.

У сукупності, результати опитування щодо харчування та медичних послуг свідчать про наявність певного функціонального мінімуму в роботі соціальних закладів, однак цей рівень не завжди є достатнім з погляду сучасних вимог до якості соціального обслуговування. Для підвищення задоволеності мешканців необхідно вдосконалити управління ресурсами, посилити контроль якості послуг, оновити стандарти та розширити кадровий склад медичних працівників і кухонного персоналу. Також важливим напрямом є впровадження персоналізованого підходу, коли меню і медичні заходи адаптуються до індивідуальних особливостей кожного підопічного.

Таким чином, результати анкетування демонструють як позитивні зрушення у сфері харчування та медичного обслуговування, так і серйозні проблеми, які вимагають невідкладного вирішення на рівні як окремих закладів, так і відповідних управлінських структур. Раціональне планування, додаткове фінансування та постійний моніторинг – це ті інструменти, що здатні істотно покращити якість життя літніх людей у соціальних установах.

Результати анкетування людей похилого віку щодо рівня догляду персоналу та доступу до соціальної активності в закладах соціального обслуговування дають змогу глибше зрозуміти не лише фізичний, а й емоційний та соціальний вимір перебування літніх осіб у подібних установах. Саме ці аспекти впливають на загальну атмосферу в закладі, емоційне самопочуття мешканців і їхню суб'єктивну якість життя, що особливо важливо для збереження соціальної активності та ментального здоров'я у літньому віці.

Аналізуючи дані щодо рівня догляду персоналу, варто відзначити, що 33 особи (55%) висловили позитивну оцінку – 15 респондентів (25%) були цілком задоволені доглядом, ще 18 осіб (30%) оцінили його як «скоріше задовільний». Це означає, що в більшості закладів соціального обслуговування персонал

проявляє турботу, відповідальність і професіоналізм, забезпечує виконання базових функцій догляду – допомогу в пересуванні, гігієнічні процедури, нагляд за станом здоров'я.

Втім, майже кожен третій учасник анкетування висловив певний рівень незадоволеності: 13 осіб (21,7%) обрали варіант «скоріше незадоволені», а ще 8 (13,3%) – «цілком незадоволені». Крім того, 6 респондентів (10%) не змогли дати чіткої оцінки, що може свідчити як про байдужість до цього аспекту, так і про нерівномірність надання послуг. Невдоволення доглядом, зазвичай, пов'язане з перевантаженістю персоналу, дефіцитом кваліфікованих працівників, неетичним ставленням або поверхневим виконанням обов'язків.

Такі результати акцентують увагу на необхідності посилення контролю за якістю соціального догляду, підвищення кваліфікації співробітників, а також покращення умов їхньої праці. Профілактика емоційного вигорання серед персоналу, регулярне навчання, запровадження стандартів етичного поводження з літніми людьми – це ключові кроки для підвищення ефективності соціальної роботи та рівня задоволеності підопічних.

Що стосується доступу до соціальної активності, то лише 9 осіб (15%) зазначили, що повністю задоволені запропонованими можливостями, ще 19 (31,7%) обрали варіант «скоріше задоволені». Це свідчить про наявність у деяких закладах організованих заходів дозвілля – гуртків, творчих занять, свят, бібліотек, перегляду фільмів або спілкування в групах. Ці форми активності мають велике значення для профілактики ізоляції, збереження когнітивних функцій і загального психоемоційного балансу людей похилого віку.

Втім, 14 респондентів (23,3%) висловили певне невдоволення, а ще 8 осіб (13,3%) повністю незадоволені запропонованими заходами. До того ж 10 людей (16,7%) не змогли дати відповідь – це може свідчити про те, що вони або не користуються такими послугами, або просто не мають про них достатньо інформації. Отже, постає проблема інформованості, а також рівня доступності дозвілля – як фізичної, так і психологічної.

Обмежений доступ до соціальної активності може бути зумовлений як браком ресурсів, так і низьким пріоритетом цього напрямку в роботі закладів. Часто установа зосереджується на базових функціях догляду, ігноруючи потребу літніх людей у спілкуванні, самореалізації, підтримці хобі чи інтелектуальній діяльності. Такий підхід, своєю чергою, може сприяти виникненню депресивних станів, апатії, втрати мотивації до життя.

Щоб підвищити ефективність соціальної роботи у цій сфері, необхідно створити в кожному закладі систему щоденного дозвілля, яка включатиме різноманітні види активностей з урахуванням вікових та індивідуальних особливостей підопічних. До такої роботи варто активно залучати волонтерів, студентів соціальних спеціальностей, а також працівників культури. Важливим є також зворотний зв'язок із мешканцями: дозвілля повинне формуватися не формально, а відповідно до реальних інтересів і потреб літніх людей.

Слід також враховувати соціокультурні особливості підопічних: наприклад, для однієї частини мешканців цікавішими можуть бути творчі майстер-класи, для інших – музичні вечори, а для когось – прості дружні зустрічі за чаєм. Це передбачає індивідуалізацію соціальних програм, що є трендом сучасної соціальної роботи й дозволяє досягти вищої ефективності.

У сукупності результати анкетування щодо рівня догляду персоналу та соціальної активності засвідчують, що, попри наявність позитивних зрушень, багато питань залишаються відкритими. Йдеться як про організаційні, так і про морально-етичні аспекти діяльності закладів. Догляд і дозвілля – це не лише складові стандартів, а й важливі чинники людської гідності, поваги та якості життя в старості.

Загалом, аналіз показує, що соціальне обслуговування в закладах не повинно обмежуватися лише медичними чи побутовими послугами. Для досягнення цілісного підходу до потреб людей похилого віку необхідно інтегрувати емоційну, соціальну та культурну складову в щоденну роботу. Такий підхід дозволяє не лише забезпечити виживання літніх людей, а й гарантувати їм повноцінне, гідне, соціально насичене життя.

Отже, результати анкетування дозволяють зробити висновок, що хоча значна частина мешканців соціальних закладів загалом задоволені умовами проживання, існує низка проблем, які потребують уваги та вдосконалення. До ключових недоліків можна віднести недостатню різноманітність харчування, нерівний доступ до якісних медичних послуг, формальне ставлення персоналу до потреб літніх людей, а також брак можливостей для активного соціального життя. Ці аспекти потребують подальшого аналізу та розробки рекомендацій щодо покращення рівня соціального обслуговування в закладах для людей похилого віку.

У рамках дослідження було проведено опитування соціальних працівників, які працюють у закладах соціального обслуговування м. Києва. Вибірка складалася з 40 осіб, серед яких 15 чоловіків і 25 жінок. Метою опитування було виявлення основних проблем, з якими стикаються соціальні працівники у своїй професійній діяльності, оцінка рівня забезпеченості ресурсами, аналіз кадрових труднощів та можливостей для професійного розвитку. Отримані дані дозволяють не лише зрозуміти актуальні проблеми сфери соціального обслуговування, а й окреслити шляхи їх вирішення для підвищення якості соціальних послуг та поліпшення умов роботи персоналу. Результати опитування соціальних працівників відображено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

**Результати опитування соціальних працівників щодо умов роботи у закладах соціального обслуговування**

Параметри оцінки	Повністю задоволені	Скоріше задоволені	Важко відповісти	Скоріше незадоволені	Повністю незадоволені
Забезпеченість необхідними ресурсами (меблі, обладнання)	5 (12,5%)	10 (25%)	3 (7,5%)	15 (37,5%)	7 (17,5%)
Рівень оплати праці	3 (7,5%)	7 (17,5%)	5 (12,5%)	13 (32,5%)	12 (30%)
Кількість персоналу для обслуговування підопічних	4 (10%)	9 (22,5%)	6 (15%)	12 (30%)	9 (22,5%)
Наявність можливостей для	6 (15%)	11 (27,5%)	8 (20%)	9 (22,5%)	6 (15%)

професійного розвитку					
Рівень емоційного навантаження на роботі	2 (5%)	5 (12,5%)	7 (17,5%)	14 (35%)	12 (30%)

Результати опитування соціальних працівників (табл. 3.2), що працюють у закладах соціального обслуговування, дають змогу глибше зрозуміти внутрішні проблеми та виклики, з якими стикаються фахівці щодня у процесі виконання професійних обов'язків. Одним із ключових параметрів, що було оцінено, є забезпеченість ресурсами, зокрема меблями та обладнанням. Дані свідчать, що лише 5 опитаних (12,5%) цілком задоволені цим аспектом, ще 10 (25%) – «скоріше задоволені». Разом це становить лише 37,5% працівників, які можуть відносно позитивно оцінити технічну та матеріальну базу своїх установ.

Натомість 15 респондентів (37,5%) зазначили, що скоріше незадоволені ресурсним забезпеченням, а ще 7 (17,5%) повністю незадоволені. Це означає, що понад половина опитаних бачить значні проблеми у матеріально-технічному стані установ, де вони працюють. Серед причин можуть бути застаріле обладнання, недостатність функціональних меблів, обмеженість у допоміжних засобах догляду (наприклад, функціональні ліжка, візки, спеціальні санітарні пристрої), що безпосередньо впливає на якість надання послуг і на ефективність роботи самих працівників.

Ще 3 працівники (7,5%) обрали варіант «важко відповісти». Це свідчить про нечіткість у сприйнятті цього аспекту, що може бути зумовлено звичкою до наявних умов або відсутністю порівняльного досвіду. Загалом показники засвідчують, що у сфері соціального обслуговування існує хронічна проблема недостатнього фінансування матеріального забезпечення, що тягне за собою фізичне і моральне виснаження персоналу, зниження ефективності роботи та, як наслідок, – негативно впливає на підопічних.

Ще більш критичними виявилися результати щодо рівня оплати праці соціальних працівників. Лише 3 особи (7,5%) повністю задоволені заробітною

платою, а ще 7 (17,5%) – «скоріше задоволені». Таким чином, лише 25% опитаних відзначили прийнятний рівень матеріальної винагороди за свою роботу. Решта 75% – або утримуються від позитивної оцінки, або прямо висловлюють невдоволення. Це тривожний сигнал, що свідчить про глибоку кризу мотиваційної системи у сфері соціальної роботи.

Зокрема, 13 респондентів (32,5%) вказали на «скоріше незадоволені», а ще 12 (30%) – на повну незадоволеність рівнем оплати. Це понад 60% працівників, які не вважають свою заробітну плату гідною. Така ситуація загрожує не лише зниженням професійної мотивації, а й призводить до плинності кадрів, складнощів із залученням молодих спеціалістів, професійного вигорання, емоційного виснаження, формального підходу до виконання обов'язків.

5 осіб (12,5%) не змогли чітко визначити свою позицію. Це може свідчити про байдужість, страх озвучити реальну думку або про нестабільність у фінансових умовах (наприклад, якщо заробітна плата коливається залежно від надбавок, премій чи змін у фінансуванні). Усі ці фактори разом демонструють, що рівень оплати праці в соціальній сфері не відповідає ані складності, ані відповідальності роботи, яку виконують працівники.

Низький рівень матеріального забезпечення та фінансової мотивації значною мірою позначається на якості наданих послуг та емоційному кліматі в установах. Адже від настрою, енергії та задоволення працівника залежить його спілкування з підопічними, здатність до емпатії, бажання шукати нові підходи до вирішення проблем, підтримувати гідний рівень обслуговування. У таких умовах дуже важко говорити про ефективність, розвиток чи модернізацію системи соціального обслуговування.

Результати опитування демонструють також структурну проблему державної політики у сфері соціальної роботи: недооцінка ролі соціального працівника, відсутність системного підходу до його підтримки та розвитку. У фокусі уваги повинні бути не лише підопічні, а й ті, хто щодня з ними працює – саме персонал є основною рушійною силою змін у соціальних закладах. Проте

поки він працює у виснажливих умовах – будь-які реформи залишатимуться формальними.

На основі отриманих результатів варто наголосити на необхідності перегляду системи фінансування соціальної сфери: підвищення заробітної плати, забезпечення сучасним обладнанням і створення умов для професійного зростання персоналу. Додатковими стимулами можуть бути система заохочення, соціальні гарантії, участь у програмах обміну досвідом. Це дозволить не лише зберегти кадри, а й підвищити якість обслуговування.

Загалом аналіз даних свідчить про критичну потребу у зміні ставлення до соціального працівника як до ключового суб'єкта соціальної підтримки. Без створення гідних умов для персоналу неможливо забезпечити якісне життя людей похилого віку в закладах соціального обслуговування. Соціальна робота – це не лише покликання, а й фах, який потребує поваги, підтримки та гідної оплати.

Результати опитування соціальних працівників щодо кількості персоналу для обслуговування підопічних виявили ще одну гостру проблему у функціонуванні закладів соціального обслуговування. Лише 4 респонденти (10%) повністю задоволені цим показником, і ще 9 осіб (22,5%) обрали варіант «скоріше задоволені». Таким чином, загальна частка працівників, які позитивно оцінили кадрове забезпечення, складає лише 32,5%. Це вкрай низький показник, що свідчить про загальну нестачу кваліфікованих кадрів для догляду за людьми похилого віку.

Натомість 12 осіб (30%) зазначили, що «скоріше незадоволені», а ще 9 респондентів (22,5%) повністю незадоволені. Це означає, що більш ніж половина працівників вважає штат занадто малим, що ускладнює якісне та своєчасне надання соціальних послуг. Понаднормові навантаження, відсутність змінного графіка, неможливість делегувати завдання, – усе це призводить до фізичного й емоційного виснаження персоналу, що прямо впливає на якість обслуговування підопічних. Коли один працівник змушений виконувати

функції двох-трьох, неминуче знижується увага до деталей, зростає ризик помилок і порушень стандартів догляду.

Ще 6 респондентів (15%) обрали варіант «важко відповісти». Це може свідчити про ситуаційну неоднозначність – наприклад, у певні періоди чи зміни персоналу вистачає, але загалом система нестабільна. Також це може бути проявом відсутності чітких норм навантаження на одного працівника або звички до надмірної праці. Втім, ці відповіді лише підкреслюють актуальність проблеми та необхідність її вирішення на рівні адміністративного управління.

Оцінка наявності можливостей для професійного розвитку також не викликає оптимізму. Лише 6 працівників (15%) вказали, що повністю задоволені, ще 11 (27,5%) – «скоріше задоволені». Разом це становить лише 42,5% працівників, які мають доступ до освітніх, тренінгових, стажувальних можливостей або хоча б відчувають підтримку з боку керівництва у цьому напрямі. Для такої чутливої та динамічної сфери, як соціальна робота, цього критично недостатньо.

При цьому 9 респондентів (22,5%) вказали на «скоріше незадоволені», а ще 6 (15%) – на повну відсутність умов для професійного розвитку. Це становить 37,5% персоналу, який або не має доступу до підвищення кваліфікації, або не відчуває потреби з боку роботодавця в інвестуванні у розвиток своїх працівників. Безперервне навчання – це не лише гарантія якості послуг, а й профілактика професійного вигорання, розвиток самоповаги працівника, мотивація залишатися у професії.

8 респондентів (20%) не змогли дати однозначну відповідь. Це свідчить про розмитість політики у сфері навчання або про нерегулярність можливостей, коли професійний розвиток не є системною частиною діяльності установи. Це небезпечна тенденція, оскільки сучасна соціальна робота потребує новітніх знань, міждисциплінарного підходу, навичок роботи з цифровими інструментами, особливо в умовах реформування соціальної сфери.

Найбільш тривожні дані були зафіксовані при оцінці рівня емоційного навантаження на роботі. Лише 2 особи (5%) вважають, що повністю задоволені

цим аспектом, ще 5 (12,5%) – «скоріше задоволені». Таким чином, менше 20% працівників відчують, що навантаження є прийнятним або комфортним. Цей результат є свідченням глибокої психологічної втоми, а також перевантаження функціоналом, відповідальністю та браком підтримки з боку системи.

Понад 46% респондентів (14 – «скоріше незадоволені» і 12 – «повністю незадоволені») чітко вказали на надмірне емоційне навантаження. Цей показник є ознакою високого ризику розвитку синдрому професійного вигорання, що особливо поширений серед соціальних працівників, які постійно стикаються з болем, стражданням і складними життєвими ситуаціями своїх підопічних. Відсутність психологічної підтримки, систематичні стреси, моральна відповідальність за інших – усе це є постійним джерелом напруження.

7 працівників (17,5%) обрали варіант «важко відповісти». Це може свідчити про нормалізацію стресу, коли працівники звикли до високих навантажень і не усвідомлюють їх впливу на власне здоров'я та ефективність. Проте і це, і загальна динаміка відповідей потребують адміністративної уваги. Установи соціального обслуговування повинні впроваджувати механізми емоційної розгрузки: інтервізії, супервізії, психологічні тренінги, групи підтримки.

Результати дослідження ще раз підтверджують, що соціальні працівники в Україні працюють у складних умовах: кадрова нестача, відсутність гідної оплати, брак ресурсів, високий рівень стресу та недостатня увага до професійного розвитку формують негативне робоче середовище. Такі умови знижують не лише якість обслуговування підопічних, а й призводять до втрати фахівців, що негативно впливає на всю систему соціального захисту.

Для зміни ситуації потрібен системний підхід, який включає підвищення фінансування, запровадження стандартів навантаження, створення умов для розвитку персоналу та обов'язкову психологічну підтримку. Соціальні працівники – це серце системи соціального обслуговування, і тільки дбаючи

про них, можна забезпечити гідне життя тим, хто перебуває у найбільш вразливому становищі – людям похилого віку.

Таким чином, результати опитування свідчать про те, що соціальні працівники закладів соціального обслуговування стикаються з низкою проблем, які негативно впливають на ефективність їхньої роботи. До основних труднощів можна віднести недостатнє фінансування, низький рівень заробітної плати, кадровий дефіцит, відсутність належних умов для професійного розвитку та значне емоційне навантаження. Враховуючи ці аспекти, необхідно розробити комплекс заходів, спрямованих на покращення умов роботи соціальних працівників та підвищення рівня соціального обслуговування літніх людей.

У рамках дослідження було проведено оцінку матеріально-технічного стану чотирьох закладів соціального обслуговування для літніх людей у м. Києві. Дослідження мало на меті з'ясувати рівень відповідності умов проживання у цих установах встановленим державним стандартам та потребам підопічних. Особливу увагу приділяли якості житлових приміщень, стану меблів та побутової техніки, забезпеченню медичним обладнанням, доступності зон відпочинку, наявності санітарно-гігієнічних умов та облаштуванню території навколо закладів. Результати аналізу (табл. 3.3) допомагають виявити основні проблеми та розробити рекомендації для покращення умов проживання літніх людей у цих закладах.

Таблиця 3.3

### Оцінка матеріально-технічного стану закладів соціального обслуговування

Параметри оцінки	Заклад 1	Заклад 2	Заклад 3	Заклад 4
Загальний стан житлових приміщень	Задовільний	Посередній	Добрий	Незадовільний
Забезпеченість необхідними меблями	Частково забезпечено	Повністю забезпечено	Частково забезпечено	Недостатньо
Наявність медичного обладнання	Мінімальне	Середнє	Високе	Мінімальне
Доступність зон відпочинку	Частково доступні	Повністю доступні	Повністю доступні	Відсутні
Стан санітарно-гігієнічних умов	Посередній	Добрий	Добрий	Незадовільний

Облаштування території	Частково облаштовано	Добре облаштовано	Добре облаштовано	Погано облаштовано
------------------------	-------------------------	----------------------	----------------------	-----------------------

Згідно з отриманими даними (табл. 3.3), загальний стан житлових приміщень у досліджуваних закладах суттєво відрізняється. У двох установах (Заклад 1 і Заклад 3) умови можна оцінити як задовільні або добрі, тоді як у Закладі 4 стан приміщень є незадовільним – на стінах спостерігається пліснява, меблі застарілі, а система опалення не працює належним чином. У Закладі 2 також виявлено певні проблеми, зокрема застарілі ремонти та нестача сучасних матеріалів для покращення умов проживання.

Щодо забезпеченості меблями, лише один заклад (Заклад 2) повністю укомплектований необхідними ліжками, шафами та іншими елементами побуту. У двох закладах (Заклад 1 та Заклад 3) ситуація є частково задовільною, проте спостерігається нестача сучасних ліжок, матраців та тумбочок. Найгірша ситуація у Закладі 4, де частина меблів є зношеною або взагалі відсутньою, що значно знижує комфорт проживання літніх людей.

Наявність медичного обладнання в закладах також варіюється. У Закладі 3 ситуація є найкращою – у розпорядженні персоналу є необхідні засоби для контролю стану здоров'я підопічних, зокрема тонометри, кардіомонітори та кисневі концентратори. У Закладі 2 рівень медичного забезпечення є середнім, але в разі гострої необхідності підопічних направляють до міських лікарень. У Зкладах 1 та 4 медичне обладнання є мінімальним – відсутні спеціальні ліжка для лежачих пацієнтів, немає сучасних діагностичних пристроїв, що ускладнює догляд за літніми людьми з хронічними захворюваннями.

Доступність зон відпочинку є важливим критерієм, оскільки якісно облаштовані місця для дозвілля сприяють соціалізації та підтримці емоційного благополуччя підопічних. У Зкладах 2 та 3 зони відпочинку облаштовані повністю, є бібліотеки, кімнати для занять хобі та рекреаційні приміщення. У Закладі 1 доступність таких зон є частковою – приміщення для дозвілля є, але воно погано оснащене. Найгірша ситуація у Закладі 4, де місць для соціальної активності практично немає.

Санітарно-гігієнічні умови також різняться між закладами. У Зкладах 2 та 3 їх стан оцінюється як добрий – туалети та душові кімнати перебувають у задовільному стані, забезпечено доступ до гарячої води. У Зкладі 1 умови оцінено як посередні – частина сантехніки потребує ремонту, а у деяких місцях виникає проблема з подачею води. У Зкладі 4 санітарні умови незадовільні – є перебої з водопостачанням, у туалетних кімнатах спостерігається антисанітарія, що створює загрозу для здоров'я підопічних.

Оцінка облаштування території показала, що Зклади 2 і 3 мають гарно організовані двори з лавками, алеями для прогулянок і зеленими зонами. У Зкладі 1 територія облаштована частково – є кілька лавок, але недостатньо зелених зон та відсутні спеціально обладнані місця для активного відпочинку. У Зкладі 4 територія є погано облаштованою – відсутні лавки, ділянка біля будівлі занедбана, не передбачено спеціальних умов для перебування на свіжому повітрі.

Загальні результати оцінки матеріально-технічного стану закладів соціального обслуговування демонструють суттєві відмінності між різними установами. Деякі заклади отримують достатнє фінансування та підтримку, що дозволяє забезпечувати комфортні умови для підопічних. Водночас є установи, які страждають від хронічного недофінансування, що призводить до поганого стану приміщень, нестачі меблів та обладнання, проблем із санітарно-гігієнічними умовами.

Недостатнє забезпечення медичним обладнанням у частині закладів створює ризики для здоров'я літніх людей, оскільки своєчасний моніторинг та догляд за хронічними хворими є критично важливими. Також слід звернути увагу на потребу модернізації житлових приміщень, облаштування територій та покращення санітарних умов у закладах, які цього потребують.

Результати оцінки підкреслюють необхідність підвищення фінансування та покращення контролю за станом соціальних установ для літніх людей. Деякі заклади демонструють високий рівень забезпеченості, що свідчить про можливість досягнення належного стандарту послуг за умови відповідної

організації та фінансування. Однак без додаткових заходів з боку держави та відповідальних структур частина закладів залишатиметься у незадовільному стані, що негативно впливатиме на якість життя підопічних.

У рамках дослідження було проведено аналіз державних програм та нормативно-правової бази, що регулює діяльність закладів соціального обслуговування для літніх людей. Оцінка стосувалася відповідності наявних умов та послуг, що надаються в чотирьох закладах соціального обслуговування м. Києва, чинним стандартам, прописаним у законодавчих актах України, а також ефективності реалізації державних програм соціального захисту осіб похилого віку.

Було розглянуто, наскільки заклади відповідають критеріям забезпечення комфортних умов проживання, доступу до медичних і соціальних послуг, а також наскільки вони інтегрують державні програми підтримки. Результати наведено у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

#### Оцінка відповідності закладів державним стандартам

Критерії оцінки	Заклад 1	Заклад 2	Заклад 3	Заклад 4
Відповідність житлових умов стандартам	Частково відповідає	Відповідає	Відповідає	Не відповідає
Надання медичних послуг відповідно до нормативів	Мінімальне	Середнє	Високе	Мінімальне
Доступ до державних соціальних програм	Обмежений	Повний	Повний	Відсутній
Фінансова підтримка від держави	Нестабільна	Стабільна	Стабільна	Мінімальна
Виконання нормативних вимог щодо соціального догляду	Частково виконується	Виконується	Виконується	Не виконується
Доступ до освітніх і культурних програм	Обмежений	Доступний	Доступний	Відсутній

Дані табл. 3.4 свідчать про суттєві відмінності між закладами щодо відповідності державним нормативним вимогам. Заклади 2 і 3 демонструють найбільший рівень відповідності: їхні житлові умови, медичне забезпечення та соціальні послуги майже повністю відповідають стандартам. Водночас Заклад 1 має певні проблеми з фінансуванням та доступом до соціальних програм, що

обмежує якість надання послуг. Заклад 4 є найменш забезпеченим: тут спостерігається повна невідповідність нормативним вимогам, низький рівень державної підтримки та відсутність інтеграції соціальних програм.

Щодо житлових умов, у Закладах 2 і 3 вони повністю відповідають державним стандартам: кімнати забезпечені необхідними меблями, підтримується належний рівень санітарно-гігієнічних умов. У Закладі 1 умови частково відповідають нормам, проте є проблеми з ремонтом приміщень та доступом до побутових зручностей. У Закладі 4 житлові умови не відповідають стандартам: кімнати перенаселені, частина сантехніки несправна, а система опалення працює з перебоями.

Щодо надання медичних послуг, Заклад 3 має найвищий рівень відповідності нормативним вимогам: тут є кваліфікований медичний персонал, сучасне обладнання для моніторингу стану здоров'я, доступ до вузькопрофільних спеціалістів. У Закладі 2 ситуація трохи гірша, але послуги надаються на середньому рівні – є базове медичне забезпечення, проте спеціалізована допомога обмежена. У Закладах 1 і 4 ситуація критична: відсутні необхідні ліки, обмежена кількість медичних працівників, а у випадку серйозних захворювань пацієнтів змушені направляти до лікарень без можливості надання якісної медичної допомоги в межах закладу.

Доступ до державних соціальних програм також є нерівномірним. У Закладах 2 і 3 підопічні мають можливість отримувати соціальні виплати, брати участь у програмах реабілітації та психологічної підтримки, проходити профілактичні медичні обстеження. У Закладі 1 доступ до програм є обмеженим через брак кваліфікованих фахівців, які б допомагали оформлювати необхідні документи та організовували заходи в межах програм. У Закладі 4 соціальні програми взагалі не діють, що свідчить про відсутність інтеграції закладу у систему державного соціального захисту.

Фінансова підтримка від держави є ключовим фактором, що визначає рівень відповідності закладів соціального обслуговування стандартам. Заклади 2 і 3 отримують стабільне фінансування, що дозволяє їм оновлювати

матеріально-технічну базу, покращувати житлові умови та забезпечувати підопічних необхідними послугами. У Закладі 1 фінансування нестабільне – кошти виділяються нерегулярно, що ускладнює розвиток закладу. Заклад 4 отримує мінімальну фінансову підтримку, через що існують серйозні проблеми з утриманням будівлі, виплатами заробітної плати персоналу та забезпеченням необхідних ресурсів.

Щодо виконання нормативних вимог у сфері соціального догляду, Заклади 2 і 3 дотримуються стандартів: забезпечується належний рівень уваги до підопічних, організовуються соціальні заходи, функціонують програми підтримки. У Закладі 1 догляд виконується лише частково – персоналу бракує ресурсів і часу для якісного надання послуг. У Закладі 4 нормативні вимоги не виконуються – через нестачу кадрів та ресурсів рівень соціального догляду є незадовільним.

Окремим критерієм оцінювання була доступність освітніх та культурних програм. Заклади 2 і 3 забезпечують можливість участі підопічних у культурних заходах, відвідування бібліотек, організації дозвілля. У Закладі 1 доступ до таких програм обмежений через відсутність відповідних спеціалістів та необхідних приміщень. У Закладі 4 освітні та культурні заходи не проводяться взагалі, що негативно впливає на психологічний стан літніх людей.

Результати аналізу підтверджують значну диференціацію рівня відповідності закладів державним нормативам. Основними проблемами залишаються недостатнє фінансування, нерівномірний доступ до державних програм підтримки, відсутність сучасного медичного обладнання та нестача спеціалістів. З іншого боку, приклади Закладів 2 і 3 свідчать, що за належної організації роботи можливо забезпечити високий рівень соціального обслуговування, що відповідає нормативним стандартам.

Таким чином, для покращення ситуації у соціальних установах необхідно розширити доступ до державних програм, забезпечити рівномірний розподіл фінансування, провести модернізацію матеріально-технічної бази та залучити

додаткових спеціалістів для підвищення рівня догляду за людьми похилого віку.

Можемо зробити висновок, що у ході дослідження було проведено оцінку ефективності соціального обслуговування людей похилого віку в закладах соціального захисту м. Києва. Отримані результати свідчать про значну варіативність рівня задоволеності підопічних умовами проживання, якістю догляду, медичних послуг та соціальної активності. Хоча частина закладів демонструє високий рівень відповідності державним стандартам, значна кількість установ стикається з проблемами фінансування, кадрової забезпеченості та доступу до програм соціальної підтримки, що впливає на якість надання послуг.

Аналіз відповідей соціальних працівників показав, що головними проблемами у сфері соціального обслуговування є нестача ресурсів, недостатній рівень підготовки персоналу та високий рівень навантаження на працівників. У багатьох закладах соціальні працівники мають обмежені можливості для професійного розвитку, що ускладнює впровадження сучасних підходів до догляду за літніми людьми. Крім того, результати оцінки матеріально-технічного стану закладів вказують на наявність суттєвих відмінностей між установами, що впливає на комфорт проживання та рівень послуг.

Аналіз нормативно-правової бази та державних програм виявив, що хоча існує ряд ініціатив, спрямованих на покращення соціального захисту людей похилого віку, їх реалізація в різних закладах є нерівномірною. Частина установ активно інтегрує державні програми та забезпечує належний рівень обслуговування, тоді як інші не мають належного фінансування та організаційних можливостей для впровадження сучасних стандартів догляду. Це вказує на необхідність комплексного підходу до реформування системи соціального захисту літніх людей, посилення державного контролю за якістю послуг та рівномірного розподілу ресурсів між закладами.

### **3.2. Рекомендації щодо вдосконалення роботи закладів соціального обслуговування для людей похилого віку**

Покращення якості соціального обслуговування людей похилого віку вимагає комплексного підходу, що включає матеріально-технічні, кадрові, організаційні та соціально-психологічні аспекти. Одним із ключових напрямів удосконалення є покращення умов проживання у соціальних закладах. Це передбачає модернізацію приміщень, забезпечення комфортного та безпечного середовища, оновлення меблів, ремонт санітарних вузлів, встановлення зручних ліфтів і пандусів для маломобільних осіб. Необхідно також забезпечити безперебійне постачання якісного харчування та медикаментів, створюючи умови для підтримки здоров'я літніх людей на належному рівні.

На наш погляд, особливу увагу слід приділити кадровому забезпеченню соціальних закладів. Нестача кваліфікованого персоналу призводить до перевантаження соціальних працівників, що негативно впливає на якість догляду. Тому доцільно розширити програми професійної підготовки, запровадити регулярні тренінги та підвищення кваліфікації для соціальних працівників, медичного персоналу та доглядальників. Варто також розглянути можливість підвищення заробітної плати працівникам соціальних установ, що сприятиме залученню більшої кількості спеціалістів та зменшенню плинності кадрів.

Ефективна організація дозвілля та соціальної активності відіграє важливу роль у забезпеченні психологічного комфорту літніх людей. Рекомендується розробити програми соціальної інтеграції, що включатимуть культурні заходи, зустрічі з молоддю, волонтерські проєкти, організацію майстер-класів, гуртків за інтересами. Залучення психологів та соціальних педагогів для проведення групових занять та індивідуальних консультацій сприятиме зниженню рівня самотності та депресії серед підопічних.

Вважаємо, що значне значення має впровадження інноваційних технологій у соціальному обслуговуванні. Використання електронних систем

обліку, дистанційного моніторингу стану здоров'я, відеозв'язку для підтримки контакту з рідними дозволить покращити якість надання послуг. Також важливо забезпечити підопічних доступом до інформаційних технологій, навчати їх користуванню смартфонами, інтернетом, щоб вони могли самостійно отримувати необхідну інформацію та комунікувати з родичами.

З точки зору організаційної ефективності, необхідно вдосконалити систему контролю якості соціальних послуг. Доцільним є запровадження незалежного аудиту соціальних установ, регулярного анкетування підопічних щодо їхнього рівня задоволеності умовами проживання, створення механізмів швидкого реагування на скарги. Крім того, важливо вдосконалити нормативно-правову базу, що регулює діяльність соціальних закладів, розробити єдині стандарти надання соціальних послуг та забезпечити їх виконання.

Необхідно також розширити спектр послуг, що надаються соціальними закладами. Окрім базового догляду, слід приділяти увагу програмам реабілітації, медичному супроводу, психологічній підтримці. Важливою є організація роботи мультидисциплінарних команд, що включатимуть лікарів, психологів, соціальних працівників, логопедів, юристів для комплексного супроводу літніх людей.

На нашу думку, фінансова підтримка соціальних закладів є ще одним важливим аспектом. Необхідно розробити механізми додаткового фінансування, зокрема через залучення міжнародних грантів, державно-приватного партнерства, благодійних внесків. Важливо також розширити можливості самих підопічних у фінансовій сфері, забезпечуючи їм можливість брати участь у трудовій діяльності відповідно до їхніх фізичних можливостей.

Удосконалення системи взаємодії соціальних закладів з родичами підопічних дозволить створити більш комфортне середовище для проживання літніх людей. Запровадження програм сімейного наставництва, організація спільних заходів та зустрічей із близькими сприятимуть зміцненню соціальних зв'язків та зменшенню відчуття ізоляції.

Важливим напрямом покращення є посилення інтеграції соціальних установ у місцеві громади. Співпраця з громадськими організаціями, волонтерами, навчальними закладами дозволить залучити додаткові ресурси для підтримки підопічних, організації культурних заходів, навчальних програм та дозвілля.

На наше переконання, одним із перспективних напрямів удосконалення є розвиток альтернативних форм догляду за літніми людьми. Доцільно запроваджувати програми денного догляду, створювати сімейні будинки для літніх людей, розвивати систему підтримки незалежного проживання, що дозволить зменшити навантаження на стаціонарні установи та сприятиме кращій соціальній адаптації людей похилого віку.

Для підвищення ефективності соціального обслуговування необхідно вдосконалити механізми обміну досвідом між соціальними працівниками, розвивати міжвідомчу співпрацю, проводити професійні конференції та навчальні семінари. Це сприятиме підвищенню рівня кваліфікації персоналу та впровадженню передових практик догляду за літніми людьми.

Узагальнюючи, можна сказати, що вдосконалення роботи соціальних закладів для людей похилого віку потребує комплексного підходу, що включає покращення матеріально-технічної бази, підвищення кваліфікації персоналу, впровадження новітніх технологій, реформування фінансування та розширення соціальних програм. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню рівня життя літніх людей, їхній соціальній інтеграції та психологічному благополуччю.

### Висновки до розділу 3

Проведене дослідження ефективності соціального обслуговування людей похилого віку в закладах соціального обслуговування м. Києва дозволило отримати цілісне уявлення про стан умов проживання, рівень задоволеності підопічних, проблеми, з якими стикаються соціальні працівники, а також матеріально-технічне забезпечення та відповідність послуг нормативно-правовим вимогам. Аналіз отриманих даних засвідчив, що значна частина літніх людей відзначає загальний прийнятний рівень догляду та медичного забезпечення, проте вказує на обмежену соціальну активність, брак індивідуального підходу та недостатнє фінансування закладів.

Опитування соціальних працівників виявило низку проблем, серед яких найбільш актуальними є кадровий дефіцит, низька оплата праці, перевантаження обов'язками та недостатня кількість ресурсів для ефективної роботи. Матеріально-технічний стан установ потребує суттєвого покращення, оскільки більшість закладів потребують ремонту, оновлення обладнання та створення більш комфортних умов для проживання підопічних. Крім того, аналіз державних програм показав, що, хоча законодавство передбачає широкий спектр соціальних послуг для людей похилого віку, у реальності їхня реалізація є вибірковою і залежить від рівня фінансування конкретних закладів.

Результати дослідження дали можливість сформулювати конкретні рекомендації щодо вдосконалення соціального обслуговування літніх людей. Зокрема, необхідно покращити умови проживання, впроваджувати інноваційні методи соціальної роботи, розширити доступ підопічних до програм дозвілля та активного життя, а також створити ефективні механізми моніторингу якості надання послуг. Крім того, важливо сприяти підвищенню кваліфікації соціальних працівників, забезпечити їхню професійну підтримку та вдосконалити систему мотивації.

Таким чином, комплексне вдосконалення соціальних закладів для людей похилого віку вимагає багаторівневого підходу, що охоплює як матеріально-

технічне оновлення, так і соціально-психологічну підтримку підопічних та професійний розвиток персоналу. Реалізація запропонованих заходів дозволить значно підвищити якість соціальних послуг, сприятиме інтеграції людей похилого віку в суспільство та покращить їхнє загальне благополуччя.

## ВИСНОВКИ

У процесі дослідження було вирішено поставлені завдання, що дозволило комплексно оцінити проблему соціального обслуговування людей похилого віку в закладах соціального захисту, а також розробити рекомендації щодо її вдосконалення.

1. У ході аналізу наукових джерел було висвітлено поняття та сутність соціального обслуговування людей похилого віку. Встановлено, що соціальне обслуговування є важливим напрямом державної соціальної політики, спрямованим на підтримку літніх людей, які не можуть самостійно забезпечити свої потреби. Основними завданнями соціального обслуговування є надання медичної допомоги, соціально-психологічної підтримки, організація дозвілля, забезпечення прав і гідних умов життя підопічних. Ефективність цього процесу значною мірою залежить від якості послуг, рівня професійної підготовки персоналу та фінансування. Було визначено основні проблеми соціального обслуговування людей похилого віку. Серед них – нестача фінансових ресурсів, низький рівень матеріально-технічного забезпечення, недостатня кількість кваліфікованих соціальних працівників, а також проблеми адаптації самих підопічних до життя в установах. Значним викликом залишається соціальна ізоляція літніх людей, яка негативно позначається на їхньому емоційному стані та загальному самопочутті. Виявлено, що відсутність комплексного підходу до вирішення цих проблем призводить до зниження якості соціального обслуговування.

2. Обґрунтовано вибір напрямку дослідження та охарактеризовано методи, які використовувалися для оцінки ефективності соціального обслуговування людей похилого віку. Використано поєднання теоретичних і емпіричних методів, зокрема анкетування підопічних закладів, опитування соціальних працівників, аналіз матеріально-технічного забезпечення та нормативно-правової бази. Це дозволило отримати об'єктивну картину

сучасного стану соціального обслуговування літніх людей, визначити проблеми та виявити чинники, які впливають на його ефективність.

3. Проведене емпіричне дослідження дозволило оцінити реальний стан соціального обслуговування людей похилого віку та проаналізувати його ефективність. За результатами опитування літніх людей виявлено, що рівень задоволеності умовами проживання та соціального догляду є середнім, а головними проблемами залишаються недостатнє фінансування, дефіцит персоналу та обмежений доступ до медичних послуг. Аналіз опитування соціальних працівників підтвердив наявність значних труднощів у роботі, зокрема перевантаженість, відсутність належної мотивації та недостатнє забезпечення ресурсами. Також дослідження матеріально-технічного стану закладів виявило потребу в оновленні інфраструктури, а аналіз нормативної бази засвідчив необхідність змін у державній політиці щодо соціального захисту літніх людей.

4. На основі отриманих результатів розроблено рекомендації щодо вдосконалення роботи закладів соціального обслуговування для людей похилого віку. Запропоновано заходи щодо підвищення рівня матеріально-технічного забезпечення, покращення умов проживання та медичного догляду, підвищення кваліфікації соціальних працівників, а також впровадження програм психологічної підтримки та соціальної активізації літніх людей. Особливу увагу приділено необхідності розширення державного фінансування та розробки нових соціальних програм, спрямованих на поліпшення якості життя підопічних закладів соціального обслуговування.

Отже, у результаті дослідження було встановлено, що соціальне обслуговування людей похилого віку в Україні має низку проблем, які потребують комплексного вирішення. Проведений аналіз дозволив оцінити реальний стан справ, виокремити основні труднощі та сформулювати практичні рекомендації для їх подолання. Результати роботи можуть бути використані у сфері соціальної роботи для підвищення ефективності діяльності закладів соціального обслуговування та покращення якості життя людей похилого віку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балдинюк О. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку. Соціальна робота та соціальна освіта. Теорія і методика соціальної роботи. 2018. Вип.1. С. 12–17.
2. Бриндіков Ю. Л. Соціально–психологічні аспекти старіння. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2014. № 3–4. С. 130–136.
3. Гаркавенко Н. В., Собкова С. І. Соціальна психологія пізньої зрілості: навчальний посібник. Чернівці : Чернівець. нац. у–т, 2020. 240 с.
4. Гладченко І.В., Супрун М. О. Опіка та повага до літніх людей як запорука їхнього психічного здоров'я. Педагогічний вісник. 2016. № 4 (40). С. 44–47.
5. Голубенко Т. О. Формування готовності майбутніх соціальних працівників до патронажної роботи з людьми похилого віку: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05; Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова Київ, 2015. 225 с.
6. Горецька О. Геронтопсихологія: навчальний посібник. Харків : Видавництво Іванченка І. С., 2017. 210 с.
7. Джуган В., Джуган Р. Реалізація потреб людей похилого віку через формальні та неформальні мережі підтримки. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2021. №1 (48). С. 122–126.
8. Джуган Р. І. Концептуалізація поняття «успішне старіння» у соціогуманітарних науках та соціології. Вісник Львівського національного університету ім. І. Франка. Серія: соціологічна. 2020. Вип.14. С. 54–62.
9. Довгань Н. Дослідження соціокультурної та професійної взаємодії поколінь: стратегія узагальнених даних. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2020. Вип. 2–3 (20). С. 31–41.
10. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. проф. І. Д. Звереві. 2–ге видання. Київ ; Сімферополь : Універсум, 2013. 536 с.
11. Житинська М. О. Деякі аспекти соціального захисту людей похилого віку в Україні. Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Соціальна робота.

Соціальна педагогіка : збірник наукових праць. Київ : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2014. Вип.19 (11). С. 154–159.

12. Житинська М. О. Соціально–педагогічна підтримка життєдіяльності людей похилого. Сучасні педагогічні та психологічні науки: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень : збірник тез міжнародної науковопрактичної конференції, Київ, 5 вересня, 2014. Київ : Київська наукова організація педагогіки та психології, 2014. С. 47–50.

13. 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.

14. Житинська М. О. Соціально–педагогічна підтримка людей похилого віку як соціальна технологія. Чинники розвитку психологічних та педагогічних наук у XXI столітті : збірник тез міжнародної науково–практичної конференції, Одеса, 21–22 листопада, 2014. Одеса : Південна фундація педагогіки, 2014. С. 116–118.

15. Іванова І. Б. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг): навч.посібник для студентів закладів вищої освіти. Київ : Університет «Україна», 2018. 302 с.

16. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. по сіб. Київ : Університет «Україна», 2023. 220 с.

17. Калініченко Т. І. Теоретико–методологічні основи дослідження проблеми соціально–педагогічної підтримки літніх людей в установах соціального обслуговування. Часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2014. Вип. 19. С. 147–154.

18. Коленіченко Т. І. Теоретико–методологічні засади дослідження проблеми соціально–педагогічної підтримки людей похилого віку в закладах соціального обслуговування. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія №.11.

Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2014. Вип. 19. С. 147–154.

19. Крещу Л. А. Соціально–педагогічна підтримка людей похилого віку. Актуальні проблеми соціально–педагогічних досліджень. Матеріали всеукраїнської науково–практичної конференції молодих науковців. 17 травня 2016 року. Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2016. С. 135–136.

20. Кухта М. Динаміка ціннісних орієнтацій та адаптивність людей похилого віку в Україні. Соціальні виміри суспільства. 2015. №7 (18). С. 482–496.

21. Кухта М. Люди похилого віку очима експертів: труднощі та шляхи подолання життєвих негараздів. Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2015. Вип. 4. С. 119–132.

22. Кухта М. Моделі актуалізації соціального потенціалу людей старшого віку в країнах Заходу. Україна і світ: теоретичні та практичні аспекти діяльності у сфері міжнародних відносин: матеріали Міжнар.наук.-практ. конф., м. Київ, 18–19 квіт. Київ. Вид. центр КНУКіМ, 2018. С. 272–275.

23. Кухта М. Соціальний потенціал людей старшого віку в Україні : монографія. Київ : КНУКіМ, 2018. 304 с.

24. Лаврінченко Н. Соціально–економічний статус пенсіонерів та можливі напрямки реформування пенсійної системи. Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2016. Вип. 2. С. 63–81.

25. Малахова Ж. Д., Лисенко В. І. Соціальна геронтологія: підручник. Херсон : Олді–плюс, 2021. 194 с.

26. Маслова С. О. Старіння як соціально–психологічне явище. Актуальні проблеми психології. 2015. Т. 5. Вип. 39. С. 210–220.

27. Матрос О. О. Система соціального захисту в Україні : навч. посіб. Уманський держ. пед. ун–т імені Павла Тичини. Умань: Візаві, 2021. 175 с.

28. Носок С. І. Особливості соціалізації людей похилого віку в умовах територіального центру. Інновації в соціальній сфері: досвід і перспективи : збірник тез наук. доповідей учасників наук.–метод. семінару (м. Чернігів, 2 листоп. 2020 р.). Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2020. С. 50–52.

29. Павелків Р. В., Харченко Є. М. Геронтопсихологія: медико–біологічні та соціально–психологічні аспекти старіння. Київ : Центр навчальної літератури, 2020. 476 с.
30. Пасерба С. В. Соціальний супровід людей літнього віку як актуальна проблема. Збірник наукових праць за матеріалами VII Всеукраїнської науково–практичної конференції. 2019. С. 92–95.
31. Піменова О. Старіння людини в сучасних умовах: особливості та перспективи для активного довголіття. Соціологічні студії. 2019. Вип. 2 (15). С. 30–34.
32. Помиткін Е. О., Рибалка В. В. Геронтопсихологія навчання особистості похилого віку: навчальний посібник. Київ : Талком, 2020. 184 с.
33. Про волонтерську діяльність : Закон України №3236–VI від 19.04.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text> (дата звернення: 25.03.2025)
34. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України №2017–III від 05.10.2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text> (дата звернення: 28.03.2025)
35. Про затвердження Державного стандарту догляду вдома : Наказ Міністерства соціальної політики України № 760 від 13.11.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text> (дата звернення: 03.03.2025)
36. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України №429 від 23.06.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 09.03.2025)
37. Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України №150 від 17.05.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0639-22#n7> (дата звернення: 06.03.2025)
38. Про затвердження Порядку підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 430.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 09.03.2025)

39. Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України №769 від 16.11.2020.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0021-21#Text> (дата звернення: 03.03.2025)

40. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. №587. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.03.2025)

41. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні : Закон України №3721–XII від 16.12.1993.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text> (дата звернення: 10.03.2025)

42. Про соціальні послуги : Закон України №2671–VIII від 17.01.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 27.03.2025)

43. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу. Київ : Видво, 2018. 152 с.

44. Рудкевич Н. І. Методика соціально–педагогічної роботи: навчальнометодичний посібник. Львів : Растр–7, 2021. 324 с.

45. Сабат Н., Чернецька В. Соціально–педагогічна підтримка людей похилого віку: теоретичні засади проблеми. Теоретичні, методичні та практичні проблеми соціальної роботи: тези доповідей V Всеукраїнської з міжнародною участю науково–практичної конференції, 24 квітня 2020 р. Івано–Франківськ : НАІР, 2020. С. 28–34.

46. Сех М. І. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку з числа ВПО. Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях: матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції, м. Харків, 20 листопада 2020 р. Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2020. С. 118–119.

47. Сех М. І., Романова І. А. Готовність соціального працівника до роботи з людьми похилого віку в умовах благодійної організації. Актуальні проблеми досліджень у галузі соціальної педагогіки і соціальної роботи: Матеріали міжвузівської дистанційної студентської науково–практичної конференції (м. Харків, 27 травня 2020 р.) за ред. М. П. Васильєвої. Харків : ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2020. С. 67–74.
48. Сопко Р. І. Потреби людей похилого віку в умовах трансформації соціального обслуговування. Актуальні питання соціології і соціальної роботи та професійної підготовки фахівців. Ужгород: Ужгородський національний університет, 2016. С. 286–301.
49. Сопко Р. І. Система потреб людей похилого віку (специфіка і сутність). Грані. Науково–теоретичний і громадсько–політичний альманах. Дніпро. 2016. № 10 (138). С. 86–92.
50. Соціальна геронтологія : навч. посібник / уклад. Н. М. Коляда. Умань : ФОП Жовтий О. О., 2016. 84 с.
51. Соціальна геронтологія: навчальний посібник / укл. І. В. Ковальчук. Чернівці : Чернівецький нац. ун–т, 2021. 264 с.
52. Тепляк А. М. Актуальність підготовки майбутніх соціальних працівників до соціалізації людей похилого віку в територіальній громаді. Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях: матеріали Всеукраїнської науково–практичної конференції, м. Харків, 20 листопада 2020 р. Харків : ХНПУ імені Г.С.Сковороди, 2020. С. 119–120.
53. Утвенко В. В. Система соціального забезпечення та соціальної підтримки: навч. посіб. Київ : Вид. дім «Персонал», 2018. 248 с.
54. Черевата О. Соціальна допомога людям похилого віку в умовах воєнного стану. Могилянські читання – 2022: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні : глобальний, національний та регіональний аспекти : XXV Всеукр. наук.–практ. конф. : тези доп., Миколаїв, 7–11 листоп. 2022 58 р. Миколаїв: Вид–во ЧНУ ім. Петра Могили, 2022. С. 22–25.

55. Чернописька В. З., Баран А. В. Міжнародно–правові стандарти соціального захисту людей похилого віку. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки. 2019. Вип. 24. С. 61–68.
56. Шеплякова І. О. Тараненко А. Ю. Соціально–педагогічна робота з соціалізації людей похилого віку в благодійних фондах: вітчизняний досвід. Наукові перспективи. 2021. № 12 (18). С. 555–566.
57. Ялдин І. В., Понікаров В. Д., Федорищева О. А. Соціальний захист та пенсійне забезпечення в Україні. Харків: Мірошниченко О. А., 2019. 174 с.

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

АНКЕТА ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ У ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Інструкція:** Будь ласка, оберіть відповідь, яка найкраще відображає вашу думку.

1. Наскільки ви задоволені умовами проживання у закладі?
  - Дуже задоволений(-на)
  - Задоволений(-на)
  - Нейтрально
  - Незадоволений(-на)
  - Дуже незадоволений(-на)
2. Як ви оцінюєте якість догляду персоналу за вами?
  - Відмінно
  - Добре
  - Задовільно
  - Незадовільно
  - Дуже погано
3. Чи достатньо різноманітним є ваше харчування?
  - Так, повністю
  - Загалом так
  - Скоріше ні
  - Ні, зовсім не задоволений(-на)
4. Як ви оцінюєте доступ до медичних послуг у закладі?
  - Дуже добре
  - Добре
  - Задовільно
  - Погано
  - Дуже погано
5. Чи відчуваєте ви себе самотнім(-ньою) у закладі?
  - Ніколи
  - Рідко
  - Час від часу
  - Часто
  - Постійно
6. Чи маєте ви можливість брати участь у соціальних та культурних заходах?
  - Так, регулярно
  - Іноді
  - Дуже рідко
  - Немає такої можливості

7. Чи є у вас доступ до фізичних вправ або реабілітаційних програм?
  - Так
  - Частково
  - Ні
8. Наскільки комфортними є умови для відпочинку (кімнати, меблі, температура, чистота)?
  - Дуже комфортні
  - Загалом комфортні
  - Задовільні
  - Незадовільні
  - Дуже погані
9. Чи маєте ви можливість звертатися до персоналу з особистими проблемами та отримувати підтримку?
  - Так, завжди
  - Іноді
  - Вкрай рідко
  - Ніколи
10. Що б ви покращили у вашому закладі соціального обслуговування?  
(відкрите питання)

## ДОДАТОК Б

## ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

**Інструкція:** Виберіть відповідь або дайте розгорнуту відповідь у передбачених пунктах.

1. Які основні труднощі у вашій роботі? (можна обрати кілька)
  - Брак кадрів
  - Високе навантаження
  - Недостатність фінансування
  - Відсутність належних умов праці
  - Низька мотивація клієнтів
  - Інше (вказіть)
2. Чи вистачає у вашому закладі матеріальних ресурсів для догляду за людьми похилого віку?
  - Так
  - Частково
  - Ні
3. Чи проходить ви регулярно навчання або підвищення кваліфікації?
  - Так, регулярно
  - Іноді
  - Ні, таких можливостей немає
4. Чи отримуєте ви достатню підтримку від керівництва?
  - Так
  - Частково
  - Ні
5. Наскільки ефективно, на вашу думку, організоване соціальне обслуговування у вашому закладі?
  - Дуже ефективно
  - Помірно ефективно
  - Задовільно
  - Погано
  - Дуже погано
6. Чи є в закладі достатньо можливостей для залучення волонтерів чи громадських ініціатив?
  - Так
  - Частково
  - Ні
7. Які зміни, на вашу думку, потрібні для покращення роботи закладу?  
(відкрите питання)

**ДОДАТОК В****БЛАНК ОЦІНКИ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО СТАНУ ЗАКЛАДІВ**

**Інструкція:** Відзначте відповідний рівень забезпеченості закладу за кожним критерієм.

<b>Критерій</b>	<b>Високий рівень</b>	<b>Достатній рівень</b>	<b>Низький рівень</b>	<b>Відсутній</b>
Наявність сучасних меблів				
Стан сантехніки				
Оснащення медичним обладнанням				
Доступність реабілітаційних засобів				
Харчоблок та якість продуктів				
Забезпеченість засобами гігієни				
Наявність рекреаційних зон (зали, бібліотеки)				

**ДОДАТОК Г****АНАЛІЗ ДЕРЖАВНИХ ПРОГРАМ ТА НОРМАТИВНОЇ БАЗИ**

Критерії оцінки відповідності реальних послуг стандартам:

<b>Параметр</b>	<b>Відповідає стандартам</b>	<b>Частково відповідає</b>	<b>Не відповідає</b>
Харчування та його якість			
Доступність медичних послуг			
Соціальна активність і дозвілля			
Рівень фінансування закладу			
Підготовка персоналу			