


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

До захисту допустити:

Завідувач кафедри

 Стуліка О.Б.

*(підпис)*

*(ПІБ завідувача кафедри)*

«16» травня 2023р.

**СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УКРАЇНІ**

Кваліфікаційна робота  
здобувача вищої освіти першого  
(бакалаврського) рівня вищої освіти  
освітньо-професійної програми  
«\_ Соціальна робота»\_\_\_\_\_»  
*(назва освітньо-професійної програми)*


Сівак Зейнаб Кайфулаївни  
*(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)*

Науковий керівник:

Малярчук Наталя Григорівна,  
кандидат історичних наук, доцент  
кафедри соціального управління  
Рецензент:

Николаєва Валентина Іванівна,  
доктор з держ. упр, доцент  
кафедри соціальної роботи  
ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»

Кваліфікаційна робота захищена  
з оцінкою 86 В

Секретар ЕК Ребро О.В. 

«16» червня 2023 р.

Київ – 2023

**МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

Рівень вищої освіти \_\_\_\_\_ перший (бакалаврський) \_\_\_\_\_  
Шифр та назва спеціальності \_\_\_\_\_ 231 «Соціальна робота» \_\_\_\_\_  
Освітньо-професійна програма \_\_\_\_\_ Соціальна робота \_\_\_\_\_

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

 Стуліка О.Б.  
(підпис) (ПІБ завідувача кафедри)

«30» січня 2023 р.

**ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

**Сівак Зейнаб Кайфулаївни**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Соціальна підтримка людей похилого віку в Україні»  
керівник роботи к.і.н., доцент Малярчук Н. Г. \_\_\_\_\_,  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом Маріупольського державного університету  
від «02» червня 2023 р. №360

2. Строк подання здобувачем роботи 02.06.2023 \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи (мета, об'єкт, предмет) Метою роботи є аналіз  
особливостей соціальної підтримки людей похилого віку в Україні та розроблення  
рекомендацій з покращання соціальних послуг людей похилого віку. \_\_\_\_\_

Об'єкт дослідження: процес соціальної підтримки. \_\_\_\_\_

Предмет дослідження: соціальна підтримка людей похилого віку в Україні. \_\_\_\_\_

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Розділ 1:

-розкрити соціально-демографічні характеристики осіб похилого віку як  
об'єктів соціальної роботи в Україні;

- розглянути спектр соціальних послуг для людей похилого віку в Україні;

- проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціальної підтримки  
людей похилого віку; \_\_\_\_\_

Розділ 2.

- дослідити особливості функціонування системи надання соціальних послуг  
особам похилого віку на місцевому рівні на прикладі діяльності ТЦСО м.  
Маріуполь;

- розкрити мультидисциплінарний підхід у соціальній роботі з особами  
похилого віку;

- розробити рекомендації з покращання соціальних послуг в ТЦСО.

## 5. Консультанти розділів роботи

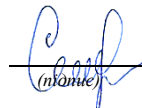
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1-2	к.і.н., доцент Малярчук Н.Г.	30.01.2023	02.06.2023

6. Дата видачі завдання 30.01.23

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	30.01.23 – 3.02.23	виконано
2	Підбір літератури, її вивчення й обробка. Складання бібліографії.	20.02.23 – 25.02.23	виконано
3	Складання плану кваліфікаційної роботи, узгодження його з керівником.	27.02.23 – 3.03.23	виконано
4	Розробка і надання вступу на перевірку.	6.03.23 – 13.03.23	виконано
5	Розробка і надання першого розділу на перевірку.	14.03.23 – 5.04.23	виконано
6	Розробка і надання другого розділу на перевірку.	6.04.23 – 17.04.23	виконано
7	Узгодження з керівником висновків і пропозицій.	18.04.23 – 28.04.23	виконано
8	Строк подання кваліфікаційної роботи на перевірку	2.05.23	виконано
9	Доопрацювання кваліфікаційної роботи відповідно до зауважень і надання її на кафедрі	4.05.23 - 04.06.23	виконано
10	Розробка доповіді і презентації для кваліфікаційної роботи	05.06.23-09.06.23	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи	16.06.2023	виконано

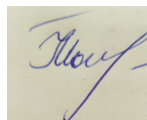
Здобувач



Сівак З. К.

(ініціали та прізвище)

Науковий керівник роботи



(підпис)

Малярчук Н.Г.

(ініціали та прізвище)

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ОСОБАМИ ПОХИЛОГО ВІКУ .....	3 8
1.1 Особи похилого віку як об'єкти соціальної роботи .....	8
1.2 Соціальні послуги особам похилого віку .....	13
1.3 Нормативно-правове забезпечення соціальної підтримки людей похилого віку .....	19
Висновки до розділу 1 .....	25
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЦСО .....	27
2.1 Характеристика та обґрунтування методики проведення емпіричного дослідження .....	27
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження особливостей геронтоосвіти (на прикладі Територіального центру Центрального району м. Маріуполь) .....	35
Висновки до другого розділу .....	44
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОКРАЩАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ .....	46
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	50
ДОДАТКИ.....	57

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** У соціально-демографічній структурі українського суспільства серед вразливих категорій населення, які необхідно розглядати як об'єкт соціальної підтримки та допомоги, особливе місце займають люди похилого віку.

В Україні, як і в багатьох розвинених країнах, в останні десятиріччя значно зросла частка людей похилого віку. До старшого покоління сьогодні належить кожний п'ятий. Соціальна робота з людьми похилого віку розглядається нами як наслідок соціально-економічної політики держави, спрямованої на підтримку життєвого рівня та створення умов для переводу літню людину в суб'єкт індивідуального підходу в соціальному обслуговуванні з метою надання йому допомоги у вирішенні його життєво важливих проблем.

Проблему ефективної організації соціальної підтримки та допомоги людям похилого віку необхідно вирішувати із залученням інших спеціалістів (юристів, лікарів, психологів та ін.), які потім складають мультидисциплінарну команду. Соціальна робота з цією категорією населення має будуватися виходячи з властивих їй особливостей і соціальних проблем, з якими вони стикаються в процесі свого соціального і особистісного функціонування.

До основних проблем похилого віку відносяться наступні:

- обмеження життєдіяльності похилих людей;
- виключення похилої людини із активної життєдіяльності та зміна її взаємовідносин з оточуючими людьми;
- різке зниження соціального статусу похилої людини в суспільстві;
- наявність великої кількості вільного часу.

Суттєвий науковий доробок у дослідженні питань надання й удосконалення соціальних послуг людям похилого віку зробили зарубіжні науковці: D. Atkinson, R. Batler, P. Benner, J. Corbin, A. Strauss, S. Davies, M. Nolan та ін. Особливості похилого віку з позиції соціальної роботи розглядали українські вчені: В. Джуган, І. Зверева, А. Капська, Н. Кабаченко,

Т. Коленіченко, О. Комарова, М. Кравчук, М. Зарицький, І. Левинський, О. Лич, І. Пулюй, Л. Рось, Т. Семигіна, В. Чайковська, В. Шапіро, В. Шахрай та ін.

Оскільки проблеми осіб похилого віку є комплексними і різноманітними за змістом, потрібна комплексна робота з особами похилого віку, то доцільним буде використання мультидисциплінарного підходу у соціальній роботі, який здійснюється через запровадження комплексу соціальних послуг членами мультидисциплінарної команди, до складу якої включаються: представники територіальних центрів (соціальні працівники, соціальні робітники, психолог, перукар, швачка, майстер з ремонту та ін.).

**Об'єкт дослідження:** процес соціальної підтримки.

**Предмет дослідження:** соціальна підтримка людей похилого віку в Україні.

**Мета дослідження:** аналіз особливостей соціальної підтримки людей похилого віку в Україні та розроблення рекомендацій з покращання соціальних послуг для людей похилого віку.

**Основні задачі дослідження:**

- розкрити соціально-демографічні характеристики осіб похилого віку як об'єктів соціальної роботи в Україні;
- розглянути спектр соціальних послуг для людей похилого віку в Україні;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціальної підтримки людей похилого віку;
- дослідити особливості функціонування системи надання соціальних послуг особам похилого віку на місцевому рівні на прикладі діяльності ТЦСО м. Маріуполь;
- розкрити мультидисциплінарний підхід у соціальній роботі з особами похилого віку;
- розробити рекомендації з покращання соціальних послуг в ТЦСО.

**Методи дослідження:** аналіз, синтез, моделювання, узагальнення, спостереження, порівняння, моделювання, класифікація, систематизація.

**Апробація:** Сівак З. К. Міжнародний досвід організації надання соціальних послуг людям похилого віку / Збірник матеріалів Всеукраїнської студентської інтернет-конференції «Соціальна робота: виклики сьогодення» (м. Полтава, 25 квітня 2023 р.) / за заг. ред. В. І. Николаєвої; Державний заклад «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка». Полтава : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2023. С. 133–137.

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та 1 додатку.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ОСОБАМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

## 1.1 Особи похилого віку як об'єкти соціальної роботи

У Конституції України наша держава проголошена соціальною, що свідчить про пріоритет соціальної політики як такої, що має забезпечити відтворення соціальних ресурсів. Серед напрямків такої політики на особливому місці стоїть соціальна робота з такими категоріями об'єктів, як соціально-незахищені групи, маргінальні групи та особи з відхиленнями. Досить часто ці об'єкти уточнюються, в результаті чого виокремлюються окремі індивіди, групи, сім'ї, спільноти, які перебувають у скрутній життєвій ситуації. Серед цих об'єктів одним з найважливіших є особи похилого віку. Така увага до цієї категорії обумовлена значною їх кількістю.

За окремими даними в Україні чисельність осіб старше 60 років в 2021 р. становила більше 10 млн. осіб [60]. При цьому прогнози свідчать про те, що процеси старішання української нації будуть посилюватися [21], що відповідає загальносвітовим тенденціям [33]. Вже сьогодні в Україні особи похилого віку складають майже 30% населення. При цьому наша країна входить до 30 найстаріших країн світу [63]. Така ситуація призводить до підвищення рівня матеріальних витрат на соціальне забезпечення цієї категорії населення, необхідності суттєвого реформування системи соціального захисту та системи надання соціальних послуг, що обумовлене значним зростанням кількості клієнтів даної категорії осіб. Особливо проблемною в сучасних умовах, обтяжених військовою агресією зі сторони Росії, видається функціонування системи соціальної роботи особам похилого віку.

У законодавстві широко застосовується підхід, за яким людей похилого віку визначають як окрему соціально-демографічну групу. Так, наприклад, в Законі України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [50] до таких зараховуються особи,



які досягли пенсійного віку, та ті, яким до його досягнення залишилося не більш як вісімнадцять місяців.

Серед науковців існує широке різноманіття дефініцій, які розкривають поняття «особи похилого віку». Так, наприклад, М. П. Кухта замість цього терміну вживає термін особи старшого віку [27]. Т. Коленіченко під людьми похилого віку розуміє особистість, яка знаходиться на завершальному етапі свого життя, що спричиняє зміни на фізіологічному, психологічному та соціальному рівнях» [19, с. 8]. На думку В. В. Джугана віковий проміжок такого етапу складає 60-75 років. Можна виокремити і певні критерії такого завершального етапу:

- поступове припинення професійної діяльності;
- вихід на пенсію;
- збереження достатнього рівня функціонування психологічних, когнітивних та фізіологічних складових [13, с. 78].

Проте віковий період «літнього віку» у різних авторів може відрізнятися. Так, наприклад, О. Комарова вказує, що вікова межа цієї групи розпочинається з 50 років [20, с. 8]. Геронтолог П. Ласлетта виокремлює так званий «третій» вік (60-74 роки) та «четвертий» вік (понад 75 років) [15]. В проєкті Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо соціального захисту осіб похилого віку» виокремлюють ще людей старечого віку (75-90 років) та довгожителів (понад 90 років) [41]. В геронтопсихології виокремлюють передстаречий (60-69 років), старечий (70-79 років), пізньостаречий (80-89 років) періоди та старезність (старше 90 років) [63, с. 51]. В офіційній статистиці використовується термін «особи старше працездатного віку» (від 60 років).

Зазначимо, що ВООЗ відносить до людей похилого віку старше 60 років, ООН – старше 65. Всесвітня організація охорони здоров'я ділить старість на три етапи: 60-75 років – літній вік, рання старість; 75-90 років – похилий вік, пізня старість; старше 90 років – старечий вік, довголіття.

Вважаємо, що поняття похилого віку слід розуміти у широкому сенсі. У багатьох країнах та культурах, бути літнім – не обов'язково питання віку, а скоріше це пов'язано з такими обставинами, як, наприклад, бути дідусем, або мати фізичні ознаки, такі як сиве волосся. Там, де люди живуть у тяжких умовах, деякі з факторів, які можуть бути пов'язані з літнім віком, такі як труднощі з пересуванням або хронічні захворювання, можуть бути присутніми і в молодшому віці. Хоча багато джерел розглядають літній вік, починаючи з 60 років, в умовах гуманітарної кризи такий поріг доцільно знизити до 50.

Сьогодні в науковій літературі розрізняються два основні образи похилого віку: образ «позитивного старіння» та образ «негативного старіння» - залежно від того, наскільки успішно людина адаптується до похилого віку. Першим властиво розширення та збагачення сенсу життя шляхом турботи про дітях та постановки соціально значущих цілей; для інших характерно згасання сенсу життя, і вони роблять сенсом життя самозбереження. Саме остання категорія людей є переважно об'єктом соціальної роботи.

Варто відзначити, що проблеми людей похилого віку мають глибинні причини і носять стійкий характер. Вони існували завжди, але у кожному історичному періоді виявлялися по-різному. Нині проблеми старості, старіння вирішують фахівці з медицини, філософії, соціології, психології, геронтології. Соціальна психологія та педагогіка, у тому числі такі напрямки, як андрогогіка, геронтологія, розробляють проблематику, пов'язану із соціально-педагогічним аспектом життєдіяльності в соціумі представників старшої вікової групи, зокрема проблеми соціалізації, соціальної адаптації людей геронтологічної групи. У той самий час старість лише починає осмислюватися людством як вік, що таїть у собі великі резерви та можливості.

У науці сьогодні налічується близько 200 теорій старіння, при цьому загальна теорія старіння поки що відсутня. Як головна проблема старості сьогодення нерідко називається необхідність вирішення сенсожиттєвого питання «Для чого жити?», яке для багатьох людей похилого віку набагато суттєвіше, ніж проблеми матеріального характеру.

Саме тому, як справедливо зазначає В. Подорожній головним для людей похилого віку є соціальні цінності, а на другому місці – особистісні [38, с. 50]. Водночас М.О. Житинська відзначає, що процес старіння слід розглядати в трьох контекстах: біологічному, соціальному та психологічному. У першому випадку мова йде про поступове згасання функцій організму, зниження імунітету, підвищення ймовірності смерті; в другому – звертається увага на зміну соціальних ролей та статусу, зменшення обсягів спілкування; в третьому випадку мова заходить про відношення людини до старіння та неминучої смерті, адаптацію до нових умов [16, с. 87]. Відповідно психологічне старіння полягає у тому, як людина уявляє собі цей процес – від власного ставлення до нього до процесу порівняння з іншими людьми; біологічне старіння пов'язується з відчуттям людини біологічних змін з віком; соціальне старіння пов'язується зі зміною свого статусу в суспільстві [63, с. 48].

Варто відзначити, що в Україні особи похилого віку мають ряд особливостей у зв'язку з їх проживанням у пострадянській країні транзитивного періоду. Більшість свого життя вони прожили за радянських часів, а власну вікову кризу проживають одночасно з ідеологічною, соціальною, культурною та економічною кризою в суспільстві. Таким чином, крім власних завдань, особам похилого віку необхідно пристосовуватися до нових умов життя, які не є для них сприятливими. Саме тому в Законі України «Про соціальні послуги» похилий вік офіційно визначено фактором виникнення складних життєвих обставин [53].

В Україні існує важлива проблема, яка пов'язана з похилим віком та значно впливає на соціальну роботу з людьми цієї категорії – це проблема гендерного дисбалансу. Як справедливо зазначає Т. Курська, чисельності жінок похилого віку суттєво перевищує чисельність чоловіків цього віку, що пояснюється значно меншою тривалістю життя у чоловіків порівняно з жінками [26, с. 164]. Це призводить до посилення проблеми самотності, як соціально-психологічного стану відчуженості, відсутності соціальних контактів, емоційної абстрактності. Окрім того, жінка більш пристосована до вирішення

проблем самостійної турботи про себе та ведення домашнього господарства порівняно з чоловіками.

До переліку соціально-психологічних проблем, які виникають у зв'язку з переходом особи до категорії похилого віку можна віднести наступні:

- переживання, викликані різноманітними психологічними та фізіологічними втратами, зокрема: погіршенням фізичної активності, смерті близьких людей, втратою зору та слуху, віковою кризою;

- різноманітні сексуальні проблеми такі як: пізнє кохання, вдівство чи другий шлюб, імпотенція, клімакс;

- порушення психіки в результаті розчарування чи відторгнення;

- наслідки зловживання алкоголю у вигляді порушень здоров'я, розумової відсталості, розладів нервової системи, деградації особистості;

- зниження психологічних та фізіологічних можливостей через захворювання; гіпертрофований прояв почуттів заощадливості;

- погане зі сторони близьких чи суспільства поводження з людьми похилого віку у вигляді фізичного чи психологічного насильства, зневаги чи занедбаності, агресивної поведінки, позбавлення комфорту, фінансових зловживань, соціальної ізоляції тощо;

- низька матеріальна забезпеченість [15].

Ці проблеми приводять до виникнення емоційних проблем, серед яких є гіпертрофована стурбованість певними подіями (політична ситуація в країні), власним здоров'ям, майбутнім онуків чи дітей; вікова ситуативна депресія, яка може бути викликана самими різноманітними чинниками – від зменшення активності та зміною соціального статусу, до погодних умов. В результаті старіння сприймається як період смутку, втрат, страждання тощо. Остання вікова криза називається «вузликовою» – коли особа похилого віку збирає речі на власну «на смерть» [63, с. 54]. Вихід з переліку криз для особи похилого віку є дуже складним і вимагає особливого відношення не тільки зі сторони близьких, а й зі сторони держави.

Особи похилого віку на сьогодні залишаються однією з найбільш вразливих та соціально незахищених категорій громадян. Саме тому на рівні ООН прийнято Принципи у відношенні людей похилого віку [40], які передбачають необхідність забезпечення соціальної уваги цій категорії. Така увага може проявлятися по різному – у вирішенні різних проблем людей похилого віку: медичній допомозі, поліпшенні матеріального становища, інтеграції в суспільство. Саме тому особи похилого віку вважаються об'єктом соціальної роботи.

## **1.2 Соціальні послуги особам похилого віку**

Соціальна роботи за своїм сенсом є практичною формою реалізації соціальної політики держави. Вона розглядається науковцями як відповідна професійна діяльність різноманітних соціальних інституцій, які включають як державні так і недержавні установи з надання системи заходів з допомоги з метою успішної соціалізації окремих категорій осіб (чи їх груп) у випадках, коли виникають складні життєві обставини що приводять до ускладнення, призупинення соціалізації чи виникнення десоціалізації. Таким чином, метою соціальної роботи є врегулювання соціально-економічних, правових відносин окремих категорій людей та суспільства, наданні цим категоріям соціальної допомоги та підтримки для подолання складних життєвих проблем, а також самоутвердженні для ефективної соціалізації особистості та забезпечення повноцінного життя [31, с. 151].

Соціальна робота з людьми похилого віку вважається багатоаспектною та багатоплановою діяльністю. Вона стосується організації дозвілля, подолання життєвих криз, поліпшення здоров'я, фінансового благополуччя. Реалізується вона за декількома напрямками:

– соціальна допомога в стаціонарних установах Міністерства праці та соціальної політики України;

- соціальна робота в територіальних центрах і відділеннях денного перебування;
- соціальна підтримка та догляд вдома;
- створення необхідних матеріальних і фінансових умов для підтримання нормальної життєдіяльності [63, с. 115].

Таким чином, особи похилого віку є одним з найбільш важливих об'єктів соціальної роботи в Україні. При цьому одним з найважливіших ефективних механізмів вирішення та пом'якшення соціальних проблем громадян похилого віку в умовах модернізації суспільства є організація їх соціального обслуговування, однією з форм якої є надання їм відповідних соціальних послуг. Виходячи з п. 17 ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» під такими послугами слід розуміти конкретні дії, які націлені не тільки на профілактику складних життєвих обставин, а й на їх подолання чи мінімізацію їх наслідків для людей похилого віку, які в них перебувають [53].

Серед науковців відсутня єдність щодо визначення сутності соціальних послуг. Найчастіше під ними розуміється система заходів, які формуються та реалізуються органами державної влади спільно з недержавними організаціями та фізичними особами, націлені на подолання (або пом'якшення) складних життєвих обставин, поліпшення соціального становища окремих осіб (або груп населення), повернення до повноцінної життєдіяльності [7, с. 11]. Проте існують і інші підходи. Так, наприклад, Б. Сташків під соціальними послугами розуміє діяльність відповідних соціальних служб, направлену на задоволення потреб осіб щодо пристосування до соціального середовища, реабілітації та надання можливості проживати своє життя [61, с. 76]. В. Литвиненко вважає соціальною послугою діяльність уповноважених законодавством суб'єктів по відновленню нормального життя особистості, яка відчула на собі негативний вплив складних життєвих обставин через усунення цього впливу або ж його мінімізації [28, с. 8].

У європейському просторі соціальні послуги трактуються у вузькому та широкому значеннях: у вузькому – як задоволення потреб особи через надання

персональних соціальних послуг з метою забезпечення захисту від ризиків та допомоги подолати складні особисті кризові ситуації; у широкому – як створення належних умов для осіб з метою забезпечення повноцінного життя в суспільстві, а також їх рівних можливостей.

Соціальне обслуговування людей похилого віку є функцією суспільства і держави, частиною соціальної сфери, невід’ємною складовою соціальної політики щодо забезпечення становища похилого віку, яке склалося внаслідок впливу соціальних ризиків.

На сьогодні існує багато підходів до класифікації соціальних послуг. Так, за типами вони поділяють на прості (не передбачають надання постійних чи комплексних послуг), комплексні (передбачають постійне або систематичне надання послуг), комплексні спеціалізовані, допоміжні (надаються у натуральному вигляді); залежно від місця надання вони діляться на ті, що надаються за місцем проживання чи перебування, у приміщенні надавача; залежно від строку – на екстрені, постійні, тимчасові, одноразові. В Законі України «Про соціальні послуги» виокремлено таку категорію як базові соціальні послуги. Такі послуги включають соціальну профілактику, соціальну підтримку, соціальне обслуговування та низку інших послуг. Так, наприклад, Г. Дудінська визначає соціальні послуги саме через ці три складові. На думку автора «під ними слід розуміти дії, які спрямовані на соціальну підтримку, під якою автор розуміє подолання складних життєвих обставин; соціальне обслуговування, під яким розуміється мінімізація наслідків цих обставин) та соціальну профілактику» [14].

О. Балдинюк виділяє такі форми надання соціальних послуг особам похилого віку:

- за місцем проживання особи;
- стаціонарне та напівстаціонарне надання соціальних послуг;
- термінове надання соціальних послуг з метою надання невідкладної допомоги, яка має разовий характер особам похилого віку, які гостро потребують соціальної підтримки;

– соціально-консультативна допомога, яка спрямована на адаптацію людей похилого віку, розвиток опори на власні сили, полегшення адаптації до соціально-економічних умов [6, с. 111].

Особливо важливою є класифікація соціальних послуг за суб'єктами отримання або категоріями осіб які мають право на отримання соціальних послуг. Так, наприклад, до таких категорій можна віднести дітей з інвалідністю, осіб з інвалідністю, осіб, які постраждали від домашнього насильства та інших. Серед цих категорій особливою категорією є особи похилого віку. Нерідко особи похилого віку потребують сторонньої допомоги. Вони мають особливу потребу в соціальному обслуговуванні, тому що вони схильні до одночасної дії цілого ряду несприятливих факторів, що впливають на їх фізичне, психічне, соціальне, економічне благополуччя і здоров'я. Посилює ситуацію розрив традиційних сімейних зв'язків, прагнення молоді жити окремо від батьків. Багато молодих людей у пошуках можливості вигідного працевлаштування їдуть до інших регіонів, переважно в великі промислові центри, де, як правило, закріплюються та не повертаються на колишнє місце проживання. Соціальні служби мають бути готові до таких демографічних змін, оскільки особливу потребу у соціальному обслуговуванні відчують особи похилого віку, які схильні до одночасної дії цілого ряду несприятливих факторів, що впливають на їх фізичний, психічний, соціальний, економічний добробут. Вікові фізіологічні зміни ведуть до погіршення здоров'я та викликають потребу у сторонній допомозі.

Раніше до переліку соціальних послуг, які надавалися особам похилого віку відносилися соціально-побутові та соціально-педагогічні послуги, соціально-психологічні та соціально-медичні послуги, послуги з працевлаштування, юридичні, інформаційні послуги. Особливості надання цих послуг визначалися в Законі України «Про соціальні послуги». Водночас з прийняттям нового Закону України «Про соціальні послуги» підхід до виокремлення різновидів соціальних послуг, які надаються особам похилого віку змінився. Найбільш характерним для такої категорії осіб, як особи



похилого віку є надання таких соціальних послуг, як денний догляд, догляд вдома, надання притулку або підтримане проживання, натуральну допомогу, соціальний супровід та консультивання, медіацію та представництво інтересів, соціальну профілактику, соціальну адаптацію та інтеграцію чи реінтеграцію, а також екстрене втручання при кризах, медичний огляд, фізичний супровід осіб з інвалідністю чи без неї в лікувально-профілактичні установи, відвідування в стаціонарах, переклад жестовою мовою, надання різноманітної інформації, яка необхідна для подолання складної життєвої ситуації, тощо.

Зазначимо, що деякі науковці до складу соціальних послуг, які надаються особам похилого віку також відносять транспортні послуги, забезпечення продуктами харчування, гарячим харчуванням, різноманітним інвентарем, одягом, доставку продуктів та інших предметів першої необхідності, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів, забезпечення засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу [58, с. 188]. О. Болдинюк додає до них і приготування їжі вдома або допомогу в її приготуванні; сприяння в оплаті комунальних послуг; допомога в прибиранні, пранні, дотриманні особистої гігієни; дрібному ремонті одягу, обробці присадибних ділянок тощо [6, с. 111]. Окрім цього, науковці до таких послуг включають усі послуги, які сприяють виявленню та сприянню розвитку у людей похилого віку різнобічних інтересів, організацію індивідуального (чи групового) навчально-виховного та корекційного процесів, проведення дозвілля, забезпечення участі в спортивно-оздоровчій, художній, технічній творчості, а також іншій діяльності, яка пов'язана з навчально-пізнавальними процесами. Сюди ж варто віднести і залучення до роботи різноманітних громадських організацій, надання різноманітних консультацій, в яких розглядаються питання поліпшення взаємин осіб похилого віку з оточуючим соціальним середовищем, а також діагностика соціально-психологічних характеристик таких осіб для її психологічної корекції, надання методичних порад чи психологічної реабілітації. Водночас варто відзначити, що психологічні послуги надаються спеціально підготовленими фахівцями.

Окрім вищенаведеного, в якості соціальних послуг особам похилого віку можуть надаватися юридичні послуги у вигляді консультацій з різноманітних питань чинного законодавства. В основу консультацій закладено здійснення захисту прав та інтересів осіб похилого віку, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння реалізації юридичної відповідальності осіб, які вдаються до протиправних дій людей похилого віку. У процесі консультацій надається допомога з оформлення документів на лікування, влаштування до геріатричного будинку-інтернату, психоневрологічного інтернату пансіонату для ветеранів війни або праці, документів для отримання субсидій чи інших видів соціальної допомоги, юридичного представництво у різних інстанціях, адвокатська допомога;

Також особам похилого віку можуть бути надані соціальні послуги у вигляді довідкових послуг про споживчі властивості та види соціальних послуг, просвітницьких послуг у вигляді розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань, а також рекламно-пропагандистських послуг з метою формування уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем людей похилого віку. До складу таких послуг, наприклад можуть належати забезпечення журналами, книгами, газетами, допомога у відвідуванні концертів, виставок, кіносеансів.

Як зазначає О. Балдинюк особи похилого віку є неоднорідною соціальною групою, яка включає:

- осіб, які не потребують допомоги;
- осіб, які частково втратили працездатність;
- осіб, які потребують обслуговування;
- осіб, які потребують постійного догляду [6, с. 110].

Так, наприклад, у випадку, якщо особа похилого віку має обмежені фізичні можливості, йому можуть бути надані послуги з професійної реабілітації, які включають комплекс психологічних, медичних та інформаційних послуг, які націлені на реалізацію його прав і свобод.

Варто відзначити, що наведений перелік є далеко не повним і може включати інші соціальні послуги, які прямо не визначені законодавством, але потреба в них виникає з урахуванням розвитку суспільних відносин чи виникненням конкретної кризової ситуації у особи похилого віку. Так, наприклад, серед таких послуг можна виокремити соціально-економічні послуги для задоволення матеріальних потреб людей похилого віку, що реалізуються у вигляді натуральної або грошової допомоги, одноразових виплат, різноманітних консультацій щодо бізнес-діяльності, надання інформації щодо навчання чи перекваліфікації. Причому в результаті зміни соціально-економічного ладу у розвитку соціального захисту дуже помітна роль функції наступності, що виражається насамперед у вдосконаленні матеріальної допомоги. Але водночас стають дедалі інтенсивнішими риси індивідуалізації: акцентування адресної допомоги, запровадження щомісячної грошової виплати замість пільг тощо.

Попит на соціальні послуги з боку людей похилого віку залежить від їх чисельності та стану здоров'я, наявності дітей, близьких родичів, відносин у сім'ї та інших обставин. Надання соціальних послуг впливають на рівень життя людей похилого віку та дають можливість оцінити ефективність соціальних витрат.

### **1.3 Нормативно-правове забезпечення соціальної підтримки людей похилого віку**

Слід відзначити, що соціальна підтримка осіб похилого віку базується на певній нормативно-правовій базі. На цьому питанні варто зупинитися більш детально, оскільки саме нормативно-правові акти регулюють особливості надання різних соціальних послуг.

У першу чергу варто звернути увагу на Конституцію України, в якій закладено гарантії держави щодо дотримання основних прав та свобод особи, у тому числі й людей похилого віку [22]. Саме на Основному законі базуються

усі інші нормативно-правові акти, які регулюють особливості соціально-психологічної допомоги. У Конституції України в якості джерела визнано міжнародні акти, які імплементовані Верховною Радою України. Це положення дуже важливе, оскільки саме в міжнародних актах зафіксовано міжнародні стандарти надання соціальних послуг особам похилого віку. Причому це можуть бути як міжнародно-правові акти загального характеру, як наприклад, Загальна декларація прав людини 1948 р., Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права 1966 р. або регіонального, як Європейська соціальна хартія 1961 р. де зафіксовано необхідність створення можливості особам похилого віку якомога довше залишатися життєздатними та активними членами суспільства. Або ж це можуть бути більш спеціалізовані міжнародно-правові акти. Наприклад, Міжнародний план дій з проблем старіння, Принципи Організації Об'єднаних Націй у відношенні людей похилого віку [40], де зафіксовано тенденції старіння населення Землі та визначено основні напрямки дій держав щодо забезпечення можливостей реалізації прав людьми похилого віку, а також особливості соціального захисту цієї вразливої категорії людей. До подібних нормативних документів варто віднести і Рекомендацію щодо літніх працівників, надану Міжнародною організацією праці, в якій визначаються можливості людей похилого віку в сфері праці, забезпечення їх прав на рівні з іншими працівниками [55] або ж Декларацію стосовно поганого поводження з людьми похилого віку [12], Декларації з проблем старіння 1992 р. та інші.

Саме на базі цих міжнародних нормативно-правових актів і розвивалася в Україні система регулювання надання соціальної допомоги особам похилого віку. Сюди слід віднести Закони України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні». На рівні громади варто відзначити Накази Міністерства соціальної політики України, які дозволяють визначити потреби людей похилого віку в соціальних послугах, зокрема такі накази як «Про затвердження Порядку визначення потреб населення

адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах», «Про затвердження методичних рекомендацій із проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», «Про затвердження Методичних рекомендацій визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах».

Водночас варто виокремити і більш спеціалізовані акти, які врегульовують надання саме соціально-психологічної допомоги, як складової соціальної підтримки. У першу чергу вона базується на нормах Законів України «Про психіатричну допомогу» та «Про соціальні послуги» [53]. В останньому акті соціально-психологічні послуги визначаються через перерахування їх переліку:

- надання консультацій з різних питань, які стосуються психічного здоров'я, а також поліпшення взаємин з соціальним середовищем, яке оточує людей похилого віку;

- надання послуг з психодіагностики, яка націлена на дослідження соціально-психологічних характеристик особи похилого віку;

- психологічна корекція;

- психологічна реабілітація;

- надання методичних порад [53].

Н. Кривоконь на підставі наведеного вище переліку відзначає, що до складу соціально-психологічних послуг входять такі форми, як консультація, психодіагностика, регулювання процесу міжособистісної взаємодії, реабілітація (медико-соціальна та психологічна), сприяння в адаптації тощо [23]. У Класифікаторі соціальних послуг надається короткий опис таких соціальних послуг, як консультивання, екстрене втручання у вигляді першої психологічної допомоги, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями, соціально-психологічна реабілітація, соціально-психологічна реабілітація осіб, які мають залежність від наркотичних засобів або психотропних речовин, а також осіб із

ігровою залежністю [47]. Усі ці послуги можуть надаватися особам похилого віку.

Окрім цього, затверджено Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги, в якому визначено механізм регулювання тарифів на соціально-психологічні послуги [39]. Особливо важливим нормативно-правовим актом для встановлення єдиних вимог до суб'єктів, які надають соціально-психологічну допомогу особам похилого віку є Критерії діяльності надавачів соціальних послуг [25]. Ці вимоги включають вимоги до працівників, приміщень, звітності, матеріально-технічної бази тощо.

Слід відзначити, що в Україні розроблено та впроваджено систему державних стандартів соціальних послуг. У контексті надання соціальної підтримки особам похилого віку варто виокремити декілька з них:

– Державний стандарт соціальної адаптації [43] визначає особливості організації надання цієї послуги особам літнього віку, моніторингу та контролю якості, визначення тарифу при умові платного надання цієї послуги. Послуга призначена для пристосування особи літнього віку (групи осіб) до умов середовища, які змінилися і націлена на пристосування до обмеження або усунення цих обмежень, підтримки соціальної незалежності, продовження соціальної активності. Визначено підстави отримання послуги, підстави припинення надання послуги соціальної адаптації, процедура визначення потреб, складання індивідуального плану, укладення договору, особливості місця та строків надання послуги, а також принципи надання послуги у вигляді соціальної адаптації;

– Державний стандарт соціальної послуги консультування [44], визначає особливості організації надання цієї послуги особам літнього віку моніторингу та контролю якості, визначення тарифу при умові платного надання цієї послуги. Стандарт передбачає особливості надання послуги вуличного, групового, дистанційного, індивідуального, інформаційно-мотиваційного консультування та консультування в стаціонарних умовах, кризового, разового, середньотривалого, сімейного та інших видів консультування. Особлива увага

звертається на соціально-психологічному консультуванні, як виду психологічної допомоги. Його сутність зводиться до визначення психологом-консультантом особистісних психологічних проблем особи похилого віку, подальшу корекцією поведінки цієї особи, необхідну корекцію професійної діяльності та навчання, а також корекцію поведінки в інших життєвих сферах з метою виходу зі складної життєвої ситуації;

– Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання [45] визначає особливості організації надання цієї послуги особам літнього віку моніторингу та контролю якості, визначення тарифу при умові платного надання цієї послуги. Особлива увага робиться на соціальній послугі кризового та екстреного втручання, сутність якої зводиться до надання психологічної допомоги у вигляді консультування, діагностики, підтримки, корекції, реабілітації, психотерапії. Ця послуга також включає і інформування з різних питань соціального захисту, допомоги у взаємодії з різними фахівцями та соціальними службами, представництво інтересів людей похилого віку в кризовій ситуації, корекція сімейних стосунків пенсіонерів. Особливо важливим видається надання допомоги особам похилого віку, які постраждали від сімейного насильства тощо. Даний стандарт визначає оперативну та короткочасну допомогу у випадку переживання гострої кризової ситуації особам похилого віку, які самостійно не можуть її подолати, сформувані способи реагування на неї без негативних наслідків і націлену на усунення кризової ситуації, її подолання чи мінімізації наслідків;

– Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності [46] визначає особливості організації надання цієї послуги особам літнього віку моніторингу та контролю якості, визначення тарифу при умові платного надання цієї послуги. Особлива увага приділяється визначенню ступеня індивідуальних потреба для осіб похилого віку, та таких же осіб, які мають фізичні чи сенсорні порушення або інтелектуальні порушення, чи психічні розлади або розлади поведінки, який відбувається один раз в 30 днів, на підставі чого складається

індивідуальний план надання послуги стаціонарного догляду. До складу послуги входить надання реабілітаційних послуг, психологічна підтримка. Стандарт включає різноманітні вимоги до матеріально-технічного оснащення, приміщень, моніторингу якості надання послуги та передбачає механізми оцінки такої якості;

– Державний стандарт паліативного догляду [42], який визначає норми та нормативи надання паліативного догляду. Стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги з паліативного догляду особам похилого віку та включає показники якості надання послуг, вимоги до моніторингу та контролю якості. У стандарті визначено основні терміни, наведено загальні підходи до процесів організації та надання послуги, процедур визначення індивідуальних потреб осіб похилого віку, складання на цій підставі індивідуального плану надання послуги паліативного догляду, умови укладення договору, строки та місце надання послуги, зміст самої послуги, вимоги до приміщення та спеціалістів, медичного забезпечення, документації та інші питання.

Особлива увага в Україні приділяється особам похилого віку, які страждають на психічні розлади. У Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади визначено механізм надання таких послуг та умови їх надання, зокрема порядок подання заяви про отримання таких послуг, умови надання послуг в кризових ситуаціях, перелік послуг, визначається перелік суб'єктів надання таких послуг, методика оцінка ефективності надання послуг, права та обов'язки надавачів послуг, права осіб похилого віку у випадку отримання різних соціальних послуг. Слід відзначити, що особливості надання особам похилого віку психіатричної допомоги визначаються нормами Закону України «Про психіатричну допомогу» [51], який встановлює організаційно-правові засади, обов'язки органів влади з надання такої допомоги, вимоги до фахівців, які надають таку допомогу та інші питання.



Слід також відзначити і необхідність оцінки якості надання соціально-психологічної допомоги. В Україні прийнято Методичні рекомендації проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг [48], в яких наведено перелік показників моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Зокрема здійснено опис шкали оцінювання, а також наведено основні методи оцінки якості соціальних послуг. Показники якості соціальних послуг повинні наводитися у державних стандартах соціальних послуг чи у специфікації соціальних послуг за договором про соціальне замовлення соціальних послуг. Так, наприклад, таке оцінювання якості стало регулярним у діяльності територіальних центрів соціального обслуговування, де основним контингентом є саме особи похилого віку. Проте таке оцінювання найчастіше є суто внутрішнім, а зовнішнє оцінювання реалізується нечасто.

## **Висновки до розділу 1**

Доведено, що люди похилого віку – це один з об'єктів соціальної роботи, який характеризується віковими особливостями (від 50 років) та складними життєвими обставинами, пов'язаними з цим віком (виходом на пенсію, збільшення кількості хвороб, погіршенням якості життя та втратою його сенсу тощо). Кількість осіб похилого віку активно зростає, що обумовлює необхідність розширення спектру послуг, які входять до соціальної роботи з метою збільшення переходу цієї демографічної групи від процесів «негативного старіння» до процесів «позитивного старіння».

Соціальна підтримка людей похилого віку передбачає надання їм цілої системи соціальних послуг, під якими розуміється створення належних умов для осіб з метою забезпечення повноцінного життя в суспільстві, а також їх рівних можливостей. Така система послуг передбачає простих та комплексних послуг; екстрених, разових, тимчасових та довготривалих послуг. Серед цих послуг можна виокремити соціально-побутові, соціально-педагогічні, соціально-медичні послуги, послуги з працевлаштування, юридичні та

інформаційні послуги та інші. Особливо серед них виділяються соціально-психологічні послуги, які включають соціальну адаптацію та інтеграцію чи реінтеграцію, а також екстрене втручання при кризах та надаються через консультації, психодіагностику, психологічну корекцію, надання методичних порад та психологічну реабілітацію.

Надання соціальних послуг, у тому числі й соціально-психологічної допомоги регулюється великою кількістю нормативно-правових актів, які визначають загальні принципи надання такої допомоги (міжнародні акти та Конституція України, а також ряд законів загального характеру), організаційно-правові аспекти (Закони України «Про соціальні послуги», «Про психіатричні допомогу»), більш деталізовані процедури та механізми надання соціально-психологічної допомоги (підзаконні нормативно-правові акти у вигляді різноманітних положень, затверджених Кабінетом Міністрів України та наказів Міністерства соціальної політики України). Особливо важливими є Державні стандарти надання соціальних послуг, серед яких для осіб похилого віку найбільше значення мають такі стандарти, як Державний стандарт соціальної адаптації, Державний стандарт соціальної послуги консультування, Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання, Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, Державний стандарт паліативного догляду та ін.

## РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В ТЦСО

### 2.1 Характеристика та обґрунтування методики проведення емпіричного дослідження

При аналізі роботи в Територіальному центрі соціального обслуговування було застосовано емпіричне соціологічне дослідження. Емпіричне соціологічне дослідження є найдинамічнішим і має специфічну організаційну структуру, яка відрізняється від структури традиційної теоретичної діяльності. Охоплюючи елементи теоретичного знання, необхідного для попереднього аналізу предмета дослідження, емпіричне дослідження потребує вирішення багатьох організаційних проблем, володіння професійними дослідницькими прийомами та засобами здобування первинної соціологічної інформації, математичними методами опрацювання та аналізу статистичного матеріалу. Важливе значення має також вміння встановити контакт із людьми, щоб одержати якісну інформацію [32].

Якісні методи – методи, які передбачають отримання глибинних відповідей. Вони націлені не стільки на фіксацію кількісних параметрів досліджуваних явищ, скільки на пізнання їх якості. Часто ці методи визначають як «м'які», на відміну від «жорстких», кількісних.

Фокус-група – якісний метод збору соціологічної інформації в однорідних групах, що має фокус обговорення, за участю ведучого, заснований на принципах групової динаміки.

Особливості фокус груп (інтерв'ю)

1. Однією з важливих умов для плідного використання сфокусованого групового інтерв'ю є комфортність ситуації перебігу процесу. Важливо, щоб кожний учасник фокус-групи не був обмежений часом для спілкування,

відчував увагу до себе, зумів налаштуватися на тему, що цікавить дослідника, мав можливість відпочити під час проведення дискусії.

2. Дискусія має сфокусований характер. Це означає, що тема дискусії, логіка і форма запитань (кількість яких не має перевищувати десяти) визначаються заздалегідь і фіксуються в інструкції ведучого. Думки учасників взаємодії сприймаються не самі по собі, а у вербальному й невербальному контексті дискусії, адже учасники в ході обміну інформацією можуть не тільки змінювати власну думку, але й коригувати думки один одного.

3. Групова інтеракція, яка виникає в ході дискусії, дозволяє дослідникові одержати інформацію не просто про те, що думають з приводу тієї чи іншої проблеми, а й про те, чому вони так думають. У процесі дискусії ведучий пропонує підкріпити висловлювання фактами, виходячи з особистого досвіду. Завдяки цьому висловлювання набувають більш-менш обґрунтованого характеру, і це дає змогу дослідникові робити висновки щодо мотивації суджень та дій респондентів.

4. Виникнення інтеракції в процесі сфокусованого групового інтерв'ю дозволяє також розкрити більш глибокі підвалини психіки учасників — досвід співпереживання та групового сподівання. Одержати такий результат шляхом масового (поштового, телефонного, роздавального та ін.) опитування майже неможливо.

5. Мета сфокусованого групового інтерв'ю – не досягнення групового консенсусу, а з'ясування напрямків думок кожного із учасників. у сфокусованому груповому інтерв'ю заохочується висловлювання різних кутів зору та будь-якого характеру – як позитивного, так і негативного. Потрібно зазначити, що опитування проводиться не серед експертів, а серед пересічних респондентів. Зазвичай, з однієї теми проводять три-чотири фокус-групи. Практика свідчить, що учасники кожної із груп виявляють не зовсім подібне бачення проблеми, яка аналізується. При порівнянні результатів у всіх фокус-групах з'являється можливість говорити про більш або менш типові підходи, і зробити, з певними застереженнями, висновки щодо їхнього поширення в

інших ситуаціях тощо. У середньому фокус-група триває від 1,5 до 3 годин, в залежності від обставин.

6. Недоліком методу є те, що фокус-група через свої малі розміри не може бути репрезентативним по відношенню до генеральної сукупності. А вимога гомогенності (однорідності) групи тільки посилює його.

7. Інший недолік обумовлений можливим суб'єктивізмом інтерпретації результатів роботи групи [32].

Ще однією особливістю є те, що за своїм призначенням цей тип досліджень відрізняється від інших групових методів, наприклад, від дельфійського методу, «мозкового штурму». Останні формуються з експертів і орієнтовані на вироблення рекомендацій та узгоджених рішень.

Фокус-групи призначені для іншого: виявлення спектру думок з досліджуваної проблеми, пошук пояснення поведінки людей у тих чи інших сферах. Ефективність фокус-груп визначається тим, що більшість людей відчуває себе комфортно, якщо залучені в дискусію як частина групи. При правильному здійсненні методу з'являються кращі можливості для отримання поглибленої інформації, ніж при індивідуальних інтерв'ю.

Одночасно групова динаміка дозволяє визначити значимість такого явища, як груповий вплив. Виділимо основні завдання, які можуть бути вирішені за допомогою методу фокус-груп в процесі дослідження громадської думки:

- виявлення ставлення реальних і потенційних споживачів до продукції/послуги і марці товару (у соціально-політичній сфері – ставлення громадян до політичних діячів, державної політики та подій у державі);

- виявлення слабких і сильних сторін продукту/послуги (у соціально-політичній сфері – політичних діячів або державної політики).

Надання соціальних послуг мультидисциплінарною командою територіального центру базується «на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності,

максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, дотримання стандартів якості, конфіденційності, соціальної справедливості». Залежно від виду послуги вона надається безпосередньо під час виїзду мультидисциплінарної команди за місцем проживання особи, яка потребує надання соціальних послуг (придбання та доставка продуктів харчування, медикаментів, перукарські послуги, профілактичні та санітарно-гігієнічні заходи, надання консультацій та порад тощо).

**Мета дослідження:** особливості запобігання соціального виключення осіб похилого віку на рівні громади за допомогою геронтоосвіти.

Одним з соціальних інститутів, де може докладати зусиль мультидисциплінарна команда, є заклади соціальної сфери (у нашому дослідженні – Територіальний центр соціального обслуговування м. Маріуполь).

**Завдання:**

1. З'ясувати соціальні проблеми осіб похилого віку;
2. Дослідити особливості функціонування системи надання соціальних послуг особам похилого віку на місцевому рівні на прикладі діяльності ТЦСО м. Маріуполя.
3. Розкрити мультидисциплінарний підхід у соціальній роботі з особами похилого віку.

**Об'єкт дослідження** – особи похилого віку, які обслуговуються Територіальним центром соціального обслуговування м. Маріуполь.

**Предмет дослідження** – особливості функціонування системи надання соціальних послуг особам похилого віку на місцевому рівні на прикладі діяльності ТЦСО м. Маріуполя.

**Гіпотеза дослідження:** для ефективного обслуговування людей похилого віку необхідно створити мультидисциплінарну команду із залученням відповідних спеціалістів.

1. Найчастіше міждисциплінарну комунікацію ініціює соціальний працівник, у зв'язку із запитом отримувача соціальної послуги (особи похилого віку).

2. Особи похилого віку, які отримують соціальні послуги Терцентру обізнані про взаємодію фахівців (мультидисциплінарну команду Терцентру) для здійснення підтримки, супроводу, взаємодії.

Основні напрями роботи:

- виявлення громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, які потребують допомоги;
- оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, надання соціальних послуг та інші;
- догляд вдома;
- денний догляд; консультування;
- натуральна допомога; соціальна адаптація;
- екстрене (кризове) втручання; консультування;
- інформування; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- інші соціальні послуги.

1. Запроваджена соціально-педагогічна послуга «Університет третього віку». Метою роботи Університету є реалізація принципу навчання людей пенсійного віку та інвалідів впродовж всього життя та підтримка фізичних, психологічних та соціальних здібностей.

Надання послуги має забезпечити:

- створення умов та сприяння всебічному розвитку людей похилого віку;
- реінтеграцію людей похилого віку в активне життя суспільства;
- надання допомоги людям похилого віку в адаптації до сучасних умов життя шляхом оволодіння новими знаннями, зокрема щодо:
  - процесу старіння та його особливостей;
  - сучасних методів збереження здоров'я;

- набуття навичок самодопомоги;
- формування принципів здорового способу життя;
- основ законодавства стосовно людей похилого віку та його застосування на практиці;
- формування та розвитку навичок використання новітніх технологій, насамперед інформаційних та комунікаційних;
- потенціалу та можливостей волонтерської роботи;
- підвищення якості життя людей похилого віку, завдяки забезпеченню доступу до сучасних технологій та адаптації до технологічних перетворень;
- формування практичних умінь і навичок;
- можливість для розширення кола спілкування та обміну досвідом [5].

Люди похилого віку, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, можуть отримати послугу соціального обслуговування.

Різноманітні соціальні послуги пенсіонерам надають Територіальні центри соціального обслуговування.

Територіальні центри соцобслуговування – це спеціальні державні установи, які надають соціальні послуги громадянам, що перебувають у складних життєвих обставинах [37].

На соціальне обслуговування мають право:

- люди похилого віку, інваліди, хворі, які потребують постійної допомоги;
  - безробітні, які зареєстровані в державній службі зайнятості.
- Обслуговування надається, якщо середньомісячний сукупний дохід родини нижчий за прожитковий мінімум.

Територіальні центри надають безоплатне соціальне обслуговування людям похилого віку, які не мають рідних, що мали б забезпечити їм догляд.

Такі центри займаються обслуговуванням у кількох напрямках:



- допомога вдома – надається самотнім громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з частковою втратою рухової активності (мають ІІІ, ІV, V групу рухової активності);

- соціально-медичні послуги – для громадян, які можуть перебувати в колективі та потребують соціально-медичних послуг;

- соціально-побутова адаптація – для людей, які мають часткове порушення рухової активності та не мають медичних протипоказань для перебування у колективі;

- надання адресної натуральної та грошової допомоги – центри організують надання одягу, взуття, продовольчих та промислових товарів, ліків тощо. А також побутових послуг – перукаря, швачки, ремонту вікон, дверей, санвузлів тощо.

Соціальний працівник надає різні види послуг, наприклад:

- приготування або допомога в приготуванні їжі вдома, годування, доставка гарячих обідів (з їдальні, кафе, інших закладів);

- придбання та доставка товарів з магазину або базару, доставка книг, газет, журналів, медикаментів за кошти громадян, які обслуговуються;

- виклик лікаря, надання допомоги під час огляду, допомога під час відвідування лікарень, організація консультацій лікарів тощо;

- допомога у прибиранні квартири, пранні білизни, дотриманні особистої гігієни, у дрібному ремонті одягу та взуття, забезпеченні паливом;

- оформлення документів на отримання субсидій на оплату комунальних послуг та інших видів соціальної допомоги, внесення платежів;

- читання преси;

- інші соціальні послуги [53].

Соціальні працівники також організують різноманітні консультації з лікарями, психологами чи психіатрами, роблять методичні справи та сприяють поліпшенню відносин з оточуючими.

Аби отримати соціальне обслуговування, людина похилого віку має подати письмову заяву до управління праці та соціального захисту населення за місцем проживання.

Протягом трьох днів управління надсилає запит до закладу охорони здоров'я за місцем проживання людини, аби отримати медичний висновок про нездатність пенсіонера обслуговуватися самостійно. Якщо людині похилого віку все ж надали соцобслуговування, управління праці та соціального захисту надсилає територіальному центру заяву людини разом з медичним висновком.

Після цього центр складає карту індивідуальних потреб людини, які будуть надаватися працівником соціального захисту. Аби отримати соціальне обслуговування, людина похилого віку має подати письмову заяву до управління праці та соціального захисту населення за місцем проживання.

Протягом трьох днів управління надсилає запит до закладу охорони здоров'я за місцем проживання людини, аби отримати медичний висновок про нездатність пенсіонера обслуговуватися самостійно. Протягом 10 днів лікарня надає медичний висновок управлінню, яке протягом трьох днів приймає рішення – надавати соціальне обслуговування чи ні.

Якщо людині похилого віку все ж надали соцобслуговування, управління праці та соціального захисту надсилає територіальному центру заяву людини разом з медичним висновком. Після цього центр складає карту індивідуальних потреб людини, які будуть надаватися працівником соціального захисту.

Одне з головних завдань Мінсоцполітики та сфери соціального захисту – забезпечити наших громадян своєчасною, доступною, якісною підтримкою, побудувати систему надання соціальних послуг та здійснення соціальної роботи, наближену до кращих європейських практик [29].

Структура територіального центру:

- відділення соціальної допомоги вдома;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової;
- допомоги;

- відділення денного перебування.

На момент дослідження у Територіальному центрі м.Маріуполь станом на 01.09.2021 року на обслуговуванні у Центрі було зареєстровано 1663 особи.

*Методи дослідження:* Вибираючи емпіричний підхід до цього дослідження, було обрано якісне соціологічне дослідження. Основна мета якісних досліджень – розширити наші загальні знання про складні події та процеси. Оскільки якісне дослідження, як правило, передбачає інтенсивне вивчення невеликої групи осіб, які мають певні характеристики, і оскільки учасники були випадковим чином обрані серед широкої громадськості, якісне дослідження є найбільш плідним методом.

## **2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження особливостей геронтоосвіти (на прикладі Територіального центру Центрального району м. Маріуполь)**

Відділення соціальної допомоги вдома здійснює обслуговування самотніх непрацездатних громадян в домашніх умовах. На теперішній час відділеннями обслуговується 809 громадян (рис. 2.1) , зокрема: ветерани другої світової війни – 191 особа, дітей війни – 389 осіб, осіб з інвалідністю загального захворювання – 143 особи, особи з інвалідністю дитинства – 27 осіб.

### На теперішній час відділенням обслуговується 809 громадян на дому

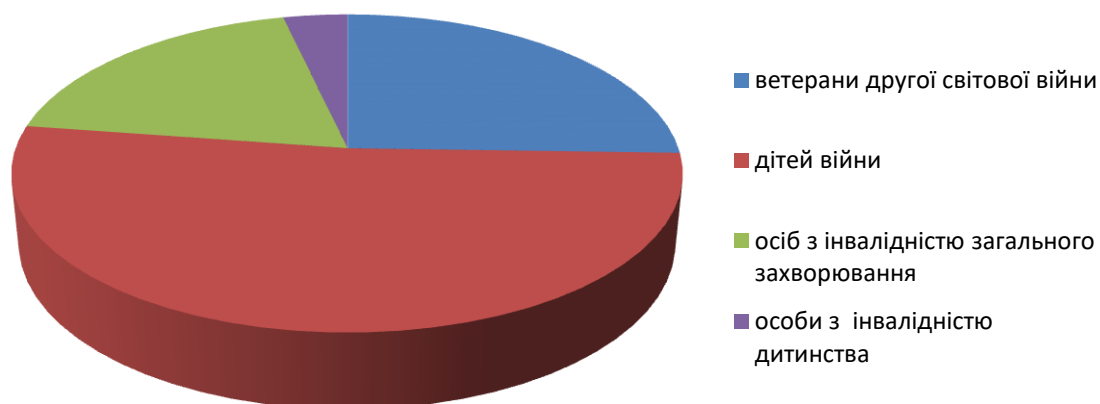


Рис.2.1. Кількість осіб, які обслуговуються відділенням соціальної допомоги вдома

У рамках виконання заходів щодо державної та регіональної Програм подолання та запобігання бідності постійно проводиться робота по виявленню самотніх непрацездатних громадян, що потребують соціальних послуг з обслуговування вдома та обстеженню матеріально-побутових умов їх мешкання. У 2021 році обстежено 335 громадян, виявлено та прийнято на постійне обслуговування – 63 громадян.

### У 2021 році обстежено і взято на обслуговування

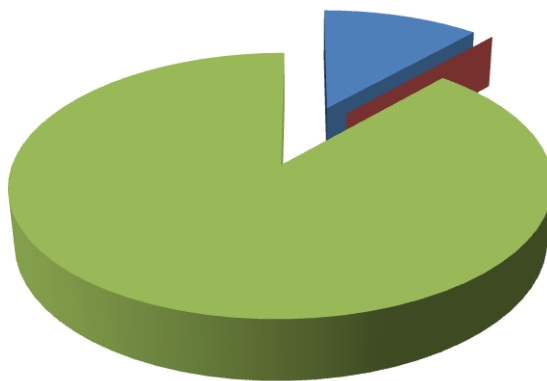


Рис. 2.2. Кількість осіб, взятих на обслуговування за 9 міс.2021 р.

Серед послуг, що надаються вдома, є наступні: перукарські, прибирання квартир, придбання та доставка продуктів харчування, медикаментів, допомога в приготуванні їжі, в обробці присадибних ділянок, оплата комунальних платежів та інше.

Одним з напрямів діяльності відділення є робота з підприємствами, на яких раніше працювали громадяни, з метою організації надання їм адресної матеріальної допомоги в грошовій та натуральній формі.

У 2021 році при територіальному центрі Центрального району працює Пункт побутового обслуговування, за звітний період 1378 громадян отримали 4880 послуг.

У Територіальному центрі Центрального району діяв відділення денного перебування, в якому одночасно відпочивають та оздоровлюються 50 громадян. Термін перебування у відділеннях складає 21 робочий день з 8-00 до 17-00. Передбачено харчування вартістю 25,00 грн. на одну людину на день. У відділеннях громадяни похилого віку, особи з інвалідністю отримують реабілітаційні послуги, психологічну допомогу, послуги з соціальної адаптації та організації дозвілля. Станом на 01.09.2021 роки послуги отримали 350 громадян. Відділення денного перебування оснащено сучасним фізіотерапевтичним обладнанням.

Кожного дня у відділеннях проводяться різноманітні культурно-масові заходи, що значно поліпшує не тільки фізичний, а і психологічний стан вищезазначених громадян. Таким чином, медико-соціальна робота здобуває не тільки виражену реабілітаційну, але і профілактичну спрямованість, має особливе значення для такої категорії осіб.

На базі відділення денного перебування працював Клуб соціальної активності людей похилого віку та Пункт побутового обслуговування.

На базі центру працює «Університет третього віку» де проходять навчання громадяни похилого віку та особи з інвалідністю за факультетами:

«Основи комп'ютерної грамотності», «Всебічного розвитку» та діють клуби: «Школа скандинавської ходьби», «Територія здоров'я», «Арт-терапія», «Господарочка».

Пріоритетним напрямом роботи територіальних центрів у м. Маріуполь було максимальне наближення спектру соціальних послуг до мешканців району, яке проводить свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання соціальних послуг, гуманності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденційності, відповідальності та дотримання етичних та правових норм.

*Другим етапом* соціологічного дослідження було проведення фокус групи для виявлення необхідності включення в мультидисциплінарну команду Терцентру спеціалістів певної кваліфікації. Для цього був складено «Опитувальний листок» (Додаток А), до складу якого включені такі Блоки питань:

**БЛОК 1.** Компетенція отримувачів соціальних послуг про послуги, які надаються Терцентром (питання 1, 2, 13);

**БЛОК 2.** Послуги яких спеціалістів люди похилого віку хотіли би отримувати у Терцентрі (питання 3, 4, 5, 6, 7, 12);

**БЛОК 3.** Надання яких соціально-педагогічних послуг люди похилого віку бажали би отримувати в Терцентрі (питання 8, 9, 10, 11, 13, 14).

При аналізі роботи в терцентрі було проведено якісне соціологічне дослідження до якого відноситься фокус- група.

Вони домінують на початковому етапі пізнавального процесу. На відміну від теоретичного дослідження (у межах якого соціолог оперує науковими категоріями і поняттями, що відображають сутнісні якості соціальних процесів і явищ) в емпіричному дослідженні предметом аналізу стають різноманітні дії, характеристики поведінки, погляди, настрої, потреби, інтереси, мотиви людей, соціальних груп і спільнот, відображення соціальної реальності у фактах людської свідомості.

Емпіричне дослідження – це спеціальні наукові процедури, які за допомогою соціологічних методів дослідження (аналіз документів, опитування, спостереження, соціальний експеримент) дають змогу зареєструвати соціальні факти, що є базою для подальших теоретичних пошуків та узагальнень.

Емпіричне соціологічне дослідження є найдинамічнішим і має специфічну організаційну структуру, яка відрізняється від структури традиційної теоретичної діяльності. Охоплюючи елементи теоретичного знання, необхідного для попереднього аналізу предмета дослідження, емпіричне дослідження потребує вирішення багатьох організаційних проблем, володіння професійними дослідницькими прийомами та засобами здобування первинної соціологічної інформації, математичними методами опрацювання та аналізу статистичного матеріалу. Важливе значення має також вміння встановити контакт із людьми, щоб одержати якісну інформацію.

Вибираючи емпіричний підхід до цього дослідження, було обрано якісне соціологічне дослідження. Основна мета якісних досліджень - розширити наші загальні знання про складні події та процеси. Оскільки якісне дослідження, як правило, передбачає інтенсивне вивчення невеликої групи осіб, які мають певні характеристики, і оскільки учасники не були випадковим чином обрані серед широкої громадськості, якісне дослідження є найбільш плідним методом.

Аналізуючи результати опитування, можна сказати, що інформація від кожного учасника мала інформаційний характер.

Безсумнівно, присутня частка суб'єктивізму, і так як дане дослідження має пілотажний та одноразовий характер, а не моніторинговий, ми можемо зафіксувати лише отримані базові фактори, які впливають на використання мультидисциплінарної команди в територіальному Центрі:

Особи похилого віку, що прийняли участь у фокус групі: особи похилого віку, яким надаються соціальні послуги Терцентру.

Адміністрація Терцентру сприяє створенню мультидисциплінарних команд та збільшує обсяг спеціалістів до складу мультидисциплінарної команди.

Це дослідження показало, що досвід осіб похилого віку, які обслуговуються міждисциплінарними колективами є позитивним, але потребує подальшого розвитку. Результати вказують на те, що коли міждисциплінарна співпраця працювала добре, це призвело до покращення послуг для користувачів, на думку респондентів. Це може статися завдяки зменшенню дублювання між послугами, покращенню зв'язку між професіоналами та можливості надавати більш безперебійну послугу. Процес, за допомогою якого це відбувається, може бути складним, але респонденти не сумнівалися, що це робиться в інтересах поліпшення.

Таким чином, повноцінна мультидисциплінарна командна робота у Терцентрі здебільшого надається у повному обсязі. Було виявлено, що на неї впливають ряд організаційних факторів, які заважають міжпрофесійній взаємодії. У зв'язку з чим були зроблені висновки, що майбутні стратегії з оптимізації роботи міждисциплінарних команд повинні включати структурні зміни для розвитку системи надання соціальних послуг особам похилого віку Територіального центру Центрального району для здійснення підтримки, корекції чи реабілітації осіб похилого віку.

Аналізуючи результати опитування, можна сказати, що інформація від кожного учасника мала інформаційний характер.

Безсумнівно, присутня частка суб'єктивізму, і так як дане дослідження має пілотажний та одноразовий характер, а не моніторинговий, ми можемо зафіксувати лише отримані базові фактори, які впливають на необхідності використання мультидисциплінарної команди територіальному Центрі.

З точки зору того, наскільки добре функціонує команда, питання до включення різних членів команди, мали великий вплив.

*«Ми як літні люди маємо спільні потреби для соціалізації в умовах сучасного міста, але є специфічні потреби, які можуть бути лише з допомогою певних спеціалістів чи служб» (5 із 13 ).*

Проблема, на яку всі респонденти вказували, це недоступність певних спеціалістів, у послуги яких потребують люди похилого віку:



- послугах правової допомоги ( 7 із 13);
- послугах медпрацівника (медсестри) на дому у виконанні призначення лікаря ( 10 із 13);
- послугах психолога (2 із 10).

Щодо того, як співробітники Терцентру підтримує комунікацію з особами похилого віку, респонденти повідомили: *«Я б висловив подяку співробітникам Терцентру у наданні послуг, які здійснюються за містом проживання. Але необхідно додати медичну сестру, яка надавала послуги у медичних процедурах за призначенням лікаря на дому»* (6 із 13 ).

Іншим питанням, яке виникло, було наближення надання послуг, до літніх людей, які обслуговуються у Терцентрі і збільшенні їхнього переліку.

Проведені дослідження «соціальних установок людей похилого віку» виявили проблеми осіб старшого віку:

- перевага песимістичних поглядів на життєві перспективи;
- негативне відношення до нинішньої влади («раніше життя було краще»);
- високий рівень суб'єктивного інтересу до політики держави й низька оцінка можливості впливати на неї;
- незадоволеність життям;
- наявність занижених стандартів життя: бідність, маргінальність сприймаються як даність.

Таким чином було виявлено, що для більш повної соціалізації осіб похилого віку у Терцентрі треба створити умови до більшого залучення представників різноманітних служб та установ м. Маріуполь у мультидисциплінарні команди для надання послуг у Терцентрі.

Соціальним працівникам слід вирізняти кілька типів пристосування до старості.

Конструктивний підхід – людина внутрішньо врівноважена, спокійна, задоволена емоційними контактами з оточенням, критична щодо самої себе, терпима в стосунках з іншими. Вона приймає старість як факт, що завершує

професійну кар'єру, розглядає смерть як природне явище, не висловлюючи ані розпачу, ані жалю. Людина такого типу з довірою ставиться до оточуючих, охоче приймає допомогу.

Підхід залежності властивий людям, які демонструють пасивність і схильні до залежності від інших. Вони не мають високих життєвих прагнень, і легко залишають свої професійні заняття. Сімейне оточення забезпечує їм відчуття безпеки і внутрішньої гармонії, тому вони не страждають від емоційної невірноваженості і стресів.

Підхід захисту характерний для самодостатніх людей, що захоплені своєю професійною діяльністю. Вони уникають висловлювати свою думку, говорити про свої проблеми. Такі люди часто потерпають від страху смерті й маскують свою безпорадність перед її невідворотністю зовнішньою активністю.

Підхід ворожості до інших властивий «розгніваним старим», які агресивні, недовірливі, запальні й мають чимало претензій до свого оточення - близьких, друзів, суспільства в цілому. Вони неадекватно сприймають старість, не можуть примиритися з невідворотними змінами старіння, заздять молодим, бунтують проти смерті й бояться її.

Підхід ворожості до себе характерний для людей з негативним життєвим балансом, які уникають спогадів про минулі невдачі та труднощі. Вони пасивно приймають незгоди в старості. Незадоволена потреба в любові та співчутті є приводом до депресій і жалю до себе, смерть розглядається ними як позбавлення від страждань [19].

Визнаючи питання старіння одним з основних викликів ХХ сторіччя, Організація Об'єднаних Націй 1991 р. ухвалила Принципи щодо людей похилого віку, згідно з якими люди похилого віку повинні мати:

1) незалежність:

- доступ до відповідного вимогам харчування, води, житла, одягу та медичного обслуговування через забезпечення їм доходу, підтримки з боку сім'ї, громади і самопомоги;

- можливість працювати або займатися іншими видами діяльності, що дають прибуток;

- можливість брати участь у визначеній термінів і форм припинення трудової діяльності;

- можливість брати участь у відповідних програмах освіти і професійної підготовки;

- можливість жити в умовах, які є безпечними й можуть бути адаптовані з урахуванням особистих схильностей і наявних можливостей;

- можливість жити вдома доти, поки це можливо;

## 2) участь:

- люди похилого віку мають бути, як і раніше, залучені до суспільного життя, активно брати участь у розробці й здійсненні політики, яка безпосередньо торкається їхнього добробуту, і ділитися своїми знаннями та досвідом з представниками молодого покоління;

- люди похилого віку повинні мати право шукати і розширювати можливості для діяльності в інтересах громади і виконувати на добровільній основі роботу, яка відповідає їхнім інтересам і можливостям;

- люди похилого віку повинні мати можливість створювати асоціації осіб похилого віку;

## 3) догляд:

- люди похилого віку мають бути забезпечені доглядом і захистом з боку сім'ї і громади відповідно до системи культурних цінностей даного суспільства;

- люди похилого віку повинні мати доступ до медичного обслуговування, яке дозволяло б підтримувати або відновлювати оптимальний рівень фізичного, психічного та емоційного благополуччя та попереджувати або стримувати початок періоду нездужання;

- люди похилого віку повинні мати доступ до соціальних і правових послуг з метою підвищення їхньої незалежності, зміцнення захисту та поліпшення догляду;

- люди похилого віку повинні мати можливість на відповідному рівні користуватися послугами піклувальних установ, які забезпечують захист, реабілітацію, а також соціальне і психологічне стимулювання в гуманних та безпечних умовах;

- люди похилого віку повинні мати можливість користуватися правами людини і основними свободами, перебуваючи в будь-якій установі, що забезпечує житлом, доглядом або лікуванням, враховуючи повагу до їхніх чеснот, переконань, потреб і приватного життя, а також права приймати рішення стосовно догляду за ними і якості їхнього життя;

#### 4) реалізація внутрішнього потенціалу:

- люди похилого віку повинні мати можливості для всебічної реалізації свого потенціалу;

- люди похилого віку повинні мати доступ до можливостей суспільства у сфері освіти, культури, духовного життя і відпочинку;

#### 5) гідність:

- люди похилого віку повинні мати можливість вести гідний і безпечний спосіб життя і не піддаватися експлуатації та фізичному або психічному насильству;

- люди похилого віку мають право на справедливе ставлення незалежно від віку, статі, расової або етнічної належності, інвалідності або іншого статусу, і їхня роль повинна оцінюватися незалежно від їхнього економічного внеску [20].

Отже, соціальна робота з людьми похилого віку має спрямовуватися на реалізацію проголошених принципів.

## **Висновки до другого розділу**

Обґрунтовано доцільність проведення якісного соціологічного дослідження і проведено аналіз та інтерпретація результатів дослідження

особливостей геронтоосвіти (на прикладі Територіального центру Центрального району м. Маріуполь).

Розкрито, що на базі ТЦСО м. Маріуполь у працює «Університет третього віку» де проходять навчання громадяни похилого віку та особи з інвалідністю за факультетами: «Основи комп'ютерної грамотності», «Всебічного розвитку» та діють клуби: «Школа скандинавської ходьби», «Територія здоров'я», «Арт-терапія», «Господарочка».

Для більш повної соціалізації осіб похилого віку у Терцентрі треба створити умови до більшого залучення представників різноманітних служб та установ м. Маріуполя у мультидисциплінарні команди.

Доведено, що повноцінна мультидисциплінарна командна робота у Терцентрі здебільшого надається у повному обсязі. Було виявлено, що на неї впливають ряд організаційних факторів, які заважають міжпрофесійній взаємодії. У зв'язку з чим були зроблені висновки, що майбутні стратегії з оптимізації роботи міждисциплінарних команд повинні включати структурні зміни для розвитку системи надання соціальних послуг особам похилого віку Територіального центру Центрального району для здійснення підтримки, корекції чи реабілітації осіб похилого віку.

Дослідження показало, що досвід осіб похилого віку які обслуговуються міждисциплінарними колективах є позитивним, але потребуючим подальшого розвитку. Результати вказують на те, що коли міждисциплінарна співпраця працювала добре, це призвело до покращення послуг для користувачів, на думку респондентів.

## МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОКРАЩАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ

*Для покращення системи соціального обслуговування людей похилого віку, потрібно взяти необхідні заходи:*

- постійний збір та аналіз статистичної інформації для визначення потреб громадян у соціальних послугах, планування та визначення ресурсів, необхідних для організації їх надання;
- упровадження профілактичної діяльності на всіх рівнях, в тому числі для інформування людей про права та можливості отримання соціальних та інших підтримуючих послуг;
- упровадження механізму як зовнішнього так і внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, в тому числі, із залученням до цього процесу отримувачів послуг та громадський сектор;
- налагодження взаємодії між суб'єктами соціальної роботи (надавачами освітніх, медичних послуг, послуг закладів соціального захисту населення, поліції, інших, дотичних до соціальної роботи та надання соціальних послуг суб'єктів, незалежно від підпорядкування та форм власності);
- підвищення рівня соціального обслуговування, надання якісних та доступних базових соціальних послуг згідно вимог чинної редакції Закону України «Про соціальні послуги»;
- запровадження мультидисциплінарного підходу у наданні соціальних послуг, створення мобільних бригад та віддалених робочих місць для фахівців із соціальної роботи, забезпечення їх транспортними засобами;
- збільшити пенсії пенсіонерам, для забезпечення себе повною мірою необхідними речами для життя.

## ВИСНОВКИ

Проаналізувавши старість як соціальну та наукову проблему можна говорити про те, що люди похилого віку зіштовхуються з багатьма проблемами, що лежать в площині економічного, побутового, психологічного, медичного, соціального обслуговування. Також для людей похилого віку характерною є проблема соціальної ізоляції, страждання від самотності, нерозуміння оточуючих через їхні звички та небажання їх змінювати.

Визначаючи види соціальної роботи з людьми похилого віку, стає зрозумілим, що соціальна робота з даною віковою групою здійснюється не завжди ефективно і на достатньому рівні через відсутність обґрунтованих стратегій обслуговування та обмеження соціально-економічних можливостей держави забезпечити достатніми ресурсами цей напрям діяльності. Зауваживши викладене, можна зробити висновок, що дані проблеми потребують подальшого наукового дослідження і розроблення нових стратегій та форм обслуговування людей похилого віку.

Проаналізувавши психолого-педагогічну літературу та нормативно-правову базу України щодо змісту соціально-педагогічної діяльності, можна робити декілька висновків. Так, зміст соціально-педагогічної діяльності у територіальному центрі соціального обслуговування – це система соціальних, реабілітаційних, виховних, інформаційних, правових, культурно-дозвіллевих послуг, які надаються соціальними працівниками та соціальними робітниками для клієнтів центру.

У ході дослідницької діяльності, яка проводилась на прикладі територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), ми визначили основні потреби, а також методи, форми та напрями діяльності соціальних працівників та соціальних робітників з людьми похилого віку.

Розглянуто питання у потребі необхідності використання мультидисциплінарного підходу у задоволенні потреб осіб похилого віку.

Головне завдання необхідності використання мультидисциплінарного підходу у роботі з особами похилого віку – це виявлення та надання допомоги особам похилого віку, згідно з їхніми потребами для пристосування до активного життя в похилому віці для запобігання соціальної ексклюзії.

Обґрунтовано доцільність проведення якісного соціологічного дослідження і проведено аналіз та інтерпретація результатів дослідження особливостей геронтоосвіти (на прикладі Територіального центру Центрального району м. Маріуполь).

Розкрито, що на базі ТЦСО м. Маріуполь у працює «Університет третього віку» де проходять навчання громадяни похилого віку та особи з інвалідністю за факультетами: «Основи комп'ютерної грамотності», «Всебічного розвитку» та діють клуби: «Школа скандинавської ходьби», «Територія здоров'я», «Арт-терапія», «Господарочка».

Для більш повної соціалізації осіб похилого віку у Терцентрі треба створити умови до більшого залучення представників різноманітних служб та установ м. Маріуполя у мультидисциплінарні команди.

Доведено, що повноцінна мультидисциплінарна командна робота у Терцентрі здебільшого надається у повному обсязі. Було виявлено, що на неї впливають ряд організаційних факторів, які заважають міжпрофесійній взаємодії. У зв'язку з чим були зроблені висновки, що майбутні стратегії з оптимізації роботи міждисциплінарних команд повинні включати структурні зміни для розвитку системи надання соціальних послуг особам похилого віку Територіального центру Центрального району для здійснення підтримки, корекції чи реабілітації осіб похилого віку.

Для цього бажано створювати міждисциплінарні команди у складі спеціалістів, які би відповідали потребам літніх людей.

Проведено соціологічне дослідження на базі Територіального центру методом групового інтерв'ю підтвердило основні теоретичні гіпотези. Аналіз



інтерв'ю виявив необхідність доручення представників влади, комунальних установ, медичних установ, установ які надають освітні послуги для участі у роботі Територіального центру. Учасники вказали, що Територіальний центр сприяє їхній інтеграції в суспільне життя громади, однак особи похилого віку нуждаются у долученні в роботі Терцентру більш вузьких спеціалістів.

Розроблено методичні рекомендації для покращення системи соціального обслуговування людей похилого віку. Усі завдання дослідження виконанні, мета досягнута.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Age-Friendly Built Environment. URL: <https://encyclopedia.pub/entry/12983> (дата звернення 28.02.2023).
2. Age-friendly environments in Europe: Indicators, monitoring and assessments. URL: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334284/WHO-EURO-2020-1088-40834-55192-eng.pdf> (дата звернення 28.02.2023).
3. McNair S. Demography and adult learning: a thematic paper for the Inquiry into Lifelong Learning. Leicester: National Institute of Adult Continuing Education, 2007. 108 p.
4. WHO. Global age-friendly cities: a guide. URL: [http://www.who.int/ageing/age\\_friendly\\_cities\\_guide/en/](http://www.who.int/ageing/age_friendly_cities_guide/en/) (дата звернення 28.02.2023).
5. Архипова С. П. Організаційно-педагогічні аспекти надання освітніх послуг в умовах «Університету Третього Віку» / Освіта дорослих як фактор розвитку дорослої людини в умовах сучасних соціальних змін. Черкаси, 2012. С. 12–19.
6. Балдинюк О. Д. До питання соціального обслуговування людей похилого віку в Україні. Інноваційна педагогіка. 2021. №31. С. 108-114.
7. Банкіська Т. А. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг: автореф. дис. канд пед. наук: 13.00.05. Миколаїв, 2010. 20 с.
8. Блинова О.Є. Опорні конспекти лекцій з курсу «Психодіагностика». Херсон: Айлант, 2000. 20 с.
9. Вольнова Л. М. Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю : навчальний посібник. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2012. 275 с.

10. Грень Л. М. Система соціальних послуг в Україні: визначення сутності та змісту поняття. Вісник Національного університету цивільного захисту України. 2021. Вип. 2. С. 16-24.

11. Довідник для людей літнього віку / упоряд.: Рубцов В. П., Фіалко С. В.; за ред. В. В. Чайковської, Л. А. Стаднюка; Геронт. інформ.- консультат. центр, ДУ «Ін-т геронтології ім. Д. Ф. Чеботарьова» НАМН України, Фонд народонаселення ООН. Тернопіль : Терно-граф, 2010. 256 с.

12. Декларація стосовно поганого поводження з людьми похилого віку. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/990\\_043](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/990_043) (дата звернення 28.02.2023).

13. Джуган В. В. Дефініція поняття «люди похилого віку», як категорії соціальної роботи. Науковий вісник Ужгородського університету. 2022. - Вип. 1. С. 77-80.

14. Дудінська Г. Що таке соціальні послуги і чи запрацює новий закон. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/12073> (дата звернення 28.02.2023).

15. Житинська М. О. Психолого-педагогічна та соціальна характеристика людей похилого віку як об'єкта соціально-педагогічної підтримки. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/19261/Zhytynska.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення 28.02.2023).

16. Житинська М. О. Соціально-педагогічна підтримка життєдіяльності осіб похилого віку в умовах територіального центру соціального обслуговування. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05. Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, Київ, 2018. 250 с.

17. Зобенко Н. А. Сутність та зміст діагностичної діяльності в роботі соціального педагога. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. Вип. 24. С. 55-57.

18. Кіпень В.П. Люди поважного віку в Україні: потреби, цінності та взаємодія з органами влади. Аналітичний звіт. Вінниця: Видав. ФОП Дмитрієва С.О. 2019. 54 с.

19. Коленіченко Т. І. Особливості адаптації людей похилого віку до умов нового соціального середовища: автореф. дис. канд пед. наук: 13.00.05 Національний педагогічний університет ім. М.П.Драгоманова, 2010. 25 с.
20. Комарова О. Соціальні трансфerti як чинник життєзабезпечення людей похилого віку (на прикладі Дніпропетровської області): автореф. дис. ... канд соц. наук: 22.00.04. Київський національний університет ім.Т.Г.Шевченка, 2014. 17 с.
21. Комплексний демографічний прогноз України на період до 2050 р. / За ред. Е. М. Лібанової. Київ: Український центр соціальних реформ, 2006. 138 с.
22. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> #Text (дата звернення 28.02.2023).
23. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічні особливості розвитку соціальних послуг людям літнього віку. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/46594085.pdf> (дата звернення 28.02.2023).
24. Крижановська З. Ю. Конфліктологічне консультування : навч. посіб. Луцьк, 2017. 110 с.
25. Критерії діяльності надавачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 р. №185. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 28.02.2023).
26. Курська Т. М. Державне регулювання соціальної роботи з людьми похилого віку. Вісник Національного університету цивільного захисту України. 2019. Вип. 2. С. 162-168
27. Кухта М. П. Похилий вік: часові перспективи життя. Соціальні технології. Актуальні проблеми теорії та практики. Збірник наукових праць. Запоріжжя: Класичний приватний університет. 2014. Випуск 62. С. 72-81.
28. Литвиненко В. М. Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків: ХНУВС, 2012. 20 с.

29. Лич О. М. Психологія життєстійкості осіб похилого віку: автореф. дис. докт. псих. наук: 19.00.01 Національна академія педагогічних наук України Інститут психології імені Г. С. Костюка, 2021. 46 с.

30. Лич О.М. Емпіричне дослідження екзистенціальної ситуації осіб похилого віку у зв'язку з проявами життєстійкості. Актуальні проблеми психології. Загальна психологія. Історія психології. Етнічна психологія: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. Київ–Ніжин: ПП Лисенко М.М., 2018. Т. 9. Вип. 11. С. 443-458.

31. Лук'янова Н. Соціальна робота в Україні: концептуальні засади і трансформація в сучасних умовах. Політичний менеджмент. 2019. №5. С. 150-156.

32. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: підручник. Київ, 2009. 367 с.

33. Мадридский международный план действий по проблемам старения 2002 года. URL: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/ageing\\_program.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/ageing_program.shtml) (дата звернення 28.02.2023).

34. Мартинюк І.А. Психологічна допомога людям похилого віку або практикум з геронтології. Практична психологія та соціальна робота. 2007. № 1. С. 45-49.

35. Марценюк М. О. Окремі аспекти психологічного консультування літніх людей. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2016. Вип. 6(2). С. 66-70.

36. Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства: особливості створення і забезпечення роботи. Метод. посіб./за заг. ред. Кочемировська О.О. Київ: ФОП Клименко, 2020. 80 с.

37. Надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальної послуг) міста Києва за I квартал 2023 року. URL: <https://dsp.kyivcity.gov.ua/files/2023/4/18/n.docx> (дата звернення 28.02.2023).

38. Подорожний В. Г. Соціально-психологічні особливості особистісного відчуження людей похилого віку: дис. ... доктора філос.: 053.05. Вінницький державний педагогічний університет імені М. Коцюбинського, 2021. 246 с.

39. Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. №428. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/428-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 28.02.2023).

40. Принципи Організації Об'єднаних Націй щодо відношення людей похилого віку. URL: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/oldprinc.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/oldprinc.shtml) (дата звернення 28.02.2023).

41. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо соціального захисту осіб похилого віку : Проект Закону України від 29 жовтня 2020 р. № 4285. URL: <https://www.msp.gov.ua/projects/523/> (дата звернення 28.02.2023).

42. Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду: Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.01.2016 р. №58. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16#Text> (дата звернення 28.02.2023).

43. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації: Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text> (дата звернення 28.02.2023).

44. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення 28.02.2023).

45. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання : Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716. URL: [https://zakononline.com.ua/documents/show/361213\\_\\_\\_361278](https://zakononline.com.ua/documents/show/361213___361278) (дата звернення 01.03.2023).

46. Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності: Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16#Text> (дата звернення 28.02.2023).

47. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики від 23.06.2020 р. №429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення 28.02.2023).

48. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики від 27.12 2013 № 904. URL: [http://cct.com.ua/2014/27.12.2013\\_904.htm](http://cct.com.ua/2014/27.12.2013_904.htm) (дата звернення 28.02.2023).

49. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 р. №576. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 28.02.2023).

50. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text> (дата звернення: 28.03.2022).

51. Про психіатричну допомогу: Закон України від 22.02.20000 р. №1489-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1489-14#Text> (дата звернення 28.02.2023).

52. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 р. №99. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення 28.02.2023).

53. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. №2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 28.02.2023).

54. Просандеєва Л. Є. Психологічне консультування літніх людей з проблеми розвитку самоцінності особистості. Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. 2012. Вип. 10. С. 151-157.
55. Рекомендація 162. Рекомендація щодо літніх працівників. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/mu80301> (дата звернення 28.02.2023).
56. Рось Л.М. Психологічна допомога людям похилого віку. Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. 2012. Вип. 10. С. 165-173.
57. Саламатов В. Прийняття рішень і фокусована бесіда. Віче. 2013. № 7. С. 6-8.
58. Сопко Р. І. Послуги людям похилого віку в Україні. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. №27. С. 188-191.
59. Соціальний захист та соціальне включення в Україні. URL: <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=5757&langId=uk> (дата звернення 28.02.2023).
60. Статистична інформація. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 28.02.2023).
61. Сташків Б.І. Право соціального забезпечення. Загальна частина : навч. посіб. Чернігів : ПАТ ПБК "Десна", 2016. 692 с.
62. Терещенко І.І. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах сучасної України. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право : збірник наукових праць. 2011. № 3 (11). С. 113-117.
63. Ушакова І. М. Геронтопсихологія: підручник. Харків: НУЦЗУ, 2014. 236 с.



## **ДОДАТКИ**

## Гайд для проведення фокус-групового інтерв'ю

Доброго дня!

Дякуємо за Вашу згоду прийняти участь у цьому інтерв'ю. Як студент-практикант проводжу дослідження з метою вивчення необхідності створення міждисциплінарних команд для задоволення потреб особами похилого віку. Я буду вести аудіозапис, який буде переведено у текстовий формат. Вітається щирість висловлювань.

1. Послуги яких спеціалістів Ви можете отримати в Терцентрі?
2. Послугами яких спеціалістів Терцентру Ви користуєтесь частіше?
3. Послуги яких спеціалістів Ви бажали би отримувати в Терцентрі?
4. Чи бажали би Ви отримувати правову допомогу у Терцентрі?
5. Чи бажали би ви отримувати послуги психолога у Терцентрі?
6. Чи потрібно представникам влади вести прийом громадян у Терцентрі?
7. Потрібен лі прийом представників комунальних служб у Терцентрі?
8. Потрібна Вам допомога в освоєні комп'ютера, ноутбуку, планшету чи смартфона?
9. Хотіли би ви навчитися грі на музичних інструментах у Терцентрі?
10. Хотіли би Ви вивчати іноземну мову у Терцентрі? Яку?
11. Відвідували би Ви уроки малювання, якщо вони були би доступні у Терцентрі?
12. Чи потрібна послуга надання медичних послуг на дому у Терцентрі?
13. Які послуги Терцентру Ви бажали би бачити доступнішими?
14. Чи задоволені ви послугами Терцентру?
15. Які соціальні послуги ви б хотіли покращити?