**РОЗДІЛ 1**

 **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ.**

**1.1.Соціальні послуги для осіб похилого віку як об'єкт досліджень науковців**

 Аналіз наукових розвідок підтверджує, що в літературі останніх років новітніми є дослідження, що стосуються специфіки соціальної роботи з людьми похилого віку (І. Звєрєва, А. Капська, Л. Тюптя, Е. Холостова). [2]

Когорта вітчизняних науковців, таких як О. Безпалько, М. Єрмолаєва, І. Звєрєва, І. Іванова, Т. Коленіченко, А. Лобанова, Л. Тюптя, С. Харченко та ін. висвітлювали проблеми та аналізували особливості такої соціальної категорії як люди похилого віку. Переважна кількість дослідників вивчали технології соціально-педагогічної роботи (Б. Алмазов, Н. Гарашкіна, Л. Мардахаєв), розглядали питання організації соціально-педагогічної підтримки людей похилого віку (Л. Мардахаєв В. Фокін, Н. Шмельова та інші). Наукові праці А. Капської, М. Лукашевич, Т. Семигіної, В. Яценко та ін. присвячено аналізу напрямів та форм соціальної роботи з людьми похилого віку. [37]

Кращому розумінню питань управління системою соціальних послуг сприяли роботи вітчизняних дослідників і науковців, таких як: Бухтіяров О.С., Дидик С.М., Дубич К.В., Матвійчук А.С.,Воронцова А.С. [38]

Різні аспекти соціального обслуговування населення у своїх працях висвітлювали вітчизняні і зарубіжні науковці: О. Макарова, В. Саріогло, К. Дубич, Т. Семигіна, Т. Кіча, О. Давидюк, Т. Міщенко, О. Тищенко, О. Вакуленко, Т. Калашнікова, Н. Булейн, С. Крупа, М. Дімітрова, П. Романов, Р. Тофтісова-Матерон, О. Ярська-Смірнова, А. Гоней. На проблематиці соціального захисту та соціального обслуговування осіб похилого віку фокусуються у своїх дослідженнях Н. Кабаченко, О. Стефанова, І. Савельчук, Н. Галіяш, О. Россошанський, Р. Сопко.[19 ]

Ряд особливостей соціально-педагогічної роботи з людьми похилого віку викладено в працях М. Алєксандрової, Т. Голубенко, Н. Кривоконь, Є. Холостової та інших. Не менш важливий для дослідження питання соціального захисту такої категорії людей представлений у закордонних дослідженнях таких вчених, як Ж. Анселен, О. Бень, Г. Войтенкова, М. Любецька тощо.

Дослідники Р. Вайнола, Д. Годлевська, Т. Голубенко, А. Капська, О. Карпенко, Н. Павлишина, Л. Тюптя висвітлювали нагальні питання готовності соціальних працівників до обслуговування людей похилого віку. [1]

Питання моніторингу і оцінювання соціальних послуг висвітлювали у своїх працях О. Макарова, В. Саріогло, А. Гоней, К. Ньюмен, П. Романов, Є. Ярська-Смирнова, С. Крупа.[20**]**

На необхідність та важливість пошуку новітніх підходів у організації соціальної роботи з людьми похилого віку звертали свою увагу такі науковці як Є. Холостова, Т. Козлова, Т. Семигіна, Н. Кабаченко, Т. Коленіченко, Т. Голубенко та інші. [44]

**1.2.Поняття, сутність, види і форми соціальних послуг для осіб похилого віку**

У наукових розвідках соціальні послуги розглядаються як сукупність правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних заходів, які орієнтовані на певні соціальні групи, які перебувають у складних життєвих обставинах. Зазначені категорії потребують сторонньої допомоги з метою полегшення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя. [46, с.160]

Стаття 1 Закону України «Про соціальні послуги» містить основні причини, які викликають складні життєві обставини, зокрема, похилий вік людини. [33]

Законом України «Про соціальні послуги» передбачено, що особи літнього віку мають право на соціальне забезпечення. Зазначеним особам гарантується право на отримання соціальних послуг з переліку юридичних, економічних, психологічних, педагогічних, медичних, відновлювальних заходів. Головне завдання полягає у покращенні або відтворенні їх життєдіяльності соціального пристосування та повернення до повноцінного життя.

Соціальні послуги для осіб похилого віку надаються, як безкоштовно, так і на платній основі. Громадяни похилого віку, які не здатні самотужки себе обслуговувати, самотні літні особи або люди з інвалідністю в установленому порядку можуть розраховувати на безкоштовні соціальні послуги, догляд та допомогу тощо.

Окрім того, платні соціальні послуги можуть замовити громадяни похилого віку, які не здатні до самообслуговування і мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу.[45, с.98-103]

 Закон України «Про соціальні послуги» відносить до основних базових форм надання соціальних послуг матеріальну допомогу та соціальне обслуговування. [18]

Матеріальну допомогу можна отримати у фінансовому вигляді або натуральній формі. Це можуть бути продукти харчування, необхідні засоби гігієни, одяг та взуття, інші предмети першої необхідності. Також до натуральної допомоги можна віднести паливо, технічні і допоміжні засоби реабілітації. [45, с.98-103]

Соціальне обслуговування – це комплекс соціальних заходів, який передбачає сприяння, підтримку і певний перелік послуг, що надають соціальні служби особам похилого віку для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їхнього соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

Соціальне обслуговування осіб літнього віку складається із комплексу соціальних послуг, які клієнти можуть отримувати вдома та/або у спеціальних державних закладах та установах, що підпорядковуються органам місцевого самоврядування. [18]

Згідно з чинним законодавством, особа літнього віку має право та може отримувати такі види послуг у межах соціального обслуговування:

* соціaльно-побутові послуги – людину забезпечують продуктами харчування, гарячим харчуванням, надають транспортні послуги або засоби малої механізації, здійснюють соціально-побутовий патронаж. Окрім того, це може бути виклик лікаря додому, забезпечення медикаментами, здійснення ремонту одягу або взуття, надання перукарських послуг тощо;
* психологічні послуги – комплекс консультацій з питань психічного здоров'я та покращення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, проведення психодіагностики задля психологічної корекції або реабілітації;
* соціально-економічні послуги – забезпечення матеріальних потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи фінансової допомоги, що включає в себе одноразові компенсації;
* соціально-медичні послуги – підтримка стану здоров'я, соціально-медична реабілітація, організація лікувально-оздоровчих заходів, забезпечення медикаментами та медичною технікою, надання консультацій, усіляке сприяння в своєчасному та швидкому отриманні кваліфікованої медичної допомоги;
* соціально-педагогічні послуги – превентивні заходи з метою профілактики відхилень у поведінці та аномалій особистого розвитку, організація дозвілля людини;
* інформаційні послуги – надання повної інформації для вирішення складної життєвої ситуації, пропагування просвітницьких та культурно-освітніх знань, формування певного світогляду і ставлення суспільства до соціальних проблем;
* юридичні послуги –консультування з питань чинного законодавства, захист прав та інтересів, сприяння застосуванню державного примусу й реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи, оформлення правових документів, захист прав та інтересів.[38]

Розрізняють такі форми соціального обслуговування людей похилого віку:

1. *За місцем проживання*:

Соціальні працівники людям похилого віку вдома надають такі послуги:

* доставлення додому продуктів і гарячих обідів, товарів першої необхідності, допомога в приготуванні їжі вдома, годування за потребою;
* надання допомоги в прибиранні приміщення, послуги прання, допомога в дотриманні особистої гігієни, дрібний ремонт одягу й взуття, забезпечення паливом, оброблення присадибних ділянок, а також послуги доставки питної води;
* сприяння в оплаті комунальних та інших послуг;
* сприяння в отриманні медичної допомоги, супроводу у лікувально-профілактичні установи, відвідування в стаціонарах;
* проходження медико-соціальної експертизи;
* допомога в оформленні документів на санаторно-курортне лікування, влаштування та розміщення до соціальних закладів (будинки-інтернати, геріатричні інтернати, пансіонати для ветеранів війни й праці, психоневрологічні інтернаті, будинки для ветеранів);
* консультування в питаннях пенсійного забезпечення та наданні інших соціальних виплат, оформлення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг та інших видів соціальної допомоги;
* забезпечення періодичними виданнями (книгами, журналами, газетами), відвідування культурно-розважальних заходів (концертів, кіносеансів, виставок). [1]

2) *Перебування в стаціонарних та напівстаціонарних установах соціального обслуговування:*

 Сутність стаціонарної форми виражається у наданні соціальних послуг у спеціалізованих будинках, будинках-інтернатах, пансіонатах для ветеранів праці та осіб з інвалідністю, самотніх людей та осіб літнього віку.

Стаціонарне обслуговування включає в себе такі соціальні послуги:

* матеріально-побутовий комплекс;
* організація харчування, побуту та дозвіллєвої активності;
* соціально-медичні та соціально-гігієнічні послуги;
* надання освітніх послуг;
* юридичні консультації;
* допомога в організації ритуальних послуг.

У разі розміщення особи в установах денного та нічного перебування, реабілітаційних центрах, медико-соціальних установах, центрах соціального обслуговування, розглядають напівстаціонарні заклади. Основні послуги, що забезпечуються у напівстаціонарних закладах є:

* соціально-побутові;
* психологічні;
* освітні;
* соціально-медичні;
* соціально-економічні;
* юридичні;
* інформаційні. [37]
1. *Термінове соціальне обслуговування з метою надання невідкладної допомоги разового характеру особам, які гостро потребують соціальної підтримки;*

Метою цього виду обслуговування є надання термінової одноразової допомоги для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, які невідкладно потребують соціальної підтримки. Термінове соціальне обслуговування включає в себе такі компоненти:

* одноразове надання безкоштовного гарячого харчування або продуктових наборів;
* забезпечення предметами першої необхідності (одяг, взуття);
* одноразова грошова допомога;
* допомога в отриманні тимчасового житла;
* правова допомога;
* невідкладна медико-психологічна допомога у координації з медиками, психологами, священнослужителями тощо.[37]

*4) Соціально-консультативна допомога, яка спрямована на адаптацію громадян похилого віку в суспільстві, фокусування на власні сили, полегшення адаптації до нових соціально-економічних умов. [1]*

Нині все більшої популярності набирають освітні послуги для людей похилого віку, в зв’язку з появою терміну «геронтоосвіта» як засобу підтримання інтелектуальної активності. Проте, такі послуги, при врахуванні суттєвого позитивного ефекту від їх упровадження, не лише для осіб похилого віку, а й для суспільства у цілому, належать не до базових державних соціальних гарантій та зобов’язань перед людьми похилого віку. Ці послуги вважаються додатковими та впроваджуються за лише наявності відповідних ресурсів.[19]

 **1.3.Типи і сроки надання соціальних послуг особам похилого віку**

Соціальні послуги за типами поділяються на:

* прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);
* комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);
* допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

Соціальні послуги залежно від строку надання поділяються на послуги, що надаються:

* + надається екстрено - невідкладно (протягом доби) у зв’язку з обставинами, що загрожують життю або здоров’ю отримувача соціальних послуг;
	+ надається постійно - не менше одного разу на місяць протягом більше одного року;
	+ надається тимчасово - не менше одного разу на місяць протягом до одного року;
	+ надається одноразово. [36, с.190-192]

**Висновки до розділу 1:**

 У розділі 1 дано визначення поняття, охарактеризована сутність соціальних послуг для осіб похилого віку, розглянута загальна характеристика типів, видів, форм соціальних послуг для осіб похилого віку.

Законом України «Про соціальні послуги» передбачено право осіб літнього віку на соціальне забезпечення, гарантовано право особи на отримання соціальних послуг як переліку юридичних, економічних, психологічних, педагогічних, медичних, відновлювальних заходів тощо, завданням яких є покращення або відтворення їх життєдіяльності соціального пристосування та повернення до повноцінного життя.

Даний Закон визначає, що базовими формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування.

Матеріальну допомогу можна отримати у грошовій або натуральній формах.

Особа літнього віку має право на такі види послуг у межах соціального обслуговування: соціaльно-побутові послуги; психологічні послуги; соціально-економічні послуги; соціально-медичні послуги; освітні послуги; інформаційні послуги; юридичні послуги.

Виділяють такі форми соціального обслуговування людей похилого віку:

* за місцем проживання;
* стаціонарне й напівстаціонарне соціальне обслуговування в стаціонарних установах соціального обслуговування;
* термінове соціальне обслуговування з метою надання невідкладної допомоги разового характеру особам, які гостро потребують соціальної підтримки;
* соціально-консультативна допомога.

Соціальні послуги за типами поділяються на:

* + прості соціальні послуги;
	+ комплексні соціальні послуги;
	+ допоміжні соціальні послуги.

Соціальні послуги залежно від строку надання поділяються на послуги, що надаються:

– екстрено (кризово);

– постійно;

– тимчасово;

– одноразово.

Соціальні послуги для осіб похилого віку можуть надаватись, як безкоштовно, так і на платній основі.

Також у розділі 1 зазначені вітчизняні та зарубіжні дослідники, які в своїх працях висвітлювали соціальну роботу і соціальні послуги для осіб похилого віку.

**РОЗДІЛ 2**

 **МЕТОДИЧНІ І НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОСОБАМ ПОХИЛОГО ВІКУ**

**2.1. Соціальні послуги для осіб похилого віку у мережі закладів**

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», суб’єктами, що надають соціальні послуги, можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади й організації, фізичні особи. [19]

До державного сектора належать суб'єкти, що надають соціальні послуги і знаходяться в державній власності, управління якими здійснюється центральними органами виконавчої влади.

Комунальний сектор розглядають як установи та заклади комунальної власності, що надають соціальні послуги і знаходяться у підпорядкуванні органів місцевого самоврядування.

 До недержавного сектору відносять громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг.[38]

Держава виступає ключовим суб’єктом державного управління системою надання соціальних послуг, яка має виконувати координуючу та організуючу роль у врегулюванні суспільних відносин, процесів у цій системі. Держава порівняно з недержавними інститутами має значно ширші владні повноваження в цій сфері, які реалізуються відповідними органами державної влади шляхом державного управління.[45, с.98-103]

Для задоволення потреб осіб літнього віку у соціальних послугах різних видів і виконання соціальних гарантій та зобов’язань перед відповідною категорією населення держава організовує функціонування мережі закладів соціального обслуговування, де особи похилого віку можуть отримати комплекс соціальних послуг. Діяльність державних закладів соціального обслуговування координується Міністерством соціальної політики та Міністерством охорони здоров’я України (рис. 2.1). [19]



Рис.2.1 Мережа державних закладів, які забезпечують виконання соціальних гарантій та зобов'язань для осіб похилого віку[19]

Окремі дані про кількість державних закладів, які надають соціальні послуги особам похилого віку в Україні, можна знайти в різних джерелах. Зокрема, Державна служба статистики наводить дані щодо кількості деяких закладів.

Проаналізуємо такі статистичні дані: наприкінці 2016 р. в Україні функціонувало 65 будинків-інтернатів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, 27 пансіонатів для ветеранів війни та праці, 3 спеціальні будинки-інтернати, 664 територіальних центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), у них – 2 465 відділень. За інформацією громадської організації «Українська ліга розвитку паліативної та хоспісної допомоги», у 2016 р. в Україні діяло 7 хоспісів, 2 центри та 60 самостійних відділень паліативної допомоги. [19]

На кінець 2020 року в Україні функціонувало 62 будинків – інтернатів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, 25 пансіонатів для ветеранів війни і праці, 3 спеціальних будинків – інтернатів. [47, с.82]

На кінець 2020 року в Україні функціонувало 643 територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), в них обслуговувалось 803508 осіб похилого віку. [47,с.81]

На кінець 2021 року в Україні функціонувало 64 будинків – інтернатів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, 23 пансіонатів для ветеранів війни і праці, 2 спеціальних будинка – інтерната**.** [48, с.83]

На кінець 2022 року в Україні функціонувало 56 будинків – інтернатів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, 21 пансіонат для ветеранів війни і праці, 1 спеціальний будинок – інтернат.[49, c.76]

Далі розглянемо більш детально соціальні послуги для осіб похилого віку, які здійснюють вищезазначені заклади.

*Департаменти праці та соціального захисту населення:*

Здійснюють соціальне обслуговування громадян похилого віку та надають їм соціальну допомогу або виплати. Управління праці та соціального захисту населення (соціального обслуговування), залежно від рівня та підпорядкування, можуть провадити такі заходи, як:

* санаторно-курортне лікування і матеріально-побутове обслуговування ветеранів війни та праці;
* розміщення літніх громадян до будинків-інтернатів (пансіонатів);
* оформлення документації для забезпечення осіб похилого віку протезно-ортопедичними виробами та технічним засобами реабілітації;
* підготовка документації для призначення окремих видів допомоги та виплат;
* інформування та консультування щодо нагальних питань соціального захисту. [19]

*Територіальні центри соціального обслуговування:*

Серед мережі закладів, які надають соціальні послуги особам похилого віку, на територіальні центри соціального обслуговування припадає левова частка. [36, с.132]

До територіальних центрів обслуговування відносять спеціальні бюджетні установи, що здійснюють соціальне обслуговування (надання соціальних послуг) осіб літного віку, інвалідів, самотніх, непрацездатних громадян та інших соціально незахищених категорій осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, за місцем проживання в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування для забезпечення і підтримки життєдіяльності та соціальної активності зазначених категорій громадян.

Територіальні центри обслуговування функціонують на основі «Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)».[42]

У територіальному центрі можуть утворюватися такі структурні підрозділи:

1. відділення (не менш як два різного спрямування) соціальної допомоги вдома;
2. відділення денного перебування;
3. відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання;
4. відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;
5. інші підрозділи, діяльність яких спрямована на здійснення соціального обслуговування (надання соціальних послуг) відповідним категоріям громадянам.

Територіальний центр забезпечує такими соціальними послугами:

– догляд за особою вдома,

– догляд при стаціонарному лікуванні,

– денний догляд,

– соціальна адаптація,

– паліативний/хоспісний догляд,

– різні види консультування,

– представництво інтересів,

– соціальні превентивні заходи,

– посередництво (медіація),

– соціально-економічні (надання натуральної чи матеріальної допомоги),

– транспортні послуги.

Соціально-побутові послуги здійснюють соціальні робітники. [36, с.132-134]

Робота територіальних центрів охоплює надання особам похилого віку до 40 різних видів соціальних послуг, серед яких можна виділити наступні:

* виклик медичного працівника додому;
* відвідування хворих отримувачів соціальних послуг в закладах охорони здоров’я;
* придбання та доставка медикаментів;
* здійснення лікувально-оздоровчих, профілактичних заходів та соціально-психологічної реабілітації;
* супроводження під час відвідування лікаря та госпіталізації, консультування у лікарів та інших спеціалістів;
* надання різних видів протезно-ортопедичної допомоги;
* оформлення документів;
* послуги хімчистки;
* ремонт одягу та взуття, побутової техніки;
* перукарські послуги;
* приготування їжі, доставка гарячих обідів, організація харчування у їдальні територіального центру;
* придбання та доставка товарів із магазину або ринку за рахунок отримувачів;
* оплата платежів;
* читання вголос періодичних видань та літератури;
* оброблення присадибних ділянок;
* вологе або сухе прибирання домівки отримувачів;
* підтримання зв’язків підопічних з оточуючими та нормалізація стосунків із ними;
* організація дозвілля осіб та проведення бесід із ними;
* юридичні консультації та представництво інтересів у державних органах;
* інформаційні послуги;
* надання матеріальної допомоги. [19]

*Будинки – інтернати для громадян похилого віку:*

Будинок-інтернат для громадян похилого віку та інвалідів (геріатричний пансіонат, пансіонат для ветеранів війни та праці) є стаціонарною соціально-медичною установою загального типу для постійного проживання громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, інвалідів, які потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування.

Робота будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів (геріатричних пансіонатів, пансіонатів для ветеранів війни та праці) регулюється Типовим положенням про будинок-інтернат для громадян похилого віку та інвалідів, геріатричний пансіонат, пансіонат для ветеранів війни і праці.

 У цих закладах особи похилого віку отримують наступні соціальні послуги, як:

* організація побуту та забезпечення харчуванням;
* забезпечення одягом, взуттям, постільною білизною, інвентарем та столовим посудом;
* забезпечення слуховими апаратами, окулярами, протезно-ортопедичними виробами, зубним протезуванням;
* забезпечення спеціальними засобами пересування (крім моторизованих);
* забезпечення медикаментами та життєво необхідними ліками відповідно до медичного висновку;
* комунально-побутове обслуговування;
* організація дозвілля;
* соціально-медичні послуги (лікувально-профілактичні заходи, консультативна допомога). [19]

Спеціальний будинок-інтернат – це соціально-медична установа, призначена для постійного проживання громадян похилого віку, інвалідів І та ІІ груп, які за станом здоров’я потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування.

Основні засади функціонування спеціальних будинків-інтернатів визначені у Типовому положенні про спеціальний будинок-інтернат.

 Перелік соціальних послуг, що надаються особам похилого віку у спеціальних будинках-інтернатах аналогічний до переліку соціальних послуг у будинках-інтернатах для громадян похилого віку та інвалідів, геріатричних пансіонатах, пансіонатах для ветеранів війни та праці. [19]

Спеціалізований будинок для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів є закладом соціального обслуговування, який утворюється органом місцевого самоврядування для постійного проживання ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів. Діяльність даної установи регламентує Типове положення про спеціалізований будинок для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів. Особливістю спеціалізованих будинків для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів є те, що зазначені особи проживають в індивідуальних домогосподарствах, однак одержують необхідні послуги, у тому числі соціальні, у межах даного закладу. Такий підхід дає змогу громадянам похилого віку зберегти відносну самостійність та одночасно отримувати послуги з догляду. Фактично у спеціалізованих будинках-інтернатах для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів особи похилого віку можуть отримувати той самий перелік соціальних послуг що й у звичайних будинках-інтернатах для громадян похилого віку чи територіальних центрах соціального обслуговування. [19]

Державні протезно-ортопедичні підприємства:

 Державні протезно-ортопедичні підприємства є підприємствами, що розробляють, виробляють, реалізують, ремонтують засоби реабілітації (технічні та ін.), медичні вироби, призначені для відновлення або компенсації втрачених чи порушених функцій організму людини. Дані підприємства в установленому порядку приймають замовлення від осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, інших осіб незалежно від місця проживання (у тому числі й від осіб, які мешкають у будинках-інтернатах для громадян похилого віку, геріатричних пансіонатах і т. д.) на виготовлення конкретних засобів реабілітації. Міністерство соціальної політики оплачує державним протезно-ортопедичним підприємствам витрати на виготовлення та доставку відвідних виробів. [19]

Центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства:

 Центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства являють собою державні заклади охорони здоров’я, де поміщаються жертви насильства в сім'ї (з їхньої згоди або на їхнє прохання) на підставі рішення медичної комісії центрів. Відомо, що особи похилого віку мають певні ризики стати жертвами насильства у сім’ї. Якщо особа похилого віку зазнала насильства у сім’ї, їй будуть надані такі соціальні послуги:

* первинна медико-санітарна і психологічна допомога;
* певні види психіатричної допомоги;
* юридичне консультування;
* надання інформаційних послуг. [19]

*Український державний медико-соціальний центр:*

Український державний медико-соціальний центр ветеранів війни є національним лікувальним закладом, що надає лікувальну, реабілітаційну та соціальну допомогу ветеранам війни: учасникам бойових дій, інвалідам війни, учасникам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Діяльність цього закладу регулюється Положенням про Український державний медико-соціальний центр ветеранів війни.

У центрі пропонують такі соціальні послуги:

* проживання;
* реабілітація;
* протезування і ремонт протезних виробів;
* психологічні, консультативні та інформаційні послуги. [19]

*Хоспіси та відділення паліативної допомоги:*

Хоспіси та відділення паліативної допомоги являють собою заклади охорони здоров’я, призначені для цілодобового надання паліативної допомоги, догляду та психологічної, соціальної і духовної підтримки паліативним пацієнтам та членам їхніх родин. Відділення паліативної допомоги в Україні функціонують як структурні підрозділи хоспісів або як відокремлені підрозділи. Особи похилого віку, враховуючи стан їхнього здоров’я, нерідко можуть бути паліативними пацієнтами, котрі потребують специфічних медичних та соціальних послуг. У хоспісах та відділеннях паліативної допомоги вони можуть отримати такі соціальні послуги, як:

* організація побуту;
* забезпечення раціонального харчування;
* соціально-психологічні послуги (забезпечення підтримки зв’язків з оточуючим середовищем, допомога у забезпеченні правового консультування пацієнтів та членів їх родини). [19]

*Санаторно-курортний заклад:*

Санаторно-курортний заклад – це заклад охорони здоров’я, що забезпечує надання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів курортів (лікувальних грязей та озокериту, мінеральних та термальних вод, ропи лиманів та озер, природних комплексів із сприятливими для лікування умовами тощо) та із застосуванням фізіотерапевтичних методів, дієтотерапії, лікувальної фізкультури та інших методів санаторно-курортного лікування. Діяльність санаторно-курортних закладів регламентує «Загальне положення про санаторно-курортний заклад». У санаторно- курортних закладах громадянам, у тому числі й особам похилого віку, можуть надаватися такі соціальні послуги, як:

* реабілітаційні послуги;
* організація побуту та харчування;
* консультування з метою профілактики різних захворювань та здорового способу життя.[19]

**2.2. Державні стандарти надання соціальних послуг для осіб похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування**

Соціальні послуги догляду вдома:

Ця соціальна послуга надається за місцем проживання особи-отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого дня.

Правові підстави для надання соціальної послуги: Державний стандарт догляду вдома [23]

Зміст послуг: система заходів, що здійснюються за місцем проживання (вдома) отримувача соціальної послуги протягом робочого дня суб’єкта, що надає соціальну послугу догляду вдома, який спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які частково або повністю втратили / не набули здатності до самообслуговування.

 Термін надання послуг: послуга може надаватись постійно, періодично, тимчасово.

Умови надання послуги: безоплатно, за плату або із встановленням диференційованої плати.

Документи, необхідні для отримання послуг: звернення (заява) отримувача соціальної послуги або його законного представника до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення.

Відділення соціальної допомоги вдома забезпечує надання різних видів соціально-побутових послуг одиноким пенсіонерам та людям з інвалідністю відповідно до висновків лікарів про ступінь втрати здатності до самообслуговування:

* придбання та доставка товарів з магазину або ринку за рахунок громадян, що обслуговуються;
* придбання та доставка медикаментів;
* приготування їжі, доставка гарячих обідів, годування;
* доставка книг, газет;
* прибирання приміщення, прання білизни, миття вікон;
* допомога у прийнятті душу (ванної);
* виклик лікаря, надання допомоги в госпіталізації, відвідування хворого в стаціонарі;
* супровід до різних організацій та установ;
* оформлення житлових субсидій, оплата комунальних платежів, документів на санаторно-курортне лікування;
* відвідування різних організацій за дорученням підопічного щодо представництва його інтересів відповідно до чинного законодавства для вирішення соціальних питань та інше. [36, с.132]

Послуги денного догляду:

Відділення денного перебування (соціально-побутової адаптації) надає послуги із соціальної адаптації, денного догляду, консультування, представництва інтересів, соціальної профілактики, посередництва (медіації); забезпечує соціально-оздоровчі заходи; гаряче харчування; створення умов для посильної праці; культурно-масове обслуговування.

Соціальна послуга денного догляду надається у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого дня.

 Зміст послуги денного догляду: комплекс заходів, що здійснюється протягом робочого дня у суб’єкта, що надає соціальну послугу денного догляду, і спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які частково або повністю втратили здатність / не набули здатності до самообслуговування, без надання їм місця постійного проживання.

Термін надання послуги: постійно, періодично, тимчасово.

Умови надання послуги: безоплатно, за плату або із встановленням диференційованої плати.

Документи, необхідні для отримання послуги: звернення (заява) отримувача соціальної послуги або його законного представника до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення або суб’єкта, що надає соціальну послугу. [36, с.133-134]

Правові підстави для надання соціальної послуги: Державний стандарт денного догляду. [22]

Основні заходи, що становлять основу соціальної послуги денного догляду осіб похилого віку:

* створення соціально-побутових умов для денного перебування;
* організація харчування;
* спостереження за виконанням рекомендацій лікарів відповідно до медичних показань;
* формування та підтримання навичок самообслуговування;
* психологічне консультування;
* організація денної зайнятості, дозвілля;
* допомога у самообслуговуванні (під час вдягання, дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування);
* представництво інтересів;
* допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;
* допомога в отриманні безоплатної правової допомоги;
* транспортні послуги. [22]

Соціальні послуги з стаціонарного догляду:

Соціальна послуга надається у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу, із забезпеченням належних умов для проживання, соціально-побутового обслуговування, денної зайнятості.

Зміст послуги: комплекс соціальних та реабілітаційних заходів, що здійснюється згідно з  індивідуальним планом протягом робочого дня суб’єкта, що надає соціальну послугу, і спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, які втратили / не набули здатність до самообслуговування, з наданням їм місця проживання.

Термін надання послуги: послуга може надаватись постійно або тимчасово (визначений у договорі період).

Умови надання послуги: безоплатно, за плату або із встановленням диференційованої плати.

Документи, необхідні для отримання послуги: звернення (заява) отримувача соціальної послуги та/або його законного представника до суб’єкта, що надає соціальну послугу, або структурного підрозділу з питань соціального захисту населення.

Правові підстави для надання соціальної послуги: Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.[31]

Відділення стаціонарного догляду територіального центру для постійного або тимчасового проживання функціонує при наявності не менш як 10 і не більш як 50 одиноких громадян.

До відділення стаціонарного догляду на постійне або тимчасове проживання, повне державне утримання безоплатно приймаються одинокі громадяни похилого віку, які відповідно до висновку лікарсько-консультаційної комісії закладу охорони здоров’я за станом здоров’я не здатні до самообслуговування, потребують постійного стороннього догляду та допомоги, стаціонарного догляду, соціально-побутових, соціально-медичних та інших соціальних послуг. Літні люди перебувають у відділенні на повному державному утриманні і забезпечуються житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м’яким і твердим інвентарем і столовим посудом; раціональним чотириразовим харчуванням, у тому числі з урахуванням віку і стану здоров’я; цілодобовим медичним обслуговуванням; слуховими апаратами, окулярами, протезно-ортопедичними виробами, засобами пересування (крім моторизованих), медикаментами відповідно до медичного висновку; комунально-побутовим обслуговуванням (опалення, освітлення, радіофікація, тепло-, водопостачання тощо). Одиноким пенсіонерам, які перебувають у відділенні стаціонарного догляду, пенсія виплачується у встановленому законодавством порядку. [36, с.132-134]

Соціальні послуги з паліативного догляду:

Соціальні послуги з паліативного догляду надаються безоплатно, за плату або з установленням диференційованої плати.

Підставою для отримання соціальної послуги є звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги та (або) члена його сім'ї до структурного підрозділу з питань соціального захисту чи суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Соціальна послуга надається:

* за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого часу;
* у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, з наданням місця постійного проживання;
* у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, протягом робочого часу ( у формі консультацій).

Соціальна послуга за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) може надаватися постійно, періодично, тимчасово.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та / або членом його сім'ї після проведення комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Основні заходи, що становлять основу соціальної послуги включають:

1. Для отримувачів соціальної послуги за місцем проживання ( вдома):
* організацію денного відпочинку (сну) (за вимогою);
* ведення домашнього господарства;
* самообслуговування;
* навчання навичкам самообслуговування;
* допомогу у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом;
* допомогу при пересуванні по квартирі;
* організацію взаємодії з іншими фахівцями та службами;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* отримання безоплатної правової допомоги;
* оформленні документації, внесенні платежів;
* спостереження за станом здоров'я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань і рекомендацій;
* надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно режиму харчування, який відповідає стану здоров'я та системі лікування;
* сприяння в наданні медичних послуг, проведення медичних процедур відповідно до рекомендацій лікаря;
* допомогу в обробленні присадибних ділянок для сільської місцевості;
* допомогу в забезпеченні технічними засобами реабілітації, гігієнічними засобами, навчання навичкам користування ними;
* сприяння в організації денної занятості (читання книг, журналів, газет);
* допомога в транспортуванні отримувача соціальної послуги;
* сприяння в підтриманні контактів із членами сім'ї та/або законними представниками отримувача соціальної послуги;
* сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб;
* супроводження на прогулянку;

2) для отримувачів соціальної послуги у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу, з наданням місця постійного проживання:

* створення умов для проживання;
* організацію харчування й допомогу у прийомі їжі;
* організація денного відпочинку (сну) (за потреби);
* допомогу у самообслуговуванні;
* навчання навичкам самообслуговування;
* надання допомоги у догляді за особистими речами, зовнішнім виглядом;
* допомогу при пересуванні в приміщенні;
* допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги;
* допомогу в оформленні документів, внесенні платежів;
* спостереження за станом здоров'я отримувача соціальної послуги відповідно до медичних показань і рекомендацій;
* надання психологічної підтримки та рекомендацій стосовно режиму харчування, який відповідає стану здоров'я та системі лікування;
* сприяння в наданні медичних послуг, проведення медичних процедур відповідно до рекомендацій лікаря;
* допомогу в забезпеченні технічними засобами реабілітації, гігієнічними засобами, навчання навичкам користування ними;
* сприяння в організації денної занятості (читання книг, журналів, газет);
* сприяння в транспортуванні отримувача соціальної послуги;
* сприяння в підтриманні контактів із членами сім'ї та/або законними представниками отримувача соціальної послуги;
* супроводження на прогулянку.

Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.[24]

Соціальні послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю:

Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги підтриманого проживання особам похилого віку та/або повнолітнім особам з інвалідністю, які потребують стороннього догляду, побутового та медичного обслуговування;

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, форми роботи та орієнтовний час для їх виконання передбачають:

* надання місця для проживання;
* навчання, розвиток та підтримку навичок самостійного проживання;
* допомогу в організації розпорядку дня;
* організацію медичного патронажу;
* допомогу у веденні домашнього господарства (закупівля і доставка продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, косметичне прибирання);
* представництво інтересів;
* допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги.

Соціальна послуга надається у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу, або отримувача соціальної послуги (за його письмовою згодою).

 Соціальна послуга надається протягом строку, впродовж якого у отримувача соціальної послуги існує потреба в її наданні.

 Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача соціальної послуги залежно від його потреб. [29]

Державний стандарт соціальної адаптації:

Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги соціальної адаптації особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі особам, які не мають медичних протипоказань для перебування в колективі: особам похилого віку; особам з інвалідністю; особам, які перебувають/перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах; особам, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк.

Соціальна послуга надається в приміщенні суб’єкта, що надає соціальні послуги, у денний час протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування отримувача соціальної послуги до нових умов соціального середовища.

Соціальна послуга може надаватись короткостроково, періодично, довгостроково відповідно до індивідуального плану її надання.

 [Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації, форми роботи та орієнтовний час їх виконання](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#n155)  передбачають:

* допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення;
* залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу із складної життєвої ситуації та допомога у його реалізації;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* представництво інтересів;
* надання психологічної допомоги;
* корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;
* навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;
* участь в організації та діяльності груп самодопомоги;
* допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв’язків;
* участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомогу в організації денної зайнятості та дозвілля;
* забезпечення транспортом;
* сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб.

Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані. [25]

 Соціальні послуги консультування:

 Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

* допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв’язання;
* залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* представлення інтересів;
* надання психологічної допомоги;
* корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;
* сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;
* участь в організації та діяльності груп самодопомоги;
* допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв’язків;
* сприяння в отриманні правової допомоги;
* сприяння в отриманні інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб.

Соціальна послуга надається:

* при стаціонарному консультуванні - у приміщенні суб’єкта, що надає соціальні послуги, у робочий час;
* при дистанційному консультуванні - за допомогою технічних засобів (телефон, он-лайн зв’язок), розміщених у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу;

 - при вуличному консультуванні - у нестаціонарних умовах (поза приміщенням, у якому працює надавач соціальної послуги): у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.

 Соціальна послуга може надаватись разово, короткостроково, періодично, довгостроково.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після визначення індивідуальних потреб отримувача. [26]

Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів:

Соціальна послуга надається:

* у приміщенні суб’єкта, що надає соціальну послугу;
* за місцем фактичного проживання отримувача соціальної послуги.

Основні заходи, що складають зміст соціальної послуги передбачають для громадян похилого віку:

* ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг;
* сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв’язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо;
* допомога в оформленні або відновленні документів;
* допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв’язків;
* сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв’язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо.

 Зміст і обсяг соціальної послуги для кожного її отримувача визначаються залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу, та зазначаються в договорі про надання соціальної послуги.[30]

 Соціальні послуги натуральної і грошової допомоги:

 Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги територіального центру проводить роботу з організації натуральної та грошової допомоги.

Натуральна допомога надається у вигляді гарячого харчування, продуктових, промислових господарчих товарів, комунально-побутових послуг, ліків тощо. [ 36, с.133-134]

 Соціальна послуга надається за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома) або у приміщенні надавача соціальної послуги протягом робочого дня.

Соціальна послуга може надаватись постійно, періодично або тимчасово (протягом визначеного у договорі періоду).

 Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, можуть передбачати:

* прання білизни та одягу;
* послуги прасування;
* ремонт одягу (дрібний);
* послуги пошиття одягу;
* перукарські послуги;
* послуги манікюрниці (педикюрниці);
* ремонт взуття;
* косметичне, вологе, генеральне прибирання житла;
* миття, заклеювання вікон;
* побілка стін вапном;
* оброблення присадибної ділянки;
* косіння трави біля будинку;
* дрібні побутові роботи;
* допомога при консервуванні харчової продукції;
* організація харчування;
* надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності. [28]

Соціальні послуги кризового та екстреного втручання:

Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання особам, сім’ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі постраждалим від насильства в сім’ї.

Кризове та екстрене втручання - термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання.

Отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання - особа, у тому числі постраждала від насильства в сім’ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги.

Соціальна послуга спрямована на допомогу особам, постраждалим від кризової ситуації, у тому числі насильства в сім’ї, у відновленні оптимального рівня персонального і міжперсонального функціонування, на зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої загрози життю і здоров’ю отримувачів соціальної послуги, активізацію та наснаження осіб, які потрапили в кризову ситуацію, у тому числі постраждали від насильства в сім’ї, підвищення їхньої особистої спроможності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком.

Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання:

* телефонне консультування («гаряча лінія» – за наявності);
* екстрена кризова допомога;
* короткочасна кризова допомога;
* кризове консультування.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги:

* проведення оцінки кризової ситуації;
* детальний аналіз та обговорення кризової ситуації, зокрема, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім’ї;
* інформування про кризову ситуацію, її наслідки, права людини в кризовій ситуації, способи та процедури отримання допомоги;
* забезпечення термінових базових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі тощо);
* організація та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і допомога у подоланні її наслідків, у тому числі, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім’ї (психодіагностика, психологічне консультування, психологічна підтримка);
* сприяння у забезпеченні безпечним місцем перебування (тимчасовим притулком);
* забезпечення взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо);
* оформлення документації.

Залежно від особливостей кризової ситуації соціальна послуга може надаватись:

* за місцем проживання отримувача;
* за місцем перебування отримувача соціальної послуги (заклад охорони здоров’я, заклад освіти, тимчасовий притулок, тимчасові мобільні пункти допомоги, місця перебування родичів та близьких постраждалих, тимчасове безпечне місце тощо);
* в організації, яка здійснює кризове втручання. [27]

**Висновки до розділу 2:**

У розділі 2 охарактеризовані основні види соціальних послуг для людей похилого віку в мережі закладів, які надають ці послуги. Серед цих закладів на територіальні центри соціального обслуговування припадає левова частка. У територіальних центрах соціального обслуговування особи похилого віку можуть отримати до 40 різних видів соціальних послуг.

Із наведених статистичних даних бачимо, що незважаючи на те, що в Україні збільшується кількість осіб похилого віку, на кінець 2020 року в порівнянні з кінцем 2016 року скоротилась чисельність територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), будинків – інтернатів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, пансіонатів для ветеранів війни і праці, спеціальних будинків – інтернатів.

Також розглянуто сутність державних стандартів щодо надання соціальних послуг особам похилого віку. Соціальні послуги особам похилого віку надаються згідно Закону України "Про соціальні послуги" і Державним стандартам. Законодавчі акти щодо надання соціальних послуг для осіб похилого віку:

Закон України "Про соціальні послуги";

Державний стандарт догляду вдома;

Державний стандарт денного догляду;

Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності;

Державний стандарт паліативного догляду;

Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю;

Державний стандарт соціальної адаптації;

Державний стандарт соціальної послуги консультування;

Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів;

Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги;

Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання.

**РОЗДІЛ 3**

**АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ОСІБ ПОХИЛОГО ВІКУ У М.ВІННИЦЯ**

* 1. **Загальна характеристика осіб похилого віку на Вінниччині**

 Станом на 01.01.2022 року на Вінниччині кількість постійного населення у віці, старшому за працездатний, становила 372,8 тис. осіб (або майже 25% до загальної кількості населення).

У міській місцевості проживало 176,7 тис. осіб або 47% від загальної чисельності населення цієї вікової групи, в сільській місцевості – 196,1 тис. осіб (або 53%). Статевий склад населення старших 60 років характеризується значною перевагою чисельності жіночої статі над чоловічою – 64% проти 36%, а на 1000 жінок припадає 564 однолітка-чоловіка. [49, с.16]

Особливої уваги та постійного соціального обслуговування і допомоги потребують одинокі непрацездатні громадяни та особи з інвалідністю. Для цієї категорії населення у 2021 році в області організовано 17 територіальних центрів соціального обслуговування, зокрема, в 55 відділеннях соціальної допомоги вдома протягом минулого року обслуговувалось 14,4 тис. громадян похилого віку. У 2021 році органами соціального захисту на Вінниччині виявлено 23,7 тис. громадян похилого віку, які перебували у складних життєвих обставинах, з яких 14,4 тис. осіб потребували надання соціальної допомоги вдома, 0,8 тис. – стаціонарного догляду, а 3,4 тис. осіб потребували надання соціальної допомоги у відділеннях денного перебування.

Також на Вінниччині діють 7 будинків-інтернатів для громадян похилого віку, де на повному державному утриманні на кінець минулого року перебувало 0,5 тис. підопічних, старших працездатного віку. [39]

У м. Вінниці за даними Державної служби статистики у 2019 році налічувалось 101 401 людей старших за 55 років або 27 % від усього населення міста. З них 62 119 – жінки та 39 282 – чоловіки.

Важливо зазначити, що до складу Вінницької міської територіальної громади разом з м. Вінницею увійшли: смт. Десна, Вінницькі Хутори, Писарівка, Щітки, Стадниця, Гавришівка, Великі Крушлинці та Малі Крушлинці. Це збільшення населення, в тому числі людей поважного віку, на понад 17 тис. осіб**.** [10**]**

**3.2.Аналіз соціальних послуг для осіб похилого віку у територіальному центрі соціального обслуговування**

Вінницький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) – це комунальний заклад, який через свої підрозділи забезпечує якісне надання соціальних послуг непрацездатним громадянам (особам похилого віку, особам з інвалідністю) відповідно до ступеню втрати здатності до самообслуговування за місцем проживання або в приміщенні Територіального центру.[11;12;13;14]

 До складу Вінницького територіального центру соціального обслуговування входять:

* 2 відділення соціальної допомоги вдома;
* відділення денного перебування;
* 2 відділення організації адресної грошової та натуральної допомоги;
* пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації. [11;12;13;14]

На обслуговуванні в Територіальному центрі перебуває близько 6,0 тисяч підопічних, з них у двох відділеннях соціальної допомоги вдома 1717 одиноких осіб похилого віку, з них жінок – 1201 (70%), чоловіків – 516 (30%).

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги безкоштовно забезпечує осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, які перебувають у складних життєвих обставинах, натуральною допомогою, а саме: продуктовими наборами, предметами медичного призначення, послугами перукаря та робітника з комплексного обслуговування будинків. Послугами відділення охоплено 2036 осіб, з них жінок – 1621 (79,6%), чоловіків – 415 (20,4%).

Гендерний розрив між жінками та чоловіками в одержанні соціальних послуг у вищевказаних відділеннях обумовлений тим, що жінки мають кращі показники життєдіяльності порівняно з чоловіками (що пов’язане з відсутністю шкідливих звичок, доглядом за своїм здоров’ям, безпечнішими умовами професійної діяльності) та в середньому живуть на 10 років довше (76-78років), ніж чоловіки (66 років).

У відділенні денного перебування функціонують 13 факультетів та гуртків для громадян похилого віку, зокрема, комп’ютерної грамотності; іноземної мови (англійська); правової грамотності; духовного розвитку; психології; здорового способу життя; рукоділля та інші. Гуртки відвідують 1835 осіб, з них жінок – 1004 (54,7%), чоловіків – 831 (45,3%), що свідчить про врахування в рівній мірі інтересів жінок і чоловіків при наданні соціальних послуг, завдяки функціонуванню у денному відділенні різнопланових факультетів та гуртків.

Протягом останніх трьох років у Територіальному центрі створені і діють:

* з 2018 року Муніципальна служба надання соціальних послуг фізичного супроводу осіб з інвалідністю по зору І групи;
* з 2020 року Пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації, завдяки якому жителі Вінницької територіальної громади можуть безоплатно отримати в оренду технічні засоби реабілітації. [43]

Для організації інформаційно-роз’яснювальної роботи серед осіб похилого віку підготовлені інформаційні картки послуг. Інформаційні картки розміщуються в приміщенні, де відбувається прийом і консультування, з метою самостійного ознайомлення відвідувачів із інформацією. (Додатки А - К)

Вінницький міський територіальний центр соціального обслуговування надає такі послуги особам похилого віку:

* придбання і доставка товарів з магазину, ринку, аптеці;
* доставка гарячих страв;
* підготовка продуктів для приготування їжі, миття овочів, фруктів, посуду тощо;
* приготування їжі;
* допомога при консервації овочів та фруктів;
* винесення сміття;
* прибирання житла, миття вікон, заклеювання вікон;
* оплата комунальних платежів;
* допомога в оформленні субсидії на комунальні послуги;
* виклик лікарів, працівників комунальних служб, транспортних служб;
* допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів, ведення переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг;
* сприяння в організації консультування отримувачів соціальних послуг з питань отримання комунально- побутових, медичних, соціальних послуг, питань представництва і захисту інтересів отримувачів соціальних послуг в державних і місцевих органах влади, в установах, організаціях, підприємствах;
* сприяння в направленні до стаціонарної установи охорони здоров’я;
* супровід отримувача соціальної послуги в поліклініку, на прогулянку тощо;
* підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення;
* послуги натуральної допомоги (1 раз на місяць);
* перукарські послуги;
* прополювання городу від бур’яну;
* посадка овочевих культур;
* допомога при збиранні врожаю (копання картоплі тощо);
* дрібні ремонтно-будівельні роботи.

Соціальні послуги надаються як безкоштовно, так і на платній основі.

На безкоштовні соціальні послуги мають право вінничани похилого віку, які не здатні до самообслуговування і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу, або рідні є особами похилого віку чи визнані особами з інвалідністю у встановленому порядку.

Платні соціальні послуги можуть замовити вінничани похилого віку, які не здатні до самообслуговування і мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу.[40]

Тарифи на платні соціальні послуги Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування для осіб похилого віку, які мають рідних, котрі повинні забезпечити їм догляд і допомогу показані в табл. 3.1.

Таблиця 3.1.

Тарифи на платні соціальні послуги Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування для осіб похилого віку, які мають рідних, котрі повинні забезпечити їм догляд і допомогу [40]

|  |  |
| --- | --- |
| Соціальні послуги | Тариф |
| 1 | 2 |
| 1. Допомога у веденні домашнього господарства:
 |  |
| - придбання і доставка товарів: |  |
|  - магазин; | 33,80 грн. |
|  - аптека; | 33,80 грн. |
|  - ринок; | 94,64 грн. |
|  - доставка гарячих обідів; | 67,60 грн. |
| - підготовка продуктів для приготування їжі, миття овочів, фруктів, посуду тощо; | 20,28 грн. |
|  -винесення сміття; | 9,01 грн. |
| -приготування їжі; | 67,60 грн. |
| -допомога при консервації овочів та фруктів; | 101,40 грн. |
| -косметичне прибирання житла; | 24,79 грн. |
| -розпалення печей, піднесення вугілля, дров, доставка води з колонки; | 47,32 грн. |
| -розчищення снігу; | 22,53 грн. |
| -оплата комунальних платежів (звірення платежів); | 50,70 грн. |
| 2.Допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами: |  |
| -виклик лікарів, працівників комунальних служб, транспортних служб; | 16,90 грн. |
| -відвідання хворих у закладах охорони здоров'я; | 94,64 грн. |
| -допомога в написанні заяв, скарг, отриманні довідок, інших документів, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг; | 50,70 грн. |

Продовження табл.3.1.

|  |  |
| --- | --- |
| -сприяння в організації консультування отримувачів соціальної послуги з питань отримання комунально - побутових, медичних, соціальних послуг, питань представлення й захисту інтересів отримувачів соціальної послуги в державних і місцевих органах влади, в установах, організаціях, підприємствах, громадських об’єднаннях; | 81,12 грн. |
| - сприяння в направленні до стаціонарної установи охорони здоров'я, соціального захисту населення; | 22,53 грн. |
| - супроводження (супровід) отримувача соціальної послуги в поліклініку, на прогулянку тощо; | 87,88 грн. |
| -підтримка в організації консультування отримувача соціальної послуги з питань соціального захисту населення; | 50,70 грн. |
| -допомога в оформленні документів (оформлення субсидії на квартплату і комунальні послуги тощо); | 67,60 грн. |
| 3.Послуги натуральної допомоги (1 раз на місяць): |  |
| -Перукарські послуги (стрижка, укладка, фарбування волосся); | 44,99 грн. |
| -Вологе прибирання житла (підмітання підлоги, поливання кімнатних рослин); | 39,43 грн. |
| Обробіток присадибної ділянки загальною площею 0,02га: |  |
| -прополювання городу від бур'яну; | 56,33 грн. |
| -прополювання квітника від бур'яну; | 33,80 грн. |
| -посадка овочевих культур; | 56,33 грн. |
| -збирання врожаю, у тому числі копання картоплі; | 101,40 грн. |
| -ремонтні роботи: зовнішні (дрібні ремонтно-будівельні роботи біля будинку, ремонт паркану тощо); | 56,33 грн. |
| -Генеральне прибирання (підмітання підлоги, витирання пилу, миття підлоги з відсуванням меблів, вибивання/чищення килимів, (доріжок), чищення кухонних меблів (за потреби), прання занавісок і тюлі; | 135,20 грн. |
| -Миття вікон з обох боків (не більше ніж три вікна); | 33,80 грн. |
| -Заклеювання вікон (не більше ніж три вікна); | 33,80 грн. |
| -Побілка стін вапном (зовнішня/внутрішня); | 180,27 грн. |

 Протягом 2020 року у відділеннях соціальної допомоги вдома отримали соціальні послуги 1715 осіб похилого віку, з них:

* 636 осіб отримали 190591 безоплатну соціальну послугу;
* 79 осіб отримали 2349 послуг на платній основі.

Протягом 2021 року у відділеннях соціальної допомоги вдома отримали соціальні послуги 1762 особи похилого віку, з них:

* 1659 осіб отримали 217393 безоплатні соціальні послуги;
* 103 особи отримали 3133 послуги на платній основі.

Протягом 2022 року у відділеннях соціальної допомоги вдома отримали соціальні послуги 1710 осіб похилого віку, з них:

* 1584 осіб отримали 289868 безоплатні соціальні послуги;
* 126 особи отримали 4737 послуги на платній основі.

Протягом 2023 року у відділеннях соціальної допомоги вдома отримали соціальні послуги 1778 осіб похилого віку, з них:

* 1604 осіб отримали 360240 безоплатні соціальні послуги;
* 174 особи отримали 7668 послуги на платній основі.

 У відділенні денного перебування особи похилого віку можуть отримати послуги соціальної адаптації на наступних факультетах і гуртках:

* комп'ютерної грамотності;
* іноземної мови;
* правової грамотності;
* духовного розвитку;
* психології;
* здорового способу життя;
* рукоділля;
* української мови;
* краєзнавства;
* фотогуртку, кіногуртку, музичному гуртку;
* гуртку «Творча майстерність».

Навчальна програма включає лекційні, практичні та тренінгові заняття.

У 2020 році відділенням денного перебування обслужено 1849 осіб похилого віку, які отримали 2140 послуг соціальної адаптації.

У 2021 році відділенням денного перебування обслужено 1846 осіб похилого віку, які отримали 2175 послуг соціальної адаптації.

У 2022 році відділенням денного перебування обслужено 1842 особи похилого віку, які отримали 2142 послуги соціальної адаптації.

У 2023 році відділенням денного перебування обслужено 982 особи похилого віку, які отримали 3158 послуг соціальної адаптації.

У відділеннях організації надання адресної грошової та натуральної допомоги за 2020 рік надано натуральної допомоги :

* 2277 громадян похилого віку отримали продукти харчування та промислові товари на суму 456763,00 грн;
* для 134 громадян у ресторанах міста проведено благодійні обіди на суму 23208,00 гривень;
* робітником з комплексного обслуговування будинків надано 1083 послуги;
* перукарем надано 1097 послуг.

У відділеннях організації надання адресної грошової та натуральної допомоги за 2021 рік надано натуральної допомоги:

* 2080 громадян отримали продукти харчування на суму 236 094,00 грн;
* 236 громадянам надано гарячих обідів на суму 35 552,00 гривень;
* 64 отримувачам соціальних послуг надано ліки на суму 31 616,00 гривень;
* робітником з комплексного обслуговування будинків надано 1611 послуг;
* перукарем надано 1317 послуг.

У відділеннях організації надання адресної натуральної допомоги станом за 2022 рік надано натуральної допомоги:

* 1 999 громадян отримали продукти харчування на суму 44 620,00 грн;
* робітником з комплексного обслуговування будинків надано 1 090 послуг;
* перукарем надано 1 173 послуги.

У відділеннях організації надання адресної натуральної допомоги станом за 2023 рік надано натуральної допомоги:

* 008 громадян отримали продукти харчування на суму 881 160,00 грн;
* 122 особи отримали гарячі обіди протягом року на суму 20 260,00 грн;
* 62 громадянина отримали медичні послуги на суму 25 040,00 грн;
* робітником з комплексного обслуговування будинків надано 1 179 послуг;
* перукарем надано 1 290 послугу.

 За 2020 рік Пунктом прокату технічних та інших засобів реабілітації видано 21 технічних засобів реабілітації для 20 громадян.

За 2021 рік Пунктом прокату технічних та інших засобів реабілітації видано 95 технічних засобів реабілітації для 93 громадян.

За 2022 рік Пунктом прокату технічних та інших засобів реабілітації видано 78 технічних засобів реабілітації для 76 громадян.

За 2023 рік Пунктом прокату технічних та інших засобів реабілітації видано 108 технічних засобів реабілітації для 94 громадян. [11;12;13;14]

Розглянемо деякі соціальні послуги натуральної допомоги у 2024 році особам похилого віку, які перебувають на обліку в Територіальному центрі соціального обслуговування.

 20 червня відбулася видача продуктових боксів вразливим категоріям вінничан від релігійної місії «Карітас-Спес-Вінниця». Отримати допомогу прийшли 75 одиноких пенсіонерів віком понад 70 років. Це ті люди, які одержують соціальну послугу «Догляд вдома» від Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування.

Підопічним закладу від «Карітас-Спес-Вінниця» роздали бокси з крупами, консервами, солодощами, макаронами, питною водою та іншим. [4]

2 серпня 35 підопічним Вінницького терцентру департаменту соціальної політики Вінницької міської ради роздали продуктові набори та найнеобхідніші засоби гігієни. Пакунки отримали одинокі пенсіонери віком 70+, які є одержувачами соціальної послуги «Догляд вдома». Благодійну допомогу організувала релігійна місія «Карітас-Спес-Вінниця». У пакунок допомоги входять макарони, консерви, цукор, кава, чай, а також засоби гігієни: шампунь, зубна паста, туалетний папір. [7]

Також особи похилого віку можуть безкоштовно отримати послугу перукаря.

Послуга перукаря надається за місцем проживання особи, яка перебуває на обліку територіального центру. Майстер Світлана Нестерук кваліфіковано обслуговує отримувачів соціальних послуг. Вона використовує під час роботи індивідуальний підхід та творчі напрацювання до кожного свого клієнта. У Терцентрі також зазначають, що перукар має особисті якості характеру, які допомагають надати отримувачу соціальних послуг не тільки гарну зачіску, а ще таку моральну підтримку, якої не вистачає одинокій людині. [16]

Психологиня Територіального центру **Галина Ведьонова**  проводить з отримувачами соціальних послуг відділення денного перебування та відділень соціальної допомоги вдома індивідуальні бесіди та консультації з метою психологічної підтримки, адаптації до процесу старіння, які спрямовані на емоційну підтримку й увагу до переживань літніх людей, підвищення їх психологічної рівноваги. Щотижня психологиня збирає охочих більше дізнатися про ментальне здоров’я та самодопомогу під час стресу. Заняття поєднують теоретичні, практичні знання та арттерапію. Психологиня Терцентру  знайомить своїх студентів віком 60+ з практикою використання мистецьких методів для розв'язання психологічних проблем задля покращення психологічного стану. За словами психологині, творча діяльність сприяє зціленню та відчуттю добробуту. Самі відвідувачі зазначили, що завдяки цій техніці вони змогли заглибитися в свої емоції, навчилися керувати стресом, покращили свої соціальні навички. [17]

Розглянемо більш детально деякі соціальні послуги, які отримали особи літнього віку у Територіальному центрі соціального обслуговування м. Вінниці у 2024 році.

7 березня у Вінницькому терцентрі провели змістовний та патріотичний захід, який присвятили 210 річниці від дня народження українського генія Тараса Шевченка. Літні вінничани декламували вірші та співали пісні, пронизані глибоким почуттям патріотизму та любові до рідної землі. А також усі учасники події долучились до плетіння захисної маскувальної сітки.

Активну участь у Шевченкових читаннях взяли відвідувачі гуртка української мови та вокально-хорового ансамблю. Літературний вечір об’єднав вінничан та внутрішньо переміщених осіб у єдиній меті – вкотре нагадати, який великий спадок нам залишив український письменник та художник Тарас Шевченко.

Бабусі та дідусі Терцентру не лише декламували вірші на пам'ять українською, польською та англійською мовами, а й розповідали, як вони познайомились із творчістю Тараса Шевченка. [15]

Підопічні Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування підтримують активний спосіб життя.

Денне відділення Вінницького територіального центру соціального обслуговування надає можливість людям похилого віку відвідувати різноманітні гуртки. Один з них – гурток здорового способу життя. Під керівництвом медичної сестри закладу Валентини Морнової 15 пані золотого віку опановують скандинавську ходу. [8]

19 травня у Вінниці відбувся Відкритий Чемпіонат області з чирлідингу. У ньому взяли участь 105 команд у різних вікових категоріях, зокрема, і команда Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування «Golden age 60+». Танцівниці золотого віку посіли почесне перше місце у своїй категорії. Команда Терцентру «Golden age 60+» складається з 16 танцівниць. Найстаршій з них – 75 років. Середній вік учасниць команди – 68,5 років.

Слід зазначити, це вже не перша перемога команди «Golden age 60+». Золото вони [здобули](https://www.vmr.gov.ua/tantsivnytsi-60-komanda-z-chyrlidynhu-vinnytskoho-tertsentru-stala-zolotym-pryzerom-zmahan-ta-otrymala-kubok-ukrainy-2023) також у грудні 2023 року на змаганнях у Львові. [6]

23 травня підопічні Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування (спортсмени віком 60+) відкрили літній сезон велосипедів. Близько 25 пенсіонерів провели першу у цьому сезоні велопрогулянку середмістям Вінниці.

У Терцентрі в користуванні є 7 велосипедів. Катаються підопічні по групах. Велопрогулянки проводяться тричі на тиждень по 1,5 години.[5]

З метою створення умов для всебічного розвитку і підтримки соціальних здібностей людей похилого віку Вінницької міської територіальної громади, та реінтеграції їх в активне життя громади, керуючись пунктом 22 частини 1 статті 26, частиною 1 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада вирішила затвердити Програму «Громада відкритих можливостей для людей похилого віку Вінницької міської територіальної громади на 2021-2023 роки». [10]

 Розглянемо більш детально деякі заходи, які проводилися для осіб похилого віку в Територіальному центрі соціального обслуговування в 2022 році згідно цієї Програми.

В рамках впровадження ініціативи «Жовтень – місяць подій для людей похилого віку», з метою привернення уваги суспільства до цієї вікової групи, працівниками Територіального центру організовано професійну фотосесію для відвідувачів відділення денного перебування «Жінка віку осені», в якій прийняли участь 7 учасниць. Завдяки участі у заході, його учасниці отримали масу приємних вражень, впевненість у собі, чудовий настрій та позитивні емоції.

 З нагоди Міжнародного дня людей похилого віку для відвідувачів відділення денного перебування Територіального центру його працівниками організовано тематичну екскурсію «Стежками рідного міста» та «Вінниця в мініатюрі».

 Задля підвищення соціальної активності громадян похилого віку, для відвідувачів Територіального центру було організовано та проведено спортивну олімпіаду в парку «Вишенський», участь у якій взяли близько 20 осіб.

А у грудні 2022 року, з метою підтримки давніх українських традицій, Територіальним центром були проведені "Андріївські вечорниці", учасниками яких стали 18 громадян поважного віку.

Крім того, з метою впровадження ініціативи «Соціальна активність – категорія без віку» та створення «Школи волонтерства» з числа людей поважного віку, при відділенні денного перебування Територіального центру створено гурток краєзнавства, який очолює волонтерка з числа осіб похилого віку, яка є відвідувачкою зазначеного закладу.

 Задля створення умов для впровадження освітніх програм за напрямками: опанування сучасних технологій, електронних інструментів та послуг; правової освіти; ефективної комунікації з владою тощо, при відділенні денного перебування Територіального центру функціонують наступні факультети та гуртки: психології, здорового способу життя, рукоділля, української мови, краєзнавства, фотогурток, кіногурток, музичний гурток, гурток «Творча майстерня» та ін. Послугу соціальної адаптації в відділенні отримали 1842 осіб поважного віку.

 Виконавчими органами міської ради систематично вживаються відповідні заходи, спрямовані на покращення інформування людей поважного віку, які проживають у Вінницькій міській територіальній громаді, про наявні державні та муніципальні допомоги, пільги та компенсації.

 У бібліотеках Вінницької міської центральної бібліотечної системи проводиться активна робота із людьми поважного віку. Ця категорія користувачів є не лише активними читачами, вони із великим задоволенням беруть участь в соціокультурній роботі, яку проводять бібліотеки. Із 48 клубів та гуртків, які діють при бібліотеках міста, 6 об’єднують користувачів літнього віку. Із загальної кількості користувачів міських бібліотек, саме люди поважного віку становлять значний відсоток. У непростий період повномасштабної війни, завдання публічних бібліотек – створити умови для об’єднання та спілкування літніх людей, організувати дозвілля цих груп користувачів з метою їхньої соціальної адаптації. Діяльність бібліотек спрямована на збереження корисної, доцільної активності таких людей, створення для них сприятливого психологічного мікроклімату. [9]

**3.3. Аналіз соціальних послуг для осіб похилого віку у геріатричному відділенні обласного пансіонату**

Вінницький пансіонат є стаціонарною соціально-медичною установою загального типу для постійного проживання громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, інвалідів І та ІІ групи, які потребують стороннього догляду.

Пансіонат є обласною комунальною установою та підпорядкований Департаменту соціальної та молодіжної політики Вінницької облдержадміністрації. У своїй діяльності заклад керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету міністрів України, Наказами Міністерства соціальної та молодіжної  політики України, Статутом та типовим положенням щодо інтернатних установ.

Вінницький пансіонат  був збудований та розпочав свою роботу у 1981 році. Розрахований для проживання 241 мешканця. Площа земельної ділянки, на якій розташований заклад складає 1,9 гектара.

Основним завданнями пансіонату є забезпечення належних умов для проживання, соціально-побутового обслуговування, надання медичної допомоги громадянам похилого віку та інвалідам, які потребують сторонньої допомоги.

До пансіонату приймаються на повне державне утримання особи похилого віку та інваліди І та ІІ групи старші 18 років, які за станом здоров’я потребують стороннього догляду, побутового обслуговування, медичної допомоги та не мають працездатних родичів, зобов’язаних їх утримувати за законом.

 В складі пансіонату діє геріатричне відділення (знаходиться у м. Вінниця) та психоневрологічне відділення (знаходиться у передмісті Вінниці – смт. Вороновиця).[41]

Станом на 01.01.2021року у геріатричному відділенні проживало 185 осіб, з них 104 особи з інвалідністю. [34]

Станом на 01.01.2023року у геріатричному відділенні проживало 217 осіб, з них 99 особи з інвалідністю. [35]

Особи похилого віку у геріатричному відділенні забезпечуються:

* + належними та безпечними умовами проживання (опалення, освітлення, тепло-, водопостачання);
	+ житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м’яким та твердим інвентарем, столовим посудом згідно встановлених діючих норм;
	+ раціональним чотирьохразовим харчуванням, у т.ч. дієтичним з урахуванням віку і стану здоров'я;
	+ цілодобовим медичним обслуговуванням, послугами стоматолога, консультативною допомогою, стаціонарним лікуванням на базі закріплених лікувально-профілактичних закладів Охорони здоров’я м. Вінниці та санаторно-курортним лікуванням згідно висновку лікарів;
	+ слуховими апаратами, окулярами, протезно-ортопедичними виробами, спеціалізованими засобами пересування (крім моторизованих), медикаментами та життєво- необхідними ліками;
	+ організацією довкілля, культурно-масовою та оздоровчо-спортивною роботою з урахуванням здоров’я (робота клубу, бібліотеки, спортмайданчиків, відвідування екскурсій, перегляд телепередач, тощо);
	+ умовами, що сприяють адаптації підопічних у новому середовищі.

До відзначення державних, релігійних та календарних свят в актовій залі постійно проводяться концерти художньої самодіяльності, в яких беруть участь підопічні та працівники закладу.

Систематично проводяться зустрічі з цікавими творчими людьми.

Для організації дозвілля людей похилого віку постійно триває співпраця з місцевими органами охорони здоров’я, культури, громадськими організаціями, регулярно проводяться лекції на медичні, соціальні та просвітницькі теми за участю працівників районного Управління соціального захисту населення, лікарів пансіонату та лікувальних закладів міста та області, редакціями міських та обласних газет.

Для задоволення духовних та релігійних потреб функціонує православний храм, для важкохворих мешканців постійно в приміщенні закладу проводять Богослужіння та духовні бесіди  представники різних релігійних конфесій. [34;35;41]

**3.4. Хоспісна і паліативна допомога**

Відділення «Хоспіс» було створене в кінці 2015 року і повністю розпочало свою роботу в 2016 році. Працює на базі Вінницької клінічної лікарні №3. На базі відділення надається хоспісна і паліативна допомога пацієнтам. [3]

 Сьогодні відділення одночасно може прийняти 35 пацієнтів. За перший рік роботи послугами хоспісу скористалося більше 320 людей. З початку цього року понад 350. Більшість пацієнтів мають невтішні діагнози – переважно онкохворі та після інсультів.

Хоспіс – це не стільки медична допомога, а більше догляд при важких невиліковних хворобах людям, які потребують знеболення на останніх днях і хвилинах життя.

Палати медзакладу одно- або двомісні, оснащені за всіма європейськими стандартами надання паліативної допомоги: відеонагляд, кнопка виклику біля ліжка та протипролежневі матраци. Рідні та друзі можуть відвідувати хворого в хоспісі практично цілодобово. [32]

Основною задачею паліативної допомоги являється медична допомога, яка покращує якість життя пацієнта і його сім’ї. Ця допомога полегшує страждання пацієнта, лікує біль та вирішує інші проблеми – фізичні, психосоціальні та духовні.

Хоспіс – структура медико-соціальна, з обстановкою, що наближена до домашньої. Така позиція в організації «Хоспісу» допомагає забезпечити інкурабельному пацієнтові психологічний комфорт, який базується на індивідуальному підході в кожному конкретному випадку, з урахуванням стану здоров’я, психологічних чи соціальних потреб. Хвора людина потребує любові, людського тепла, опіки та милосердя. Саме такі умови і зобов’язані створити людині в останні дні її Земного життя.

Діяльність Хоспісу здійснюється відповідно до чинного законодавства України, директивних та інструктивно-методичних документів Міністерства охорони здоров’я України, Міністерства соціальної політики та праці України, управлінь охорони здоров’я й управлінь праці та соціальної політики обласних державних адміністрацій, місцевих органів влади, власного Статуту (Наказ МОЗ України від 02.03.2022 р. № 393 «Про надання паліативної допомоги та замісної підтримувальної терапії пацієнтам в умовах воєнного стану», Наказ МОЗ від 04.06.2020 р. № 1308 «Про удосконалення організації надання паліативної допомоги в Україні», Наказ МОЗ України від 21.01.2013 р. № 41: «Про організацію паліативної допомоги в Україні», Наказ МОЗ України від 07.11.2011 р. № 768 «Про затвердження табелів матеріально-технічного оснащення та примірних штатних нормативів закладу охорони здоров’я «Хоспіс», виїзної бригади з надання паліативної допомоги «Хоспіс вдома», паліативного відділення», Наказ МОЗ України від 30.12.2011 р. № 1008 «Про затвердження примірних положень про заклади охорони здоров’я», Наказ МОЗ України від 19.08.2011 р. № 524 «Про затвердження Плану заходів Міністерства охорони здоров’я України щодо організації підготовки проектів актів, необхідних для забезпечення реалізації Закону України від 7 липня 2011 року № 3612-VI «Про порядок проведення реформування системи охорони здоров’я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях та місті Києві», Рішення виконавчого комітету Вінницької міської ради від 06.03.2014 р. № 580 «Про надання дозволу на проектування «Реконструкції приміщень КЗ «ЦПМСД №5» по вул. Синєводська, 138 в м. Вінниця для створення Хоспісу»).

В «Хоспісі» створені сучасні умови для перебування хворих відповідно до затверджених санітарно-гігієнічних норм. Лікарі відділення пройшли спеціалізацію з надання паліативної допомоги. Палати оснащені сучасною медичною та технічною апаратурою відповідно до існуючих вимог для лікарень вторинного рівня.

Головним завданням Хоспісу є забезпечення комфорту в найскладніший період життя людини. [3]

Крім медичної допомоги, хворому можуть надати юридичну, психологічну та духовну. [32]

**3.5. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг**

 Оцінювання соціальних послуг складається з трьох основних компонентів: оцінка якості та ефективності соціальних послуг споживачами, оцінка ефективності функціонування системи надання соціальних послуг працівниками, які безпосередньо надають соціальні послуги, оцінка якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг. Фактично мова йде про експертне оцінювання, яке полягає в тому, що дослідник шляхом інтерв’ювання, анкетування, експертиз спонукає носія інформації до усвідомлення, структуризації та формалізації своїх знань

Одним із найпоширеніших методів експертного оцінювання є анкетування.

У дослідженні для визначення думки респондентів в анкеті для всіх запитань визначено п’ятирівневу шкалу відповідей. За цією шкалою оцінка здійснюється за такими індикаторами: час чекання на послугу; територіальна доступність; професійний рівень надання послуги; фінансова доступність; ступінь задоволення потреб клієнта. Кожному з цих індикаторів відповідає певне питання анкети. Форматом відповіді на питання анкети доцільно обрати закритий тип відповіді, оскільки вона має ряд переваг – зокрема, максимально полегшує процес відповіді на питання для респондентів, яким складно сформулювати відповідь самостійно.

За умови, коли значну частину користувачів соціальних послуг становлять люди похилого віку, це значно полегшує роботу з таким контингентом респондентів і покращує якість результатів експертного опитування. При цьому під час формування відповідей на закриті питання анкети треба дотримуватися правил щодо вичерпності списку відповідей та його узгодженості з логічною структурою питання.

У процесі вибору респондентів для анкетного опитування найбільшу вагу повинні мати два критерії: фізична та розумова здатність брати участь у опитуванні (враховуючи літній вік і хворобливий стан багатьох отримувачів соціальних послуг); тривалість періоду, протягом якого користувач одержує послуги (чим довше, тим більш вірогідним повинно бути його залучення до опитування). [20]

 Розглянемо оцінку якості соціальних послуг для осіб похилого віку в 2020-2023 роках в Територіальному центрі соціального обслуговування.

У 2020 році відповідно до наказу від 02.01.2020 року № 3-АГ заплановано було провести моніторинг та оцінку якості соціальних послуг для 70% отримувачів соціальних послуг Територіального центру.

Однак, пунктом 23 постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» визначено новий термін проведення внутрішньої оцінки якості, а саме один раз на рік не пізніше 31 липня.

Враховуючи зміни в законодавстві та запровадження з 25 березня 2020 року в Україні режиму надзвичайної ситуації (в Територіальному центрі на період дії карантинного режиму скасовано особисті прийоми громадян, призупинено роботу відділень денного перебування, відділень адресної грошової та натуральної допомоги, Муніципальної служби супроводу), кількість опитаних отримувачів соціальних послуг станом на 01.07.2020 року становила 1525 громадян, що склало 29% від загальної кількості осіб, що отримали соціальні послуги в Територіальному центрі протягом І півріччя 2020 року.

Оцінка якості надання соціальних послуг Територіальним центром в 2020 році в цілому склала 98,8%, узагальнений статус - «добре». За результатами моніторингу та оцінки якості соціальних послуг Територіальним центром визначено заходи на 2021 рік для покращення якості надання соціальних послуг [11]

У 2021 році відповідно до наказу від 04.01.2021 року № 4-АГ проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг, якою охоплено 3242 громадянина, що становить 75% від загальної кількості осіб, що отримали соціальні послуги в Територіальному центрі протягом І півріччя 2021 року.

Оцінка якості надання соціальних послуг Територіальним центром в 2021 році в цілому складає 99%, узагальнений статус - «добре». [12]

Моніторинг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг в 2022 році не проводилась, оскільки відповідно до пункту 3 постанови КМУ від 07.05.2022 року № 560 оцінка якості соціальних послуг не проводиться у разі введення на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де надавались соціальні послуги, надзвичайного або воєнного стану, та протягом трьох місяців після його припинення (скасування). [13]

Розглянемо якість надання соціальних послуг у геріатричному відділенні обласного пансіонату у 2022 році.

У відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020р. № 449 « Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» внутрішню оцінку якості соціальних послуг в пансіонаті було проведено за період з 01.01.2022р. по 31.12.2022 року наказом в.о. директора пансіонату Якимчук К.О. від 22.12.2022року № 152 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг у 2022 році» затверджено склад комісії і розроблено план роботи.

З метою визначення якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, отримувачами послуги заповнялися розроблені комісією анкети та проводилися співбесіди.

Крім того, були проаналізовані звернення, зареєстровані в книзі звернень та пропозицій проживаючих. За період проведення моніторингу відмов від анкетування та спілкування не виникало.

Всі отримувачі соціальних послуг із задоволенням спілкувались з представниками комісії, які проводили опитування та співбесіди, надавали повні і чіткі відповіді на поставлені запитання. За результатами моніторингу всі проживаючі 100% забезпеченні м'яким та твердим інвентарем, щоденним чотирьохразовим харчуванням, постійно дотримуються умови проживання (температурний режим у кімнатах, забезпечення санітарно – гігієнічних норм, заходи протипожежної безпеки та інше).

Оцінку якості соціальних послуг визначено із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду в закладі застосовано показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність та своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги.

Згідно анкетування / опитування ( 80% опитаних) отримувачів соціальних послуг задоволені послугою стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану, скарг з їх сторони не було.

Під час проведення моніторингу опрацьовано особові справи та індивідуальні плани отримувачів соціальних послуг, внаслідок чого проаналізовано терміни оформлення документів та надання соціальних послуг.

Своєчасність прийняття рішення щодо визначення ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, складання індивідуального плану відповідає термінам, передбаченим чинним законодавством. Показник своєчасності становить 100%.

Під час проведення моніторингу оцінки якості надання соціальних послуг скарг від отримувачів соціальних послуг на працівників, які обслуговують, не надходило.

Загалом роботу геріатричного відділення обласного пансіонату щодо надання соціальних послуг у 2022 році на підсумками проведеного моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг оцінено узагальненим статусом «Добре». [35]

 **Висновки до розділу № 3:**

 Проаналізуємо соціальні послуги для осіб похилого віку у Вінницькому територіальному центрі соціального обслуговування.

Вінницький територіальний центр соціального обслуговування надає багато різноманітних послуг для осіб похилого віку.

Проаналізувавши кількість отримувачів соціальних послуг і кількість наданих соціальних послуг у відділеннях соціальної допомоги вдома, бачимо, що кількість наданих соціальних послуг особам похилого віку і кількість осіб похилого віку, які отримали ці послуги, продовж 2020-2023 роках приблизно однакова. В 2022 році кількість отримувачів соціальних послуг дещо зменшилася.

 Вважається, що це пов'язано з війною. Хоч Вінниця - це відносно безпечне місто, деякі громадяни, у т.ч. похилого віку виїхали за кордон.

У 2023 році кількість отримувачів соціальних послуг дещо збільшилась. Вважається, що це пов'язано з тим, що Вінниця прийняла багато переселенців, у т.ч. похилого віку.

Проаналізувавши кількість отримувачів соціальних послуг і кількість наданих соціальних послуг у відділеннях денного перебування бачимо, що кількість наданих соціальних послуг особам похилого віку і кількість осіб похилого віку, які отримали ці послуги, впродовж 2020-2022 років приблизно однакова.

У 2023 році кількість осіб похилого віку, які отримували соціальні послуги у відділенні денного перебування зменшилася приблизно у 2 рази, але кількість отриманих соціальних послуг значно збільшилася.

Проаналізувавши кількість отримувачів соціальних послуг і кількість наданих соціальних послуг у відділеннях організації надання адресної натуральної допомоги можна зробити висновки, що кількість осіб похилого віку, які отримували продукти харчування впродовж 2020-2022 років приблизно однакова. У 2023 році кількість осіб похилого віку, які отримували продукти харчування значно збільшилась. Багато соціальних послуг надається робітником з комплексного обслуговування будинків і перукарем.

Проаналізувавши видачу Пунктом прокату технічних та інших засобів реабілітації бачимо, що у 2023 році порівняно з 2020 роком видача технічних засобів реабілітації для громадян похилого віку і кількість громадян, які отримали технічні засоби реабілітації збільшилась майже у 5 разів.

Проаналізуємо соціальні послуги для осіб похилого віку у Вінницькому геріатричному відділенні комунальної установи «Обласний пансіонат для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку».

У 2022 році порівняно з 2020 роком кількість пацієнтів геріатричного відділення збільшилась.

Соціальні послуги для осіб похилого віку у Вінницькому геріатричному відділенні комунальної установи «Обласний пансіонат для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку» надаються різноманітні. Літні особи забезпечені всім необхідним для проживання.

**ВИСНОВКИ**

1. Соціальні послуги є невід’ємною частиною державних соціальних гарантій та зобов’язань перед літніми громадянами.

Соціальні послуги - це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя. [46,с.160]

Соціальні послуги покликані пом’якшити становище осіб похилого віку, яке для багатьох із них характеризується поєднанням погіршення стану здоров’я та матеріальної скрути. [20]

1. Україна володіє розгалуженою мережею закладів соціального обслуговування, які надають низку соціальних послуг для громадян похилого віку, що охоплюють усі основні аспекти життєдіяльності людини похилого віку. Водночас проблематика функціонування даної мережі є досить складною, оскільки стосується задоволення різноманітних специфічних потреб осіб похилого віку.

Суттєвим позитивним кроком для забезпечення державних соціальних гарантій та зобов’язань для осіб похилого віку в Україні є впровадження державних стандартів соціальних послуг, що містять певні вимоги до якості соціальних послуг. Найбільше значення для літніх громадян мають «Державний стандарт догляду вдома» та «Державний стандарт денного догляду», оскільки вони безпосередньо стосуються специфічних потреб даної категорії отримувачів. Для задоволення потреб осіб похилого віку необхідним є надання їм певної кількості соціальних послуг встановленої якості.

Спеціальні стандарти надання соціальних послуг в Україні перебувають на стадії розроблення, а їх зміст постійно знаходиться у фокусі суспільної уваги.[20]

3. В Україні є певні проблеми щодо надання якості і кількості надання соціальних послуг особам похилого віку.

Враховуючи зміни в структурі населення України, значно розширився контингент населення, яке є потенційним споживачем таких послуг, тобто чисельність отримувачів даної допомоги зростає.

Але багато літніх громадян не звертаються за допомогою у побуті через різні причини. Ці причини пов’язані не лише з особистими переконаннями літніх людей, а й недостатньою інформованістю про діяльність територіальних центрів соціального обслуговування та соціальних служб та недостатньою кількістю таких установ.

Складним сьогодні залишається і питання достатності закладів соціально-побутового обслуговування осіб похилого віку у сільській місцевості. У селах і малих містах такі заклади часто відсутні.

Надзвичайно гострою проблемою в Україні є недостатність хоспісів і відділень паліативної допомоги. Потреба у паліативній допомозі в Україні задоволена лише на 25%.

Що стосується якісних аспектів надання соціальних послуг літнім громадянам, то варто вказати на активізацію роботи органів влади стосовно підвищення якості соціальних послуг для осіб похилого віку. [20]

4. Проаналізувавши соціальні послуги для осіб похилого віку у м. Вінниця, бачимо, що Вінницький територіальний центр соціального обслуговування і геріатричне відділення комунальної установи «Обласний пансіонат для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку» надають багато різноманітних послуг особам похилого віку.

Оцінка якості надання соціальних послуг у Вінницькому територіальному центрі соціального обслуговування у 2020 і 2021 роках отримала оцінку «добре». У 2022 і 2023 роках у зв'язку із введенням військового стану оцінка якості надання соціальних послуг не проводилась. [11;12;13;14]

Роботу геріатричного відділення комунальної установи «Обласний пансіонат для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку» у 2022 році за підсумками проведеного моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг оцінено узагальненим статусом «Добре». [35]

 5. Загалом можна стверджувати, що державне соціальне обслуговування осіб похилого віку в Україні попри наявні проблеми, сьогодні зазнає трансформацій у бік підвищення якості соціальних послуг. [19]

Таким чином, мету дослідження досягнуто, а всі поставлені завдання вирішено.