

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, ІСТОРІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ
КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ
РОБОТИ

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ
ПОХИЛОГО ВІКУ У ГРОМАДІ МІСТА

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: здобувачка освіти IV курсу 411 групи
Спеціальності 231 Соціальна робота
Освітньо-професійної програми «Соціальна робота»
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної форми навчання
Анна ЧУРУТА

Керівник: доцент, к.п.н., Володимир ГУРІЧ
Рецензент: доцент, к.п.н., Надія САБАТ

Івано-Франківськ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи організації соціальних послуг	
літнім людям у громаді міст.....	6
1.1. Соціальні послуги як складова соціального захисту населення: специфіка потреб літніх людей.....	6
1.2. Нормативно-правова база організації соціальних послуг літнім людям в Україні	11
1.3. Роль соціального захисту у сучасному урбанізованому середовищі	12
РОЗДІЛ 2. Моделі і методи організації соціальних послуг	
літнім людям у міських громадах	16
2.1. Аналіз сучасних моделей організації соціальних послуг у громадах міст	16
2.2. Проблеми та перспективи соціального обслуговування літніх людей у містах	18
2.3. Соціальне партнерство у сфері допомоги літнім людям ...	20
РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення організації соціальних послуг літнім людям у громадах міст	25
3.1. Впровадження інноваційних підходів у наданні соціальних послуг.....	25
3.2. Роль громадських організацій та волонтерських рухів у підтримці літніх людей.....	31
3.3. Розробка рекомендацій щодо оптимізації організації соціальних послуг.....	34
ВИСНОВКИ.....	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43

ВСТУП

Демографічне старіння населення є однією з ключових тенденцій сучасного суспільства. В Україні цей процес набуває особливої актуальності: за даними Державної служби статистики України, частка осіб віком 65 років і старше становив 13,87% від загальної чисельності населення ще за оцінкою 2020 року [19]. Це свідчить про необхідність адаптації соціальних послуг до потреб літніх людей, особливо в умовах міських громад.

Урбанізація та зміни в структурі сім'ї призводять до зростання кількості самотніх літніх людей, що потребують підтримки. За дослідженнями, які було проведеного у м. Київ, демографічне старіння населення столиці має свої особливості та виклики, що потребують детального аналізу та врахування при плануванні соціальних послуг [11]

В Україні існують різні підходи до організації соціальних послуг для літніх людей. Найбільш поширеною формою є територіальні центри соціального обслуговування, які надають різноманітні послуги для цієї категорії населення. Однак, як зазначається у низці досліджень, система надання соціальних послуг потребує оптимізації та врахування сучасних реалій [33].

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю розробки теоретичних основ та практичних рекомендацій щодо організації соціальних послуг для літніх людей у міських громадах, що сприятиме підвищенню їх якості та доступності. Зважаючи на вищенаведені факти, **темою** нашої дипломної роботи обрано **«Організація соціальних послуг літнім людям у громаді міста»**.

Мета дослідження – аналіз теоретичних засад організації соціальних послуг для літніх людей у міських громадах та розробка рекомендацій щодо їх удосконалення.

Завдання дослідження:

1. Визначити сутність та особливості соціальних послуг для літніх людей.
2. Дослідити сучасні підходи та моделі організації соціальних послуг у міських громадах.
3. Проаналізувати основні проблеми та перспективи розвитку соціального обслуговування літніх людей в умовах урбанізованого середовища.
4. Розробити рекомендації щодо підвищення ефективності надання соціальних послуг літнім людям.

Об'єкт дослідження – процес організації соціальних послуг для літніх людей.

Предмет дослідження – теоретичні засади та практичні підходи до організації соціальних послуг для літніх людей в умовах міських громад.

Методи дослідження включають аналіз наукової літератури, нормативно-правових документів, статистичних даних, а також порівняльний аналіз та узагальнення отриманих результатів.

Наукова новизна полягає у систематизації та узагальненні теоретичних підходів до організації соціальних послуг для літніх людей у міських громадах України, а також у розробці рекомендацій щодо їх удосконалення з урахуванням сучасних демографічних та соціальних тенденцій.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання розроблених рекомендацій органами місцевого самоврядування та соціальними службами для покращення якості та доступності соціальних послуг для літніх людей.

Апробація результатів дослідження. Кваліфікаційну роботу виконано відповідно до наукової теми кафедри філософії, соціології та соціальної роботи «Сучасні технології формування професійної активності в умовах трансформації сучасного українського суспільства» (державний реєстраційний № 0117U006790). Тему роботи обговорено та затверджено на засіданні кафедри філософії, соціології та соціальної роботи (протокол № 3 від 04.11.2024 р.), а також наказом по Херсонському державному університету. Матеріали дослідження обговорювалися на засіданні кафедри філософії, соціології та соціальної роботи (протокол № 6 від 03.03.2025 р., № 7 від 07.04.2025 р.).

Структура та обсяг: робота складається з трьох розділів, шести підрозділів, висновків, переліку використаних джерел (34 пункти) та додатків. Загальний обсяг роботи – 47 сторінок. Основний зміст викладено на 41 сторінці.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛІТНІМ ЛЮДЯМ У ГРОМАДІ МІСТ

1.1. Соціальні послуги як складова соціального захисту населення: специфіка потреб літніх людей

Метою соціальних послуг для людей похилого віку є забезпечення гідного рівня життя, підтримання їхньої активності та самостійності, покращення загального самопочуття, а також створення умов для їхньої максимальної інтеграції в суспільство. Ці послуги спрямовані на задоволення фізичних, емоційних, соціальних та побутових потреб літніх людей, запобігання ізоляції, підтримку здоров'я та психологічного благополуччя.

Основні види соціальних послуг для людей похилого віку охоплюють різні завдання соціальної підтримки у формі:

1) **допомога вдома**: передбачає надання різноманітних сервісів безпосередньо за місцем проживання особи. Вони включають у себе: допомогу у веденні домашнього господарства (прибирання, прання, приготування їжі), сприяння в дотриманні особистої гігієни та санітарних норм, організацію доставки продуктів харчування, ліків, предметів першої необхідності, а також супровід до медичних закладів або інших організацій. Це дає змогу літнім людям продовжувати жити у звичних умовах, зберігаючи зв'язок зі своїм будинком та громадою;

2) **денний догляд**. Послуги денного догляду передбачають організацію тимчасового перебування людей похилого віку в спеціалізованих центрах денного догляду. У цих закладах надається комплексна підтримка, включаючи повноцінне харчування, регулярні медичні огляди, контроль за станом здоров'я, участь у культурних,

освітніх та соціальних заходах. Це сприяє соціалізації, активному способу життя та запобігає почуттю самотності;

3) *психосоціальна підтримка*. Дана форма соціальних послуг має завданням надання психологічної допомоги, консультування (як індивідуального, так і групового), допомогу у вирішенні емоційних труднощів, пов'язаних з віковими змінами, втратою близьких, хронічними захворюваннями або обмеженнями. Значна увага приділяється організації дозвілля літніх осіб: майстер-класи, творчі заняття, культурні події, спілкування у рамках різноманітних активностей. Це сприяє покращенню емоційного стану, самоповазі та впевненості у власних силах.

Унікальність надання соціальних послуг для літніх людей полягає передусім у персоналізованому підході, який враховує індивідуальні фізичні, психологічні та соціальні потреби кожної людини. Такий підхід дозволяє створювати ефективні програми допомоги, що спрямовані не тільки на підтримку фізичного здоров'я, але й забезпечують емоційне благополуччя, збереження людської гідності та незалежності. Послуги підбираються з огляду на стан здоров'я, рівень самостійності, психоемоційний стан та побажання особи, що сприяє її активному залученню до громадського життя та мінімізації відчуття ізолюваності.

До того ж, соціальні сервіси заохочують соціальну комунікацію між літніми людьми та їхнім найближчим колом – ріднею, сусідами, громадою. Це допомагає зберегти соціальні контакти, запобігати відчуженню та покращувати загальну якість життя.

Україна бере участь у загальному глобальному процесі демографічного старіння, який впливає на більшість країн Європи. Наша країна належить до переліку держав, де швидкість старіння населення одна з найбільших. Згідно з даними 2021 року, частка людей віком від 60 років і старше склала 24,8% від загальної кількості населення, і ця цифра продовжує збільшуватися. Прогнозується, що у найближчі десятиліття

ця тенденція буде тільки посилюватися, що викликає серйозний тиск на всі складові соціальної інфраструктури.

Особливий вплив демографічні зміни мають на такі сфери соціального забезпечення:

1. Пенсійна система. Одним із центральних викликів є збільшення тиску на пенсійну систему. З паралельним зростанням кількості пенсіонерів та скороченням числа людей працездатного віку, постає критичний розрив у пропорції між тими, хто сплачує пенсії (працівники), та тими, хто їх отримує. Це викликає фінансові ускладнення у гарантуванні виплат пенсій, що вимагає модернізації пенсійного забезпечення, розшуку інших джерел фінансування та заохочення працевлаштування серед людей похилого віку.

2. Система охорони здоров'я та піклування. З віком населення зростає запит на медичні та соціальні сервіси, спрямовані на хронічні хвороби, відновлення та довгостроковий догляд. Це потребує розвитку мережі закладів тривалого догляду, покращення доступу до високоякісної медичної допомоги вдома, а також підготовки професійних кадрів для турботи про літніх людей.

3. Інфраструктура та соціальна інтеграція. Збільшення кількості літніх людей вимагає перетворення міського простору відповідно до їхніх фізичних потреб. Це означає: безперешкодний доступ до громадського транспорту, будівель та житла. «Важливо також створити умови для активного способу життя, що включає волонтерство, культурні заходи та залучення старших людей до громадського життя» [13]. Люди похилого віку мають більшу потребу у медичних та соціальних послугах, що «призводить до збільшення попиту на ці послуги та потребує розширення інфраструктури соціальних послуг» [22].

Необхідність коригування соціальної політики викликана наступними об'єктивними чинниками: демографічні зміни спонукають

до перегляду та модернізації публічної політики у сфері соціального захисту, особливо при впровадженні інноваційних стратегій підтримки людей похилого віку та сприяють їх соціальному включенню. Враховуючи вищезазначені труднощі, важливо розробити та виконувати стратегії, що підвищують якість життя для людей похилого віку, заохочують їх активну участь у суспільстві та встановлюють надійну систему соціальних служб.

У контексті децентралізації в Україні міські громади беруть на себе провідну роль у наданні соціальних послуг людям похилого віку. Основна стратегія :

1) оцінка потреб громади: аналіз для визначення кількості та потреб літніх жителів;

2) спільне обслуговування з громадськими організаціями: залучення громадських та благодійних асоціацій у наданні послуг та волонтерської роботи.

Фінансування і контроль якості соціальних послуг – визначальні елементи, що обумовлюють їхню стійкість, наявність та відповідність запитам населення. Адекватне фінансове забезпечення створює умови для створення, підтримки та розвитку дієвої системи соціальної допомоги, зокрема в умовах дедалі більшої потреби в послугах для літніх людей.

Основою фінансового забезпечення соціальних послуг в Україні є місцеві бюджети, що відповідає завданням реформи децентралізації. Відтак, фінансова відповідальність за соціальне обслуговування поступово зміщується з державного рівня на плечі органів місцевого самоврядування, які мають глибше розуміння специфічних потреб своїх громад. Додаткові кошти надходять з державного бюджету, міжнародних програм підтримки, а також з внесків самих отримувачів послуг (коли передбачено співфінансування).

Контроль якості соціальних послуг відбувається через механізми моніторингу, акредитації та аналізу результативності роботи надавачів. Це передбачає визначення чітких норм, періодичне проведення інспекцій, вимірювання рівня задоволеності тих, хто отримує послуги, а також професійне навчання та підвищення кваліфікації спеціалістів соціальної сфери. Громади, крім того, повинні гарантувати прозорість використання фінансових ресурсів, відкритість до громадського нагляду та врахування відгуків населення.

В Україні з 1 січня 2020 року діє оновлений Закон України «Про соціальні послуги». Цей нормативний акт став важливим етапом у реформуванні соціальної сфери у рамках децентралізації. Відповідно до цього закону, територіальні громади отримали ключову роль та відповідальність за:

1. Визначення тих, хто опинився у скрутному становищі та потребує соціальної допомоги;
2. Оцінювання їхніх потреб у певних соціальних послугах;
3. Організацію надання таких послуг через комунальні заклади, приватні структури або громадські організації;
4. Розбудову необхідної соціальної інфраструктури (будинків для літніх людей, денних центрів, служб домашнього догляду та інших);
5. Ведення місцевих реєстрів надавачів і одержувачів соціальних послуг.

Розв'язання вищезазначених завдань збільшує адаптивність і цілеспрямованість соціальної підтримки, даючи змогу точніше реагувати на унікальні запити місцевих мешканців. Водночас, «така організація потребує від органів місцевого самоврядування значного професіоналізму, вміння планувати, управлінської компетентності та підзвітності перед населенням» [18]. Нормативну основу реалізації вищезазначених задач, механізмів організації соціальних послуг літнім людям ми розглянемо у наступному підрозділі нашої роботи.

1.2. Нормативно-правова база організації соціальних послуг літнім людям в Україні

Надання соціальних послуг літнім людям в Україні регулюється кількома нормативно-правовими актами, зокрема:

1. Закон України «Про соціальні послуги»: визначає основні засади організації й надання соціальних послуг, права та обов'язки отримувачів та надавачів послуг.

2. Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 року № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» [34].

3. Інші підзаконні акти, що визначають порядок надання конкретних видів послуг, стандарти якості, механізми фінансування та контролю.

З 1 січня 2020 року набули чинності важливі зміни до Закону України «Про соціальні послуги», що ознаменували перехід до нової моделі організації соціального захисту, адаптованої до реалій децентралізації. З того часу ключова роль у системі соціального забезпечення перейшла до територіальних громад. Тепер територіальні громади виступають не лише як адміністративні утворення, але й як головні координатори та виконавці соціальної політики на місцевому рівні. Саме вони визначають потреби своїх мешканців та відповідають за надання необхідної допомоги та підтримки.

Віднині ключове слово – громада:

1) визначає тих, хто опинився у важких життєвих умовах та потребує підтримки (скажімо, літніх людей, осіб з інвалідністю, родини, що переживають труднощі);

2) здійснює оцінювання індивідуальних потреб кожної особи, щоб з'ясувати, яка допомога буде найбільш доречною за обсягом та типом;

3) організовує надання потрібних соціальних послуг, залучаючи для цього як муніципальні заклади, так і приватні чи громадські організації;

4) розвиває місцеву соціальну інфраструктуру, формуючи умови для легкої доступності, високої якості та безперервності соціального обслуговування.

1.3. Роль соціального захисту у сучасному урбанізованому середовищі

У містах забезпечення добробуту людей похилого віку дорослих є одним з ключових аспектів справедливості та підтримці соціального порядку у соціумі. Це включає наступні соціальні гарантії:

1. Забезпечення стабільної та достатньої пенсій для всіх осіб.
2. Доступ до якісних медичних послуг, профілактики та лікування захворювань, які є поширеними серед людей похилого віку
3. Соціальні програми: переваги для комунальних послуг, знижки на транспорт, надання технічних засобів реабілітації
4. Психологічна підтримка та соціалізація: підтримка і створення нових інтересів, хобі, культурних заходів, програм, що сприяють активному довговічності

Отже, ми підкреслюємо, що значення соціального захисту зростає при урбанізації, де люди похилого віку можуть відчувати самотність і вимагати додаткової допомоги для їх інтеграції у суспільне життя в умовах розділеності родин, дистанційності соціальних відносин. Зазначене стало елементом ширших перетворень, мета яких – наблизити соціальні послуги до тих, хто їх потребує, гарантувати адресність

підтримки та раціональне використання наявних ресурсів. Такий крок також сприяє появі нових можливостей для застосування інноваційних форм догляду, налагодження партнерства між державними структурами та громадськими організаціями, а також активного включення місцевих громад до процесів планування, контролю та оцінювання якості надаваних послуг.

Отже, українська система соціального захисту еволюціонує від централізованого контролю до місцевого самоврядування, де ключову роль у перетвореннях відіграють самі громади. Вони стають ближчими до людей, демонструють більшу гнучкість у відповіді на конкретні потреби та спроможні організовувати допомогу тим, хто її потребує, значно ефективніше.

Висновки за 1 розділом

У першому розділі дослідження представлено теоретичне підґрунтя організації соціальних послуг для людей похилого віку в умовах функціонування міських територіальних громад. Проведено всебічний аналіз сутності, засад та особливостей надання соціальних послуг літнім особам, враховуючи специфіку міського середовища, де спостерігається висока щільність населення, розвинена інфраструктура, але одночасно існує підвищена ймовірність соціальної ізоляції та зниження рівня міжособистісної взаємодії серед людей старшого віку. У рамках цього розділу розглянуто актуальні стратегії організації соціального обслуговування. Розглянуто наступні моделі: інституційна модель, підтримка вдома, розширення денного догляду. Також приділено увагу партнерству між державними, громадськими та приватними організаціями.

Окремим акцентом виступають принципи клієнтоорієнтованості, планування індивідуальної допомоги з урахуванням потреб та забезпечення високої якості надання соціальних послуг. Акцент

зроблено й на важливості соціального захисту у контексті урбанізації. Тут ключове значення мають: безперешкодний доступ до послуг, їхня інтеграція в місцеву інфраструктуру та створення соціального простору, який сприяє активному та гідному старінню.

Враховано, що у міських умовах спостерігається збільшення потреби у соціальних сервісах. Це зумовлено не тільки демографічними змінами, але й підвищеним впливом стресових чинників, обмеженнями у житлових умовах та обмеженим доступом до соціальних контактів.

Аналіз нормативно-правової основи організації соціальних послуг в Україні показав, що норми Закону України «Про соціальні послуги», а також інших законодавчих та підзаконних актів визначають принципи організації, фінансування та здійснення контролю за якістю допомоги людям похилого віку. Виділено ключову роль забезпечення прозорості у всіх процесах, стандартизації самих послуг та розробки ефективних механізмів для перевірки результативності їх надання.

Окрім того, було проаналізовано вплив демографічних зрушень на функціонування системи соціальної допомоги, включаючи наслідки старіння суспільства, збільшення кількості людей із захворюваннями, пов'язаними з віком, та зменшення кількості працездатного населення. Доведено необхідність перенаправлення соціальної політики на профілактичні заходи, організацію довготривалого догляду та активне залучення літніх людей до суспільного життя.

Доведено, що дієва організація соціальної підтримки для літніх людей у міських спільнотах стає реальністю лише за умови втілення всеохоплюючого, багатогранної стратегії. Цей підхід включає в себе: ретельне вивчення особистих потреб кожного клієнта, системний розбір демографічних даних, активне використання місцевого потенціалу громад та врахування особливостей міського середовища.

Підкреслено нагальність безперервного оновлення нормативно-правових актів, пристосування інструментів соціального забезпечення

до актуальних реалій та загальносвітових проблем, зокрема – до швидкого демографічного старіння, перетворень у моделях сімей та модифікацій суспільних відносин в умовах міста.

РОЗДІЛ 2.

МОДЕЛІ І МЕТОДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛІТНІМ ЛЮДЬМ У МІСЬКИХ ГРОМАДАХ

2.1. Аналіз сучасних моделей організації соціальних послуг у громадах міст

У сучасних умовах соціальна підтримка людей похилого віку в містах набуває особливого значення через демографічні зміни та зростання числа літніх осіб. Основні типи соціальної підтримки включають інституційну, неінституційну та змішану, причому кожний із них має свої специфічні особливості та сфери застосування.

Інституційна соціальна підтримка передбачає надання допомоги через офіційні організації, установи чи державні інститути. Основними її характеристиками є:

- організація за участі державних чи недержавних установ, таких як соціальні служби, фонди соціального страхування, благодійні організації;
- реалізація через фінансування соціальних програм, виплату пенсій, допомогу малозабезпеченим, підтримку осіб з інвалідністю;
- держава часто виступає як головний координатор і джерело ресурсів для таких програм. Наприклад, у системі соціального страхування кошти можуть бути спрямовані на пенсії, медичне обслуговування або інші види соціальної допомоги.

Інституційна модель вирізняється тим, що підтримка надається у спеціалізованих установах, таких як будинки для літніх людей, геріатричні центри та інші соціально-медичні заклади. Цей підхід дозволяє забезпечити постійний контроль за здоров'ям старших осіб і надавати комплексні соціальні послуги в умовах стаціонару.

Неінституційна соціальна підтримка ґрунтується на неформальних засобах надання допомоги. Вона особливо ефективна, коли виникає потреба в організації догляду за літніми членами родини, у волонтерських заходах чи у взаємодопомозі між сусідами та знайомими. До її характеристик можна віднести такі:

- реалізується через родинні зв'язки, друзів, громаду або суспільні відносини;
- охоплює емоційну підтримку, взаємодопомогу в домашніх справах або фінансову допомогу без залучення офіційних організацій.

Неінституційна модель акцентує увагу на соціальній підтримці в домашніх умовах або в середовищі громади. До таких заходів можуть належати соціальні патронажні служби, денні центри перебування, а також мобільні бригади, які забезпечують надання соціальних послуг безпосередньо в місцях проживання для людей похилого віку.

Комбінована соціальна підтримка як підхід інтегрує аспекти інституційної та неінституційної допомоги. Це дозволяє літнім людям отримувати необхідну підтримку вдома, а в разі погіршення здоров'я забезпечує можливість госпіталізації в спеціалізовані заклади. Для втілення цього підходу держава може, наприклад, фінансувати громадські організації, що реалізують соціальні програми на додаток до діяльності державних установ. Інший формат взаємодії включає співпрацю офіційних структур, таких як місцеві адміністрації, з громадськими ініціативами або релігійними організаціями.

Індивідуалізований догляд відіграє ключову роль у сучасній соціальній роботі. Як зазначають Мак-Кінні та Робертс (2013), цей підхід передбачає надання допомоги з урахуванням специфічних фізичних, соціальних і емоційних потреб кожної людини. Завдяки цьому поліпшується якість життя і знижуються ризики соціальної ізоляції [6].

Кожна з наведених форм має свої переваги та недоліки, які слід брати до уваги при їхньому застосуванні чи впровадженні. Інституційна

форма відзначається системністю, масштабністю та чітким регулюванням, але водночас має такі мінуси, як бюрократія та ймовірність корупції. Неінституційна форма характеризується гнучкістю та швидкою реакцією, проте її обмежують ресурси та залежність від добровільної участі. Змішана форма поєднує сильні сторони двох попередніх підходів, але ускладнює процес координації між різними учасниками. Отже, вибір форми соціальної підтримки визначається конкретними потребами населення та спроможностями держави чи громади.

2.2. Проблеми та перспективи соціального обслуговування літніх людей у містах

Організація соціальної підтримки літніх людей у різних містах має суттєві відмінності в залежності від країни. Наприклад, у багатьох європейських містах реалізуються програми мобільних соціальних служб, що дозволяють забезпечити допомогу навіть у віддалених районах. Це дає можливість соціальним працівникам відвідувати літніх людей вдома та надавати необхідну медичну і соціальну допомогу без потреби у стаціонарному догляді.

В Україні активно застосовуються мобільні сервіси, що співпрацюють з місцевими громадами та соціальними установами. За словами Л. Осіпової, «такі програми допомагають зменшити навантаження на інституції та покращити доступ до соціальних послуг» [19]. Інформаційні технології значно впливають на якість і доступність цих послуг. Використання електронних баз даних дозволяє швидко отримувати інформацію про потреби людей похилого віку та координувати надання необхідної допомоги. За думкою багатьох дослідників, «розвиток мобільних додатків і онлайн-сервісів сприяє

швидкому наданню консультацій та віддаленому моніторингу стану здоров'я» [16; 31].

У сучасному контексті слід відзначити, що в деяких країнах активно реалізуються системи телемедицини, які надають змогу здійснювати медичні консультації дистанційно. Це суттєво полегшує доступність медичних послуг для осіб похилого віку, особливо в сільських та віддалених регіонах. У Німеччині значний інтерес викликають інтегровані моделі соціальної підтримки, які координують діяльність соціальних служб, медичних установ та громадянських організацій, таких як ЮНІСЕФ, KFW та уряд Німеччини. Цей підхід дозволяє забезпечити кращу координацію зусиль та надавати всебічну допомогу людям похилого віку [29].

Труднощі соціального обслуговування людей похилого віку у міських умовах зумовлені недостатнім фінансуванням, нестачею кваліфікованих кадрів та відсутністю координації серед різних установ. Відповідно до досліджень Л. Тюпти та І. Іванової, представлених у розділі «Соціальна робота в системі охорони здоров'я», «одним з головних викликів є забезпечення індивідуального підходу до кожного підопічного. Це часто ускладнюється великим обсягом роботи» [29].

Проблеми соціального обслуговування літніх людей у міських умовах часто зумовлені недостатнім розвитком інфраструктури, що значно ускладнює доступ для малорухливих осіб до необхідних соціальних послуг. Цей аспект є критично важливим, особливо з огляду на зростаючу потребу в забезпеченні якісного обслуговування для осіб похилого віку. Перспективи поліпшення в цій сфері включають активне використання сучасних інформаційних технологій, які можуть спростити комунікацію та управління наданням послуг. До того ж, передбачається розширення спектру соціальних послуг для задоволення різноманітних потреб і зміцнення матеріально-технічної бази установ, що надають ці послуги. Важливим є також залучення недержавних

організацій до співпраці, оскільки це може значно підвищити гнучкість, ефективність та доступність усіх форм допомоги для тих, хто її потребує. Покращення цих аспектів сприятиме створенню більш інклюзивного та підтримуючого середовища для літніх осіб у містах.

2.3. Соціальне партнерство у сфері допомоги літнім людям

Соціальне партнерство у забезпеченні підтримки для літніх людей є важливим аспектом розвитку соціальної політики в міських районах. Воно передбачає активну взаємодію між державними інституціями, громадськими організаціями, благодійними фондами, приватними підприємствами та волонтерами для надання комплексної підтримки старшому поколінню. Завдяки такій співпраці оптимізується використання ресурсів та підвищується ефективність здійснення соціальних програм. Така взаємодія дозволяє залучити різноманітні джерела фінансування, включаючи державний бюджет, міжнародні гранти, благодійні внески та приватні інвестиції.

Ключовою складовою є впровадження спільних проєктів, що спрямовані на соціальну інтеграцію людей похилого віку, надання соціальних послуг у центрах активності громади та організацію культурних і оздоровчих заходів. Вдалим прикладом такої співпраці є програми соціальної підтримки ветеранів у містах, які реалізуються за участю державних установ і громадських організацій. В Україні сьогодні втілюється чимало ініціатив, спрямованих на допомогу внутрішньо переміщеним особам похилого віку, реалізація яких відбувається через співпрацю між державними інституціями та громадськими організаціями. Розглянемо більш детально деякі з них.

Експериментальний проєкт «Гроші ходять за людиною», ініційований Міністерством соціальної політики України восени 2024 року, ставить за мету забезпечити внутрішньо переміщених осіб

похилого віку та людей з інвалідністю послугами стаціонарного догляду та підтриманого проживання. Основний принцип ініціативи полягає в тому, щоб спрямовувати фінансування безпосередньо отримувачам послуг, які можуть самотужки вибирати постачальників та види необхідної допомоги. У реалізації проекту беруть участь такі організації, як Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю, АТ «ПриватБанк», Національна соціальна сервісна служба та низка інших партнерів [10].

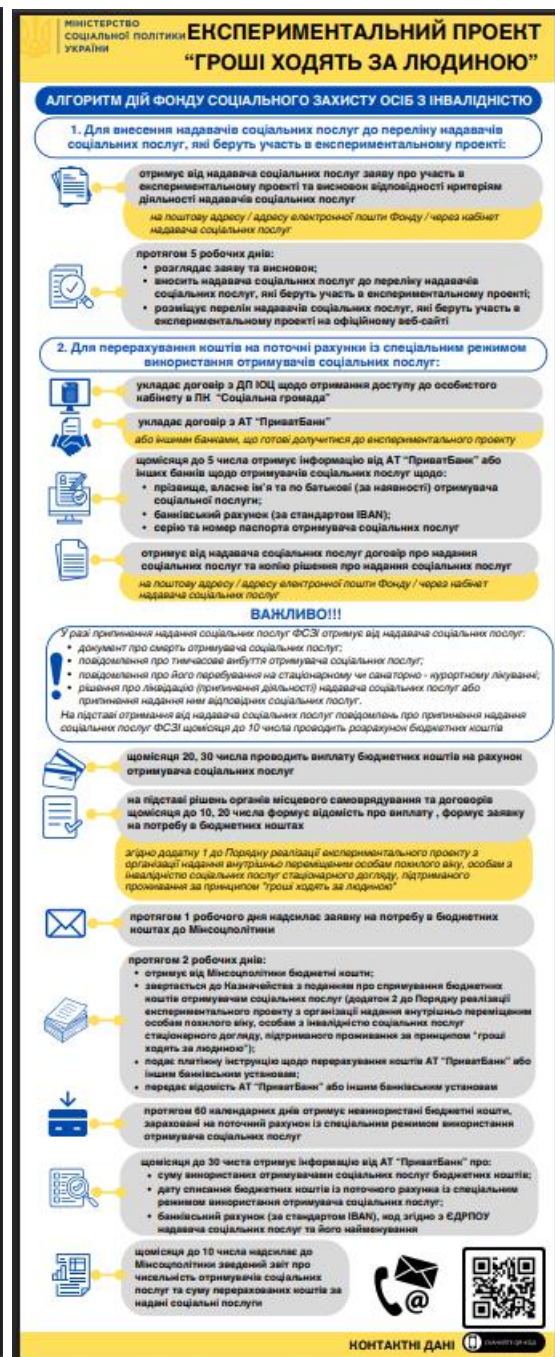
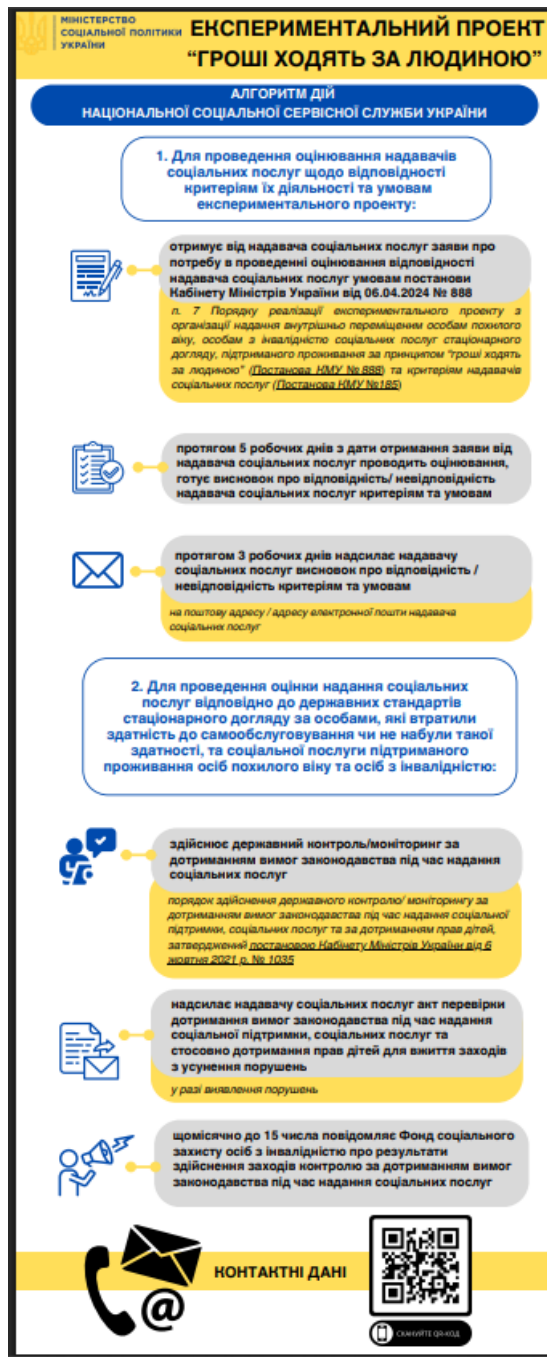


Рис.2.1. Алгоритм дій національної соціальної сервісної служби України Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю

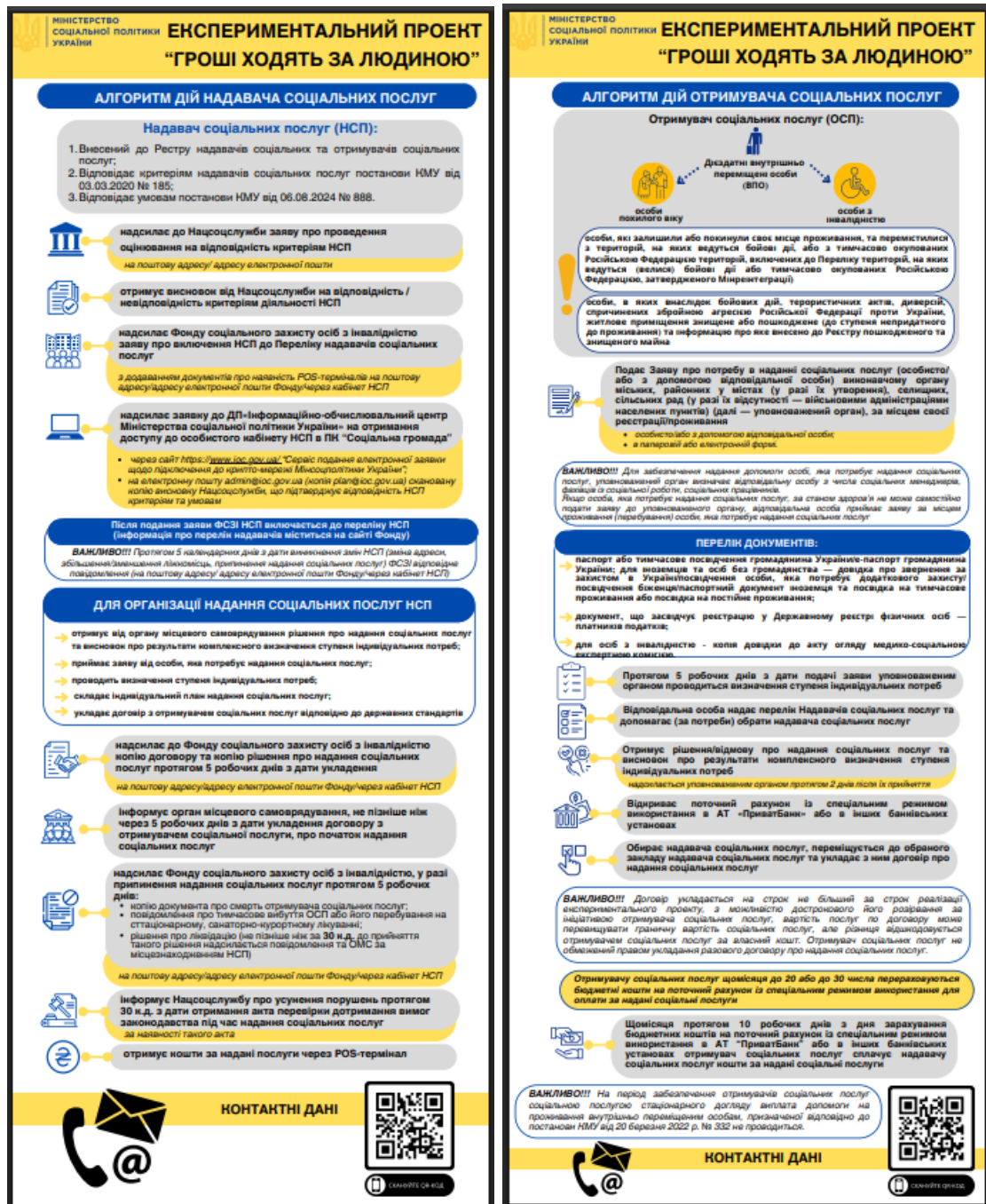


Рис.2.2. Алгоритм дій надавача та отримувача соціальних послуг

2. Програми підтримки від «U-LEAD з Європою». У квітні 2025 року розпочався проект, що охоплює три основні напрями, спрямовані на вдосконалення системи соціального забезпечення для вразливих

верств населення, зокрема для літніх людей та осіб з обмеженими можливостями. У рамках цих програм організовано навчання представників місцевих громад, яке має на меті підвищення їхньої компетентності у питаннях організації та надання основних соціальних послуг. Серед таких послуг, варто відзначити, персональну допомогу та транспортне сервісне обслуговування [26].

3. Проєкт «Активний «срібний вік»» (м. Київ). Цей проєкт, реалізований за активної участі Бюро соціальних та політичних розробок, мав на меті підтримати і зміцнити Київську міську цільову програму «Соціальне партнерство». Основний акцент був зроблений на тому, щоб заохотити людей похилого віку до більш активного включення в громадське життя. Це передбачає організацію різноманітних інформаційних, навчально-просвітницьких заходів, що сприяють їх інтеграції та участі у поширенні важливих суспільних знань і навичок. У процесі реалізації проєкт ґрунтувався на таких темах, які б максимально підходили для стимулювання взаємодії з громадою та розвитку свідомої і залученої позиції серед даної вікової групи [9].

Особливу увагу слід приділяти волонтерським ініціативам, оскільки вони сприяють соціальній інтеграції та зменшенню ізольованості серед літніх людей. Важливо, щоб бізнес активно долучався до соціальних проєктів, наприклад, через розробку програм корпоративної соціальної відповідальності, надання фінансової підтримки або організацію освітніх заходів для працівників соціальної сфери. Соціальне партнерство дозволяє створити комплексну систему підтримки, яка враховує потреби літніх людей на різних етапах життя та забезпечує їх соціальну захищеність.

Висновки за розділом 2

Соціальна підтримка літніх людей у містах вимагає всебічного підходу з використанням сучасних моделей допомоги, новітніх технологій і соціального партнерства. Оптимізація діяльності соціальних

служб забезпечить доступність і якість послуг, що сприятиме поліпшенню умов життя літніх осіб.

На основі проведеного дослідження можна дійти висновку, що запровадження інноваційних моделей соціальної допомоги значно підвищує ефективність підтримки літніх громадян. Особливу увагу необхідно приділити персоналізованому догляду та адаптації соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб клієнтів. Важливо також активно застосовувати досвід європейських країн у впровадженні мобільних та інтегрованих форм соціальної підтримки.

Інформаційні технології мають ключове значення у покращенні доступності соціальних послуг. Впровадження електронних реєстраційних систем та засобів дистанційного моніторингу здоров'я сприяє своєчасному виявленню змін у стані здоров'я літніх осіб і забезпечує оперативне надання необхідної допомоги. Прогрес у сфері телемедицини розширює можливості підтримки людей похилого віку, зокрема тих, хто проживає в далеких від центрів населених пунктах.

Соціальне партнерство є ключовим елементом організації підтримки літніх людей у містах. Співпраця між державними структурами, громадськими організаціями та приватним сектором дозволяє залучати додаткові ресурси та надавати більш всебічну допомогу. Волонтерські ініціативи також допомагають зменшувати соціальну ізоляцію літніх осіб і сприяють їх інтеграції в громаду.

Отже, впровадження ефективної системи соціальної підтримки для літніх людей у міських умовах потребує застосування новаторських рішень, активного використання сучасних технологій і розвитку соціального співробітництва. Такий підхід гарантує гідний рівень життя для старших поколінь та їх соціальний захист.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛІТНІМ ЛЮДЯМ У ГРОМАДАХ МІСТ

3.1. Впровадження інноваційних підходів у наданні соціальних послуг

У нашому сучасному світі технології відіграють важливу роль у всіх аспектах життя, зокрема і в сфері соціального обслуговування, де інновації мають великий потенціал для суттєвого покращення якості послуг, які надаються літнім людям. З огляду на збільшення тривалості життя і потребу в соціальній підтримці цієї категорії населення, впровадження нових підходів набуває особливої актуальності. Це не лише відкриває можливість для поліпшення якості життя літніх людей, але й дозволяє забезпечити їм доступ до необхідної допомоги. Давайте ретельніше дослідимо ключові інноваційні методи, які можна застосовувати для вдосконалення соціальних послуг в умовах урбанізованого середовища.

Цифрові платформи та мобільні додатки. Однією з провідних інновацій сьогодення є інтеграція цифрових платформ і мобільних додатків для надання соціальних послуг. Завдяки сучасним технологіям користувачі можуть отримувати різноманітні послуги, не виходячи з дому. Це особливо актуально для людей похилого віку з обмеженими можливостями пересування або для мешканців віддалених та малозаселених районів.

Мобільні додатки для літніх людей виконують низку важливих функцій. Вони можуть нагадувати про прийом ліків, сприяти проведенню онлайн-консультацій з лікарями, допомагати в організації запису на прийом до медичних закладів або навіть забезпечувати можливість виклику соціального працівника. Такі технології значно зменшують необхідність у фізичних візитах до медичних установ,

економлячи час і зусилля, що є надзвичайно важливим для багатьох користувачів похилого віку.

Прикладами таких мобільних додатків є MyTherapy та Medisafe. Вони сприяють контролю стану здоров'я, вчасно нагадують про прийом ліків і навіть пропонують консультації лікарів через онлайн-сервіси. Нещодавно подібні рішення стали популярними і в Україні, де мобільні додатки інтегруються з медичними закладами, забезпечуючи користувачам безпосередній доступ до професійної допомоги. Також подібні платформи зазвичай надають доступ до спеціалізованих онлайн-чатів, де можна отримати консультації, психологічну підтримку, а також юридичні чи фінансові поради. Це особливо цінно для людей похилого віку, які часто мають обмежений доступ до подібної інформації через інші засоби.

Інтервізійні технології та «розумні» будинки. Інноваційні технології, орієнтовані на підвищення якості життя літніх осіб, включають системи «розумного дому». Це передові інтелектуальні рішення для управління домашнім середовищем, які завдяки датчикам здійснюють автоматизацію та контроль умов проживання.

Така система дає можливість керувати освітленням, температурними режимами, гарантує безпеку приміщення та дозволяє контролювати стан здоров'я. Наприклад, датчики здатні автоматично вмикати світло у темряві або виявляти падіння людини, відразу надсилаючи сигнал. У випадку надзвичайної ситуації система може передати тривожний сигнал службі безпеки або близьким.

Інтегровані системи моніторингу здоров'я мають значну користь. Сенсори дозволяють відстежувати важливі показники, такі як артеріальний тиск, рівень кисню у крові та пульс. Особливі «розумні» браслети або годинники можуть зафіксувати зміни у здоров'ї та швидко інформувати рідних або медпрацівників.

Такі технології надають можливість адаптувати житловий простір відповідно до потреб літніх людей, підвищуючи його комфорт і безпеку. Завдяки цьому підходу знижується рівень тривоги та стресу, що сприяє покращенню якості життя людей похилого віку.

Дистанційні медичні послуги (телемедицина). Телемедицина відіграє вирішальну роль у сучасних інноваційних підходах у галузі соціальних служб. Ця система дозволяє віддалено медичну консультацію через відео, телефонні або онлайн -платформи. Для людей похилого віку, які часто стикаються з проблемами під час відвідування лікарів чи медичних закладів, телемедицина пропонує зручну альтернативу для отримання регулярних медичних рекомендацій.

Переваги віддалених рішень охорони здоров'я очевидні. По-перше, це дає можливість обійти довгострокові черги та уникнути дорогих транспортних витрат для осіб, які проживають далеко від медичних закладів. Крім того, Telemedicine пропонує зручність віддалених хірургічних консультацій, що є особливо важливим у ситуаціях, коли потрібна негайна медична допомога.

В Україні телемедицина швидко зростає у популярності; існуючі платформи, що працюють, дозволяють пацієнтам проконсультуватися з фахівцями у різних медичних галузях без необхідності відвідування особистої лікарні. Важливо гарантувати доступність цих послуг для людей похилого віку не тільки в міських районах, але і у віддалених регіонах, де медична допомога може бути дефіцитною.

На додаток до самих консультацій, телемедицина також забезпечує віддалений моніторинг здоров'я за допомогою використання спеціалізованих пристроїв. До них відносяться термометри, які можна використовувати за допомогою смартфонів та пристроїв для моніторингу рівня цукру в крові, які автоматично надсилаються лікареві. Це дозволяє вам відслідковувати своє здоров'я, навіть коли ви фізично не присутні в галузі охорони здоров'я.

Електронний облік та моніторинг послуг. Реалізація електронних систем бухгалтерського обліку для соціальних послуг стала значним прогресом. Ця система дозволяє ефективно відстежувати послуги, що надаються людям похилого віку та частотою їх використання. Цифрові бази даних пропонують прозорість у процесі, зменшують шанси на помилки, спричинені участю людини, та підвищують точність управління соціальними послугами.

У випадках потреби корегування графіка або переліку послуг для певного клієнта, електронна база даних забезпечує оперативну та економну адаптацію плану обслуговування. Додатково, ці системи сприяють більш ефективному використанню ресурсів і забезпечують злагоджену взаємодію між різними структурами та організаціями.

В Україні розгортається активне використання електронних реєстрів та платформ для керування соціальною підтримкою. Значна увага спрямована на розробку об'єднаних платформ, які забезпечують контроль за станом здоров'я літніх громадян. Завдяки цьому соціальні працівники отримують можливість більш ретельно пристосовувати перелік послуг, що надаються, враховуючи поточні потреби кожної особи.

Одним із яскравих прикладів успішного застосування технологій у даній галузі є проект «SeniorHub», що розпочався у Німеччині [5]. Це віртуальний простір, який відкриває літнім людям доступний спосіб замовлення різних послуг: від прибирання та закупівлі продуктів до супроводу до медичних закладів або організації заходів, націлених на підтримку соціальної взаємодії. Простота використання платформи через смартфон чи комп'ютер сприяла її поширенню, показавши значний рівень залучення старших людей до такого виду обслуговування [7].

У Канаді стартувала програма під назвою «Connected Seniors», що має на меті навчити літніх людей основам цифрових технологій для розширення їхнього кола спілкування [1]. Навчальні курси охоплювали

освоєння смартфонів, роботу з соціальними мережами та користування програмами для відеоконференцій. Це дозволило старшому поколінню не тільки підтримувати зв'язок з близькими, але й активно брати участь в онлайн-заходах та вебінарах, що значно активізувало їхнє соціальне життя [3].

В Україні також впроваджені інноваційні починання, що мають на меті вдосконалити соціальну підтримку громади. Показовим прикладом є проект «Доступний Київ» [17], котрий дозволяє надати підтримку людям поважного віку завдяки спеціалізованим мобільним додаткам. Головна мета цього проекту – полегшити доступ до медичних послуг, організувати доставку ліків та організувати соціальні події, які сприяють підвищенню якості життя літніх мешканців в умовах міста [14].

Розглянемо тепер переваги та недоліки впровадження інновацій.

Переваги

1. Зручність для літніх осіб. Нововведення значно полегшують доступ до соціальних сервісів для людей поважного віку, дозволяючи отримувати необхідну підтримку, не покидаючи рідної оселі. Це надзвичайно важливо для тих, хто стикається з труднощами у пересуванні.

2. Покращення якості життя. Передові технології відкривають можливості суттєво покращити умови існування для людей із хронічними недугами або тих, хто потребує постійного медичного спостереження.

3. Підвищення результативності. Інновації сприяють раціональному використанню ресурсів, прискорюючи процеси обробки заяв та полегшуючи комунікацію між соціальними службами й медичними закладами.

Недоліки

1. Потреба у навчанні. Чимало людей похилого віку відчують нестачу вмінь для результативного користування сучасними

технологіями. Це зумовлює потребу розробки спеціальних навчальних програм, аби полегшити доступ до систем.

2. Витрати на інфраструктуру. Розгортання цих технологій потребує значних фінансових вкладень у створення та підтримку відповідної інфраструктури, що може бути складним викликом для окремих місцевостей, особливо тих, що знаходяться на віддалі або є сільськими.

3. Загроза соціальної ізоляції. Попри те, що новітні технології полегшують взаємодію з сервісами, вони здатні спричиняти скорочення реального спілкування, провокуючи відчуття самотності. Це підкреслює нагальність того, аби інновації були додатком до безпосереднього контакту, а не його альтернативою.

Таким чином, впровадження передових стратегій у сфері соціальних послуг для літніх людей становить собою наріжний камінь для підвищення якості їхнього життя. Застосування цифрових платформ, телемедицини, систем «розумного» дому та інших прогресивних технологій сприяє покращенню можливості доступу до потрібних послуг і медичної допомоги. Це дає змогу знизити фізичне навантаження на осіб похилого віку, а також збільшує їх здатність зберігати самостійність.

Звісно, для успішної інтеграції цих нововведень критично важливо організувати якісну освіту для літніх людей щодо застосування цих інструментів, поступово розвивати необхідну інфраструктуру, а також віднаходити найкращий спосіб поєднати технології з традиційними методами надання соціальних послуг. Ключовим моментом є те, що технологічні рішення повинні виступати як корисне доповнення до соціальної підтримки, а не замінювати собою живе спілкування та прямий людський контакт.

3.2. Роль громадських організацій та волонтерських рухів у підтримці літніх людей

Старіння нації – одна з найважливіших суспільних задач, що стоїть перед сучасними країнами. В умовах дефіциту державних коштів та збільшення потреби в соціальних послугах для людей поважного віку, громадські об'єднання та волонтерські ініціативи відіграють ключову роль в системі соціального захисту. Вони можуть не лише підтримувати державні починання, а й часто замінювати брак ресурсів або виправляти недоліки у цільовому задоволенні потреб літніх громадян.

Громадські об'єднання виступають важливими учасниками в наданні соціальних послуг для старших людей. Вони здатні розробляти різноманітні програми підтримки, які враховують не тільки медичні потреби, а й сприяють соціальній адаптації, забезпечують психологічну підтримку та організовують змістовне дозвілля.

1. Освітні та інформаційні програми: громадські організації систематично влаштовують тренінги й семінари для людей похилого віку, де їх ознайомлюють з основами цифрових технологій. Це дозволяє старшим поколінням відчувати себе впевненіше, використовуючи сучасні засоби зв'язку, на кшталт смартфонів та інтернету. Такі заходи сприяють зниженню соціальної ізоляції та дають літнім людям можливість активно інтегруватися в суспільне життя.

2. Програми підтримки здоров'я та благополуччя: немало громадських об'єднань, як в Україні, так і за її межами, активно запускають ініціативи, націлені на сприяння фізичній активності серед людей похилого віку. Вони влаштовують тренування з фізкультури, йоги, спортивні змагання та піші походи. Окрім того, подібні організації пропонують психологічну підтримку через організацію груп взаємодопомоги, консультації з психологами або психотерапевтами.

3. Соціальні служби та допомога на дому: одним із центральних напрямків роботи громадських об'єднань є надання послуг підтримки

вдома, зокрема, піклування про старших людей, проведення прибирання, доставка продовольства чи ліків. Ці види підтримки допомагають літнім людям продовжувати жити у звичній для них обстановці, зберігаючи автономію.

Волонтерські рухи відіграють помітну, а часом і визначальну роль у царині соціальної підтримки, адже добровольці безоплатно пропонують свою допомогу, що сприяє вирішенню проблем у наданні соціальних послуг в умовах обмежених ресурсів або відсутності наявної інфраструктури. Волонтерські організації впроваджують різноманітні ініціативи, що спрямовані на поліпшення якості життя літніх осіб, забезпечення їх потреб, а також на боротьбу із соціальною ізоляцією та депресивними станами серед людей похилого віку.

1. Спільноти підтримки: волонтерські спільноти організовують особливі об'єднання для людей поважного віку, пропонуючи їм платформу для спілкування та залучення до спільних розваг. До таких належать, наприклад, кулінарні семінари, перегляд фільмів або відвідування театральних вистав. Ці ініціативи допомагають подолати відчуття самотності та сприяють налагодженню дружніх відносин.

2. Підтримка у кризових ситуаціях: під час збройних конфліктів, природних лих або інших критичних ситуацій волонтери часто беруть на себе координацію допомоги для людей похилого віку, забезпечуючи доставку продуктів, організовуючи медичну підтримку чи сприяючи евакуації з небезпечних територій. Крім того, вони відіграють важливу роль у впровадженні програм соціальної реабілітації.

3. Підтримка у психологічному плані: волонтери можуть організовувати особисті бесіди зі старшими людьми. Це має позитивний вплив, зокрема зменшуючи тривогу та депресивні стани, що часто зустрічаються серед людей похилого віку. Такі розмови сприяють емоційному одужанню, покращуючи загальний психологічний стан.

Найбільш ефективним способом взаємодії у контексті підтримки людей похилого віку виступає співпраця органів місцевого самоврядування, громадських організацій та волонтерських ініціатив. Ці структури покликані взаємодіяти, створюючи цілісний підхід до вирішення актуальних суспільних викликів. Наприклад, громадські організації надають необхідне фінансове та технічне забезпечення для реалізації волонтерських проєктів, у той час як волонтери беруть на себе ключову роль у координації діяльності та наданні практичної допомоги на місцях. Яскравим прикладом успіху такого співробітництва є спільні проєкти, як-от організація святкових подій для старших людей або проведення медичних оглядів, що демонструють надзвичайну ефективність об'єднання ресурсів та зусиль цих двох типів організацій.

Попри відчутну користь від діяльності громадських організацій та волонтерів, їм доводиться долати чимало перешкод. Найбільш актуальними проблемами постають недостатнє фінансування, несистематичне навчання волонтерів та слабкий розвиток інфраструктури, особливо це стосується сільських територій. До того ж, часто спостерігаються складнощі з координацією зусиль між громадськими організаціями, державними органами влади та приватним сектором, що значно зменшує результативність у наданні допомоги. Розв'язання цих питань вбачається у посиленні взаємодії між усіма залученими сторонами: владою, громадськими організаціями та бізнесом. Не менш важливим є створення та реалізація відповідних законодавчих актів, спрямованих на покращення взаємодії.

Таким чином, зазначимо, що громадські об'єднання та волонтерські ініціативи виконують надзвичайно значущу функцію у турботі про людей похилого віку. Вони не тільки доповнюють державну систему соціального забезпечення, але й сприяють формуванню більш інклюзивного та взаємопідтримуючого суспільства. Попри наявні складнощі та виклики, взаємодія таких організацій стає вирішальним

фактором у покращенні добробуту літніх людей та сприяє їхній соціальній адаптації.

3.3. Розробка рекомендацій щодо оптимізації організації соціальних послуг

Організація соціальних сервісів для людей поважного віку в урбаністичному просторі потребує системних перетворень. Актуальні виклики, на кшталт демографічного старіння, збільшення кількості тих, хто потребує стороннього піклування, та нерівномірний доступ до якісної підтримки, наголошують на необхідності пошуку нових і ефективніших шляхів організації допомоги. Головними напрямками оптимізації мають стати оновлення законодавства, розвиток інфраструктури сервісів, впровадження цифрових технологій, розширення партнерських взаємин та зміцнення кадрового ресурсу.

1. Вдосконалення законодавчої та інституційної бази.

Найчастіше труднощі у сфері соціальних послуг виникають через нечіткий розподіл функцій та обов'язків, неефективні способи контролю за якістю, а також через застосування застарілих стандартів та нормативів.

Рекомендації для покращення ситуації:

- розробити окремий законодавчий акт, присвячений наданню соціальних сервісів особам похилого віку. У ньому слід детально окреслити статус споживачів цих послуг, встановлені вимоги до їх надавачів, а також визначити права та відповідальності обох взаємопов'язаних сторін;

- запровадити уніфіковані нормативи для надання соціальної допомоги з ретельно визначеними показниками оцінювання їх відповідності. Хоча Закон України «Про соціальні послуги» вже

частково втілює цей задум, він потребує вдосконалення, зокрема, для специфічних груп отримувачів.

Як приклад, коли мова про людей похилого віку, що потребують догляду вдома, чинні норми часто не беруть до уваги індивідуальних потреб, скажімо, ступінь рухової активності, психологічний настрій або наявність хронічних недуг. Поточний сервіс може надаватися формально, через візити соціальних працівників, однак його якість залишається низькою. Це пояснюється відсутністю конкретних вимог щодо тривалості візиту, списку обов'язкових процедур, які потрібно здійснити, або показників ефективності (наприклад, покращення фізичного самопочуття, емоційного стану або рівня задоволеності пацієнта).

Водночас у деяких країнах ЄС стандарти таких послуг чітко обумовлюють:

- кількість візитів на тиждень залежно від рівня потреб клієнта;
- обов'язкове складання персоналізованих планів догляду;
- ведення звітного щоденника дій, де фіксуються всі надані послуги (миття, приготування їжі, спілкування тощо);
- регулярну оцінку ефективності догляду за допомогою спеціальних методик, наприклад шкали якості життя (Quality of Life – QoL) [4].

Зважаючи на український контекст, варто впровадити такі зміни:

- створення системи категоризації клієнтів за рівнем потреби в догляді (легкий, середній чи інтенсивний);
- розробка показників результативності, як-от поліпшення рухової активності, підвищення рівня соціальної взаємодії чи зменшення частоти звернень до лікарів;
- визначення максимальної кількості клієнтів, яких може обслуговувати один соціальний працівник, щоб запобігти його перевантаженню.

Ці заходи сприятимуть підвищенню якості соціальних послуг і покращенню умов життя для літніх людей [15]. Також, ефективним було б заснування незалежних моніторингових рад, які наглядати б за виконанням затверджених норм та гарантували інформування населення про ефективність роботи соціальних служб [16].

2. Розвиток локальної інфраструктури соціальних послуг.

Міські общини виявляють неоднорідний стан забезпечення сервісами для літніх людей, що не втрачає своєї важливості як виклик сьогодення для інклюзивних суспільств. У великих містах необхідна інфраструктура часто наявна лише декларативно, тоді як реальна доступність її є обмеженою, зокрема для осіб з пониженою мобільністю або ж тих, хто мешкає на периферійних житлових територіях.

Для вирішення зазначеної проблематики доцільно впровадити наступні рекомендації:

1. Організація мобільних бригад соціальної допомоги, які у складі спеціалізованих автомобільних підрозділів надаватимуть послуги та підтримку самотнім особам похилого віку.

2. Розширення мережі центрів денного перебування, щоб забезпечити доступ літніх людей до соціальних, психологічних, юридичних сервісів і можливостей для організації дозвілля.

3. Формування просторів міжпоколіннєвої взаємодії, які сприятимуть налагодженню спільної участі старших і молодших членів громади у різноманітних заходах, таким чином мінімізуючи ризики соціальної ізоляції для осіб похилого віку.

Впровадження аналогічних починань «не тільки полегшить доступ до сервісів, а й допоможе сформувати більш єдині та соціально згуртовані міські громади» [23].

3. Цифровізація соціальних послуг.

В умовах стрімкої цифрової трансформації українського суспільства, переведення низки процесів в онлайн-простір стає дедалі нагальнішим питанням. Такий підхід

відкриває ширший доступ до послуг незалежно від місцезнаходження та враховує потреби всіх верств населення.

Задля забезпечення результативності цього процесу, пропонується втілити наступні рекомендації:

- розробити цифрову платформу для соціальних послуг, взявши за зразок перевірену часом ініціативу «Дія». На цій платформі старші люди, або їхні родичі, зможуть оформлювати запити на допомогу, вивчати перелік доступних послуг, читати відгуки про соціальних працівників та виконувати інші операції, необхідні для простого і зручного доступу до соціальної підтримки;

- запровадити онлайн-консультацій у галузі юридичних, психологічних та побутових послуг буде ключовим елементом адресної підтримки літніх людей. Такий підхід надасть можливість оперативно вирішувати термінові проблеми без потреби особистої зустрічі;

- створити навчальні курси з цифрової грамотності для людей, віком 60+, залучаючи до цього волонтерів з числа ІТ-фахівців, учнів старших класів та студентів. Такий підхід до навчання допоможе літнім людям краще пристосуватися до цифрового світу, який оточує нас, і зробити їх більш самостійними у користуванні онлайн-сервісами.

- Втілення окреслених дій «дасть змогу збільшити перспективи залучення людей похилого віку до цифрового світу та вдосконалити способи надання соціальних сервісів в оновленому контексті» [31].

4. Кадрове забезпечення та підтримка фахівців. Недостатня мотивація, складні умови роботи та брак перспектив професійного розвитку стають каталізаторами дефіциту фахівців у соціальній сфері. Працівники соціальних служб, як і раніше, належать до категорії найменш оплачуваних і найменш захищених професій в Україні.

Пропозиції щодо вирішення проблеми:

- розробка та впровадження системи гідної оплати праці, що включає в себе доплати за особливі умови роботи, а також премії за значні трудові успіхи;
- організація систематичного підвищення кваліфікації, що включає тренінги, онлайн-курси та семінари. Розглядатимемо теми кризового втручання, догляду за людьми з деменцією, а також юридичної грамотності й інші важливі сфери знань;
- заснування менторських ініціатив з метою допомоги молодим фахівцям, котрі тільки-но ступають на шлях професійної реалізації в соціальній галузі [24].

5. Партнерство та громадське залучення

Однією з найбільш дієвих моделей, яка зарекомендувала себе в Європі, є та, що ґрунтується на ідеї соціального партнерства. Головною її ознакою є широке залучення до процесу надання допомоги не тільки державних органів, а й різних громадських організацій, релігійних спільнот та приватних підприємств.

Рекомендації для імплементації цієї моделі:

- сприяти розквіту волонтерських рухів, зокрема тих, що народжуються серед молоді, для підтримки літніх людей, котрі відчувають самотність. Діяльність може охоплювати доставку їжі, допомогу з повсякденними домашніми клопатами та організацію можливостей для соціалізації;
- створення стратегічних партнерств з неурядовими організаціями, що мають підтверджений досвід у відповідному напрямі діяльності (скажімо, з Товариством Червоного Хреста або Caritas Ukraine);
- надати фінансову допомогу у вигляді грантових коштів від органів місцевого самоврядування для розробки та впровадження програм підтримки громади [8].

6. Контроль, прозорість і зворотний зв'язок. Для зміцнення довіри до системи соціальних послуг критично важливо впровадити механізми громадського контролю, а також налагодити дієві інструменти двостороннього спілкування з тими, хто ці послуги отримує.

Рекомендації:

- організувати періодичні соціологічні дослідження серед осіб похилого віку для оцінки якості наданих послуг.
- налагодити функціонування анонімних гарячих ліній, що дозволяють повідомляти про випадки неналежного обслуговування.
- забезпечити прозору систему звітності установ соціального захисту, включаючи ключові показники діяльності, відгуки громадян та плани подальшого розвитку.

Висновки за розділом 3

Для вдосконалення системи надання соціальних послуг літнім людям потрібен всеосяжний, систематичний та міжгалузевий підхід. Ключовим завданням є не лише збільшення переліку послуг, а й покращення їхньої якості, забезпечення реального доступу, повага до гідності особистості та стимулювання активного довголіття.

Запропоновані рекомендації мають рамковий характер і потребують адаптації до специфіки конкретної територіальної громади, враховуючи її наявні ресурси, демографічний склад населення та рівень розвитку місцевих установ.

ВИСНОВКИ

У ході розв'язання завдань кваліфікаційної роботи ми прагнули краще зрозуміти, як саме функціонують соціальні послуги для людей похилого віку в умовах міської громади. У першому розділі увага була зосереджена на теоретичних засадах організації соціальних послуг для літніх людей. У процесі дослідження ми визначили, що ці послуги – це не просто набір окремих дій (наприклад, доставка продуктів чи допомога з ліками), а ціла комплексна система підтримки. Вона повинна враховувати вікові особливості – як фізичні, так і психологічні та соціальні. Люди старшого віку часто стикаються з втратою близьких, самотністю, хронічними захворюваннями, зниженням рухової активності та іншими труднощами. Тому послуги мають бути максимально адаптованими до конкретних потреб кожної людини.

Особливо важливо забезпечити індивідуальний підхід. Наприклад, одна літня людина може потребувати щоденного медичного догляду, інша – лише допомоги з побутовими справами, а ще хтось просто хоче відчувати, що про нього пам'ятають і він не сам. Ми дійшли висновку, що соціальні послуги повинні включати не лише фізичну допомогу, а й психологічну підтримку, соціальну адаптацію, організацію дозвілля та навіть навчання – зокрема, цифрової грамотності.

У другому розділі проаналізовано, як організовуються ці послуги у міських громадах сьогодні. Дослідження показало, що ефективність надання послуг значно зростає, якщо у роботі беруть участь не лише органи влади, а й громадські організації, волонтери, ініціативні мешканці, а також представники приватного сектору. Найбільш перспективною, на нашу думку, є інтегрована модель, яка передбачає взаємодію всіх сторін, спрощення процедур, мінімізацію бюрократії та зосередження послуг "в одному місці". Це значно зручніше для самих

людей похилого віку, які часто не мають сил чи можливості довго бігати по інстанціях.

Ще одним важливим напрямком є цифровізація соціальних послуг. Наприклад, подача заявки через інтернет, онлайн-консультації, бази даних, до яких мають доступ різні служби – усе це не лише економить час, а й робить послуги більш доступними. Проте тут ми також побачили проблему – багато людей літнього віку не вміють користуватися сучасними технологіями. Отже, потрібна системна робота щодо підвищення цифрової грамотності серед цієї категорії населення.

У третьому розділі ми звернули увагу на основні проблеми, з якими стикаються міські громади. Насамперед це – обмежене фінансування. Соціальна сфера традиційно не є пріоритетною у багатьох місцевих бюджетах. Другою великою проблемою є нестача кваліфікованого персоналу. Соціальні працівники часто перевантажені, мають низьку зарплату та недостатню підтримку. Також існують труднощі з доступністю послуг у віддалених районах міста, де інфраструктура розвинена слабше. Через це багато літніх людей залишаються «поза системою».

Однак, попри усі ці виклики, можна побачити і можливості для розвитку. Наприклад, з'являються нові формати – мобільні бригади, які виїжджають до місця проживання літньої особи; громадські ініціативи, які допомагають самотнім; клуби для активних пенсіонерів, які займаються спортом, творчістю або навіть волонтерством. Також громади все активніше починають співпрацювати між собою, обмінюватися досвідом, шукати партнерів серед бізнесу або міжнародних організацій.

У практичній частині роботи ми запропонували кілька конкретних ідей, які, на нашу думку, можуть зробити систему соціальних послуг більш ефективною:

- впровадження мультидисциплінарного підходу (спільна робота соціального працівника, лікаря, психолога та юриста над кейсом однієї людини);
- розвиток мобільних бригад, особливо для людей з інвалідністю або тих, хто не може самотійно пересуватися;
- підтримка неформального догляду: наприклад, навчання родичів, які піклуються про літніх;
- створення центрів активного довголіття, де люди похилого віку могли б проводити дозвілля, навчатися, отримувати допомогу;
- підвищення кваліфікації соціальних працівників – професійної та психологічної;
- розвиток цифрової освіти серед людей старшого віку;
- посилення міжвідомчої взаємодії між різними структурами, щоб уникати дублювання функцій і втрати інформації.

У результаті проведеного дослідження ми дійшли висновку, що організація соціальних послуг для людей похилого віку має бути гнучкою, сучасною і людяною. Це не повинна бути просто державною функцією, це є спільним завданням мешканців громад. Турбота про літніх людей в урбаністичному суспільстві виступає показником рівня культури, моральності та зрілості нації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Andrienko, I., & Galkina, I. (2020). Digital Literacy Programs for Seniors: The Experience of Canada. *Journal of Social Innovations*, 15(2), 102-110.
- 2 Bowers, B., & Becker, H. (2009). Mobile Social Services for the Elderly. *Research on Mobile Social Services for Older People*.
3. Connected Seniors program: Connected Seniors. (2018). Toronto Seniors Forum. URL:<https://www.torontoseniorsforum.com>
4. European Commission. (2022). Council Recommendation on access to affordable high-quality long-term care. *Official Journal of the European Union*, C 243, 1–9.
5. Gaugler, J. E., & Kane, R. L. (2015). The Role of Technology in Improving Care for Older Adults. In *Handbook of Aging and the Social Sciences* (pp. 235-250). Elsevier.
- 6 Каркач, А., Семигіна, Т. Цифрова компетентність людей літнього віку: специфіка, критерії сформованості та програма розвитку. *Ввічливість. Humanitas*, (2023) 2, С. 50–56. URL: <http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/view/1168>
- 7 Online platform for senior services: SeniorHub. URL: <https://www.seniorhub.com>.
8. Семигіна Т. Вивчення досвіду країн ЄС щодо соціальної підтримки літніх людей. *Social Work and Education*, (2024). 11(3), С. 385–401. URL: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.3.7>
9. Міністерство соціальної політики України. (2023). Стан та перспективи розвитку системи соціальних послуг.
10. Деякі питання реалізації експериментального проєкту з організації надання внутрішньо переміщеним особам похилого віку, особам з інвалідністю соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання за принципом «гроші ходять за людиною»: Постанова Кабінет Міністрів України №888 від 06.08.2024). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-2024-%D0%BF#Text>

11. Kurylo, I. O. Demographic Aging in the Capital of Ukraine, its Features and Modern Challenges. *Demography and Social Economy*, 2020, № 3 (41), 17-36. URL:<https://doi.org/10.15407/dse2020.03.017>
12. Державна служба статистики України. (2023). Демографічний щорічник України.
13. Доступний Київ: офіційний сайт міського проекту. URL: <https://www.dostupnykyiv.gov.ua>.
14. Про соціальні послуги: Закон України №2671-VIII від 17.01.2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
15. Національна соціальна сервісна служба України. (2023). Звіт про стан надання соціальних послуг в Україні. Кабінет Міністрів України.
URL:<https://nssu.gov.ua/storage/app/sites/22/%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82%20%D0%9D%D0%B0%D1%86%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D0%B8%202023.pdf>
16. Кузьменко Н. А., Левченко М. О. Соціальні послуги для літніх людей у містах України: інноваційні підходи та перспективи розвитку. *Сучасні проблеми соціології*, 18(4), 2021. С. 15-20.
17. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/>
18. Населення України. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8 (дата звернення 14.04.2025)
19. Осіпова Л. В. Теоретичні та практичні аспекти соціального захисту громадян похилого віку в Україні. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України* : зб. матеріалів XII Міжнар. наук.-практ.-конф., м. Вінниця-Чернівці, 15-17 трав. 2024 р. Вінниця : ВТЕІ ДТЕУ. 2024. Ч. 1. С. 62-78. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/card.php?lang=uk&id=29686>.
20. Порядок надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади: Постанова Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. N 576. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text>

21. Кирич Н., Слободян Н. Проблеми демографічного старіння населення і його вплив на економічне зростання суспільства. Соціально-економічні проблеми і держава. 2016. Вип. 2 (15). С. 62-70. URL: <https://sepd.tntu.edu.ua/index.php/uk/archive/18/488-2016-11-21-20-32-46>
22. UNDP Ukraine. (2022). Age-Friendly Cities in Ukraine: Pilot Implementation in Lviv and Dnipro. URL: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-06/Ukraine%20CPD.pdf>
23. United Nations Development Programme in Ukraine Recovery Framework URL: <https://www.undp.org/ukraine/publications/undp-recovery-framework-ukraine>
24. Теслюк, Р., Бідак, В. Старіння населення України та соціальна вразливість людей похилого віку. *Економіка та суспільство*, 2023. Вип. 56. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-14>.
25. Соціальні послуги, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування. URL: https://dsp.kyivcity.gov.ua/sotsialni-posluhy-iaki-nadaiutsia-terytorialnymy-tsentramy-sotsialnoho-obsluhovuvannia?utm_source.com.
26. U-LEAD з Європою. (2022). Інтегровані соціальні послуги в ОТГ: практичні рекомендації.
27. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах : Мінсоцполітики, Наказ № 130-Н від 19.04.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>
28. UNICEF Ukraine. Integrated Social Services at the Community Level: Pilot Results and Recommendations (2021). URL: <https://www.unicef.org/media/116471/file/Ukraine-2021-COAR.pdf>
29. Тюття А.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота: теорія і практика. К: ВМУРОЛ «Україна» 2004. 408 с. Розділ 5.4. Соціальна робота з людьми похилого віку. С. 474-489.
30. Державна служба статистики України. (2023). Населення України за віковими групами, статтю та місцем проживання. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua>.

31. Каркач, А., Семигіна, Т. Цифрова компетентність людей літнього віку. Таллінн: Teadmus, 2024, 322 с. URL: https://www.researchgate.net/publication/377029914_CIFROVA_KOMPETENTNIST_LUDEJ_LITNOGO_VIKU

32. Шляхи до оптимізації соціальних послуг: досвід Вознесенської громади. URL: https://parlament.org.ua/analytics/shlyahy-do-optymizacziyi-soczialnyh-poslug-dosvid-voznescenskoyi-gromady/?utm_source.com.

33. Стратегія державної політики з питань здорового та активного довголіття населення на період до 2022 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 січня 2018 р. № 10-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-strategiyi-derzhavnoyi-politiki-z-pitan-zdorovogo-ta-aktivnogo-dovgolittya-naselennya-na-period-do-2022-roku> (дата звернення: 30.10.2023).

34. Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 03 березня 2020 року № 185. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF>