**ЗВО «ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «Україна»**

**Полтавський інститут економіки і права**

**Кафедра соціальної роботи та соціальної освіти**

**КУРСОВА РОБОТА**

**з навчальної дисципліни**

*«Система організації соціальної сфери»*

**ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГЕРІАТРИЧНОМУ ПАНСІОНАТІ**

Галузь знань – 23 «Соціальна робота» Студент 2 курсу групи СР-22-3 pl

Спеціальність – 231 «Соціальна робота» Пасько Віталій

 (ПРІЗВИЩЕ, Власне імя)

Науковий керівник:

к.п.н., доцент кафедри Бацман О. С.

Національна шкала\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кількість балів\_\_\_\_\_\_Оцінка ECTS\_\_\_\_

Члени комісії:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис) (прізвище та ініціали)

**Полтава – 2024 р.**

**ЗМІСТ**

[Вступ 3](#_Toc167452047)

[Розділ 1. Аналіз теоретичних основ соціального обслуговування літніх людей 6](#_Toc167452048)

[1.1. Теорії та підходи до соціального обслуговування літніх людей 6](#_Toc167452049)

[1.2. Специфіка потреб літніх людей у геріатричних пансіонатах 7](#_Toc167452050)

[Розділ 2. Оцінка сучасного стану організації соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах 10](#_Toc167452051)

[2.1. Теоретичний аналіз існуючих моделей та практик соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах 10](#_Toc167452052)

[2.2. Основні проблеми та недоліки в організації соціального обслуговування 12](#_Toc167452053)

[Розділ 3. Розробка принципів організації соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах 15](#_Toc167452054)

[3.1. Ключові принципи, що забезпечують ефективне соціальне обслуговування та рекомендації щодо впровадження цих принципів у практику геріатричних пансіонатів 15](#_Toc167452055)

[3.2. Можливі підходи до розробки критеріїв оцінки ефективності впроваджених принципів у соціальному обслуговуванні 17](#_Toc167452056)

[Висновки 23](#_Toc167452057)

[Список використаних джерел 26](#_Toc167452058)

# Вступ

До людей похилого віку, які потребують державної допомоги, належать ветерани війни та праці, інваліди, сім'ї загиблих військовослужбовців та ті, хто не в змозі задовольнити свої найважливіші потреби. Враховуючи важливість даної категорії соціальних питань, держава створює заклад соціального обслуговування-будинок-інтернат для престарілих, будинок-інтернат для престарілих осіб похилого віку, будинок-інтернат для ветеранів війни та праці (згідно з наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 2007-1-31 № 2008-2009). 76) [14]. Саме ці установи створюють умови для задоволення найважливіших потреб літніх людей-соціальних, побутових, медичних і психологічних. Догляд за людьми похилого віку являє собою комплекс медичних, соціальних і психологічних заходів, спрямованих на збереження і зміцнення здоров'я літніх людей. Тому медичні, соціальні та психологічні служби для літніх людей повинні бути об'єднані в єдину систему, яка, незважаючи на різні форми допомоги, досягає єдиної мети - збереження і зміцнення фізичного і психічного здоров'я людини в заключний період життя. У той же час професійна соціальна робота повинна бути спрямована на виявлення потреб літніх людей, розробку і здійснення профілактичних і підтримуючих заходів.

Серед актуальних проблем, які вирішуються сьогодні в установах соціального обслуговування – будинках-інтернатах для людей похилого віку, особливо яскраво і гостро стоять ті, які пов'язані з процесом адаптації літніх людей до умов нового соціального середовища. Безсумнівно, вчені намагаються теоретично дослідити феномен адаптації, виявити основні ознаки адаптаційного процесу, проаналізувати і виявити різні фактори, що впливають на процес адаптації людини [17]. Незважаючи на досягнення вітчизняних і зарубіжних вчених, які вивчають проблему адаптації літніх людей до умов нового соціального середовища, ця проблема особливо добре розроблена на практиці, в ній визначені ефективні методики, які допомагають вченим і практикам надалі досліджувати цю проблему і оптимізувати процес адаптації літніх людей до умов нового соціального середовища. нова соціальна середовище актуальність проблеми обумовлена відповідними психологічними факторами і психологічно необхідна для ефективної взаємодії установ соціального обслуговування з літніми людьми і навколишнім середовищем і екологічним оточенням. і відсутність соціально-освітніх умов.

Актуальність дослідження принципів організації соціального обслуговування у геріатричному пансіонаті обумовлена декількома важливими чинниками:

Сучасні демографічні тенденції, такі як зростання частки літнього населення, підвищують необхідність забезпечення якісного соціального обслуговування для цієї категорії. Збільшення тривалості життя вимагає розробки нових підходів до догляду за літніми людьми, які враховують їхні фізичні, емоційні та соціальні потреби.

Літні люди потребують індивідуального підходу та спеціалізованої допомоги, яка включає не лише медичні, але й соціальні послуги. Виявлення та задоволення цих потреб є важливим завданням для забезпечення їхньої якості життя.

Традиційно у геріатричних пансіонатах більша увага приділялася медичному догляду, тоді як соціальні аспекти часто залишалися поза увагою. Це дослідження покликане підкреслити важливість соціального обслуговування та розробити ефективні принципи його організації.

Правильно організоване соціальне обслуговування сприяє покращенню якості життя літніх людей, забезпечуючи їхню соціальну включеність, психологічний комфорт та емоційну підтримку. Це особливо важливо для мешканців геріатричних пансіонатів, які часто відчувають себе ізольованими та покинутими.

Вивчення та впровадження ефективних принципів організації соціального обслуговування сприятиме підвищенню професійного рівня персоналу геріатричних пансіонатів, що, у свою чергу, позитивно вплине на якість наданих послуг.

У контексті реформування системи соціального захисту в Україні, дослідження цієї теми допоможе розробити рекомендації для покращення соціальних послуг на національному рівні, забезпечуючи відповідність сучасним стандартам та потребам суспільства.

Відповідно до теми **метою** наукового дослідження є аналіз та визначення ефективних принципів організації соціального обслуговування у геріатричному пансіонаті, що сприятимуть покращенню якості життя та задоволенню потреб літніх людей.

Відповідно до мети дослідження були сформульовані такі **завдання**:

1. вивчити існуючі теорії та підходи до соціального обслуговування літніх людей, розглянути специфіку потреб літніх людей у геріатричних пансіонатах;
2. провести аналіз існуючих моделей та практик соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах; виявити основні проблеми та недоліки в організації соціального обслуговування;
3. на основі теоретичного аналізу визначити ключові принципи, що забезпечують ефективне соціальне обслуговування. Запропонувати рекомендації щодо впровадження цих принципів у практику геріатричних пансіонатів.
4. розробити критерії оцінки ефективності впроваджених принципів.

**Об’єкт дослідження:** люди літнього та старечого віку які перебувають у геріатричному пансіонаті.

**Предмет дослідження:** принципи організації соціального обслуговування у геріатричному пансіонаті.

**Структура та обсяг роботи:** курсове дослідження складається із 3 розділів, обсягом 28 сторінок, використано 26 літературних джерел.

# Розділ 1. Аналіз теоретичних основ соціального обслуговування літніх людей

## 1.1. Теорії та підходи до соціального обслуговування літніх людей

Послуги з оцінки здоров'я людей похилого віку є важливою складовою соціальної політики у багатьох країнах. З розвитком суспільства і збільшенням тривалості життя збільшується число літніх людей, що породжує нові проблеми в системі соціального захисту. Основними теоріями та підходами до соціальної допомоги людям похилого віку є патерналістський, інтегративний, відновлювальний та індивідуалізований підходи.

Патерналістський підхід заснований на концепції державного патерналізму, згідно з якою держава несе відповідальність за задоволення потреб людей похилого віку. Цей підхід часто включає державні пенсії, субсидії та надання соціальних послуг, таких як охорона здоров'я та догляд на дому. Основними критеріями такого підходу є турбота про благополуччя літніх людей і захист їх від бідності та соціальної ізоляції. Патерналістський підхід критикували за те, що він сприяє пасивності одержувача допомоги та спирається на державну підтримку [18].

Інтегративний підхід спрямований на інтеграцію людей похилого віку в суспільство та сприяє активній участі у суспільному житті. Цей підхід передбачає створення умов для активного старіння, зокрема, за допомогою освіти, волонтерства та громадської діяльності. Він підкреслює важливість підтримки соціальних зв'язків та запобігання соціальній ізоляції. Комплексний підхід часто передбачає співпрацю між державами, неурядовими організаціями та громадянським суспільством з метою створення інклюзивного середовища для людей похилого віку.

Активаційний підхід спрямований на мобілізацію ресурсів самих літніх людей для підтримки їх незалежності та автономії. Це може включати професійну підготовку, кар'єрне зростання та розвиток навичок самостійності. Основна ідея активаційного підходу полягає в тому, що люди похилого віку можуть брати активну участь у робочому та соціальному житті, і цей потенціал потрібно максимально використати. Такий підхід допомагає підвищити самооцінку літніх людей і знизити навантаження на соціальні служби [7].

Індивідуальний підхід враховує унікальні потреби та обставини кожної літньої людини та забезпечує індивідуальне обслуговування та підтримку. Цей підхід часто передбачає розробку індивідуальних планів догляду, які можуть включати медичну, психологічну підтримку, соціальні послуги та інші форми підтримки залежно від конкретних потреб клієнта. Індивідуальний підхід враховує різноманітність досвіду і потреб літніх людей і забезпечує більш гнучку і ефективну систему соціального обслуговування [20].

Порівняльний аналіз цих підходів показує, що кожен з них має свої переваги і недоліки. Патерналістський підхід забезпечує надійний захист і стабільність, але може обмежити активність і незалежність літніх людей. Комплексний підхід сприяє соціальній інтеграції та активному старінню, але вимагає значних ресурсів та координації. Хоча активаційний підхід підкреслює важливість активної участі людей похилого віку в суспільстві, його може бути важко реалізувати у випадку фізичних або когнітивних обмежень. Індивідуальні підходи є найбільш гнучкими та адаптованими, але також вимагають значних ресурсів та індивідуального підходу.

Соціальна допомога літнім людям-це складна і багатогранна задача, що вимагає комплексного підходу. Кожна з розглянутих теорій і підходів має свої переваги, які можуть допомогти в різних ситуаціях. Найбільш ефективна стратегія полягає в максимальному задоволенні потреб і можливостей літніх людей і включенні елементів різних підходів, що забезпечують гідний рівень життя і можливість активної участі в житті суспільства.

## 1.2. Специфіка потреб літніх людей у геріатричних пансіонатах

Геріатричні пансіонати, або будинки для літніх людей, відіграють важливу роль у забезпеченні догляду та підтримки осіб похилого віку. Аналіз літератури з соціальної роботи показує, що потреби мешканців таких установ мають багатовимірний характер і вимагають інтегрованого підходу до їх задоволення.

Літні люди часто стикаються з численними хронічними захворюваннями, такими як артрит, діабет, серцево-судинні захворювання та когнітивні порушення, включаючи деменцію. Для ефективного управління цими станами необхідні медичний догляд, регулярний моніторинг здоров'я, доступ до медикаментів та спеціалізовані медичні послуги. Важливо також забезпечити умови для фізичної активності, адже вона допомагає підтримувати функціональність і покращує якість життя [25].

Соціальна ізоляція та самотність є поширеними проблемами серед мешканців геріатричних пансіонатів. Ці фактори можуть призводити до депресії та тривоги. Соціальні працівники повинні забезпечувати можливості для емоційної підтримки через індивідуальні та групові консультації, а також організовувати соціальні заходи, які сприяють взаємодії та зміцненню соціальних зв'язків. Важливими є також програми психотерапії та підтримки, особливо для тих, хто переживає втрату близьких або адаптується до нових життєвих умов [22].

Підтримка соціальної активності та взаємодії з іншими є критично важливою для забезпечення високої якості життя літніх людей. Це включає організацію групових заходів, святкових подій, майстер-класів та інших видів діяльності, що сприяють залученню та соціалізації. Крім того, підтримка зв'язків з родичами та друзями також має велике значення. Соціальні працівники можуть допомагати в організації візитів, телефонних дзвінків або відеозв'язку [6].

Багато літніх людей стикаються з фінансовими труднощами, особливо якщо вони живуть на пенсію або соціальну допомогу. Геріатричні пансіонати повинні забезпечувати доступ до інформації та ресурсів, що допомагають мешканцям управляти своїми фінансами, включаючи консультації з фінансового планування та допомогу у поданні заяв на державні програми підтримки.

Для багатьох літніх людей духовність і релігія є важливою частиною життя. Врахування цих потреб може включати організацію релігійних служб, забезпечення доступу до духовних радників і створення можливостей для участі в духовних практиках. Це сприяє підтримці морального та психологічного здоров'я [5].

Забезпечення культурно відповідного догляду є ключовим аспектом, особливо в мультикультурних суспільствах. Це може включати харчування, яке відповідає культурним та релігійним вимогам, а також заходи, що відображають культурну спадщину мешканців [1].

Сучасні підходи до догляду за літніми людьми включають використання технологій для моніторингу здоров'я, організації віртуальних соціальних заходів і телемедицини. Такі інновації можуть значно підвищити якість життя мешканців геріатричних пансіонатів.

Задоволення потреб літніх людей у геріатричних пансіонатах вимагає комплексного підходу, що включає фізичний, психологічний, соціальний, економічний, духовний та культурний аспекти. Соціальні працівники відіграють ключову роль у забезпеченні цього інтегрованого догляду, сприяючи покращенню якості життя та добробуту літніх людей. Літературні джерела підкреслюють важливість індивідуального підходу та постійного моніторингу для адаптації догляду до змінних потреб мешканців.

# Розділ 2. Оцінка сучасного стану організації соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах

## 2.1. Теоретичний аналіз існуючих моделей та практик соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах

Геріатричні пансіонати є спеціалізованими установами, де літні люди отримують необхідний догляд, медичну допомогу та соціальне обслуговування. Вони грають важливу роль у забезпеченні якості життя людей похилого віку, особливо тих, хто не може самостійно жити через фізичні чи когнітивні обмеження. Різноманітність моделей та практик соціального обслуговування, що використовуються в геріатричних пансіонатах, спрямована на задоволення потреб кожного мешканця і створення комфортних умов для їх проживання [8].

**Моделі соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах**

Однією з найпоширеніших моделей є медико-соціальна модель, яка поєднує медичне обслуговування з соціальними послугами. У цій моделі основну увагу приділяють лікуванню хронічних захворювань, реабілітації та профілактиці погіршення здоров'я, одночасно забезпечуючи соціальну підтримку та психологічну допомогу. Мешканці отримують регулярні медичні огляди, терапевтичні процедури, а також беруть участь у різних соціальних та рекреаційних заходах [9, 24].

Інша важлива модель - це соціально-реабілітаційна модель, яка фокусується на відновленні та підтримці функціональної здатності літніх людей. Вона включає фізіотерапію, трудову терапію та заняття, спрямовані на покращення моторики і когнітивних функцій. Крім того, ця модель сприяє соціальній інтеграції мешканців через участь у спільних заходах, групових заняттях та волонтерських програмах [25].

Модель "персоналізованого догляду" набирає популярності в сучасних геріатричних пансіонатах. Вона базується на індивідуальному підході до кожного мешканця, враховуючи їхні особисті потреби, уподобання та життєві історії. Ця модель передбачає розробку індивідуальних планів догляду, які регулярно коригуються відповідно до змін у стані здоров'я чи обставин мешканця. Персоналізований догляд сприяє підвищенню якості життя та задоволеності життям у пансіонаті [10, 26].

**Практики соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах**

Практики соціального обслуговування можуть значно відрізнятися залежно від конкретного пансіонату, його ресурсів та організаційної культури. Однак існують загальні принципи та підходи, які забезпечують ефективність соціального обслуговування.

Інтердисциплінарний підхід є одним з ключових елементів успішного обслуговування в геріатричних пансіонатах. Він передбачає співпрацю фахівців різних галузей - лікарів, медсестер, соціальних працівників, психологів та терапевтів - для забезпечення комплексного догляду за мешканцями. Такий підхід дозволяє врахувати всі аспекти життя та здоров'я людини і забезпечити найкращі результати лікування та догляду.

Анімаційна та рекреаційна терапія також є важливою практикою, що сприяє покращенню якості життя мешканців геріатричних пансіонатів. Вона включає різноманітні активності, такі як творчі заняття, музичні та мистецькі терапії, фізичні вправи та соціальні події. Ці заходи не лише допомагають підтримувати фізичну активність, але й сприяють соціалізації та емоційному благополуччю мешканців.

Підтримка родинних зв'язків і залучення родичів до процесу догляду є ще одним важливим аспектом соціального обслуговування. Регулярні візити родичів, участь у спільних заходах та підтримка комунікації через сучасні засоби зв'язку сприяють збереженню важливих соціальних контактів та покращенню психоемоційного стану літніх людей [22].

Головними викликами для геріатричних пансіонатів залишаються питання фінансування, забезпечення високої кваліфікації персоналу та адаптація до зростаючих потреб літніх людей. Однак, розвиток технологій, таких як телемедицина, смарт-системи моніторингу здоров'я та мобільні додатки для комунікації, відкривають нові можливості для покращення якості обслуговування та підвищення ефективності догляду.

Успішне поєднання різних моделей та практик соціального обслуговування, орієнтація на індивідуальні потреби мешканців та інноваційні підходи можуть значно підвищити якість життя літніх людей у геріатричних пансіонатах та сприяти створенню дійсно інклюзивного та гуманного суспільства.

## 2.2. Основні проблеми та недоліки в організації соціального обслуговування

Соціальне обслуговування є важливою складовою соціальної політики будь-якої держави. Його головна мета – забезпечення соціальної підтримки найуразливіших верств населення, включаючи літніх людей, інвалідів, безробітних та інші категорії. Однак, незважаючи на значні зусилля та ресурси, спрямовані на покращення соціального обслуговування, ця система стикається з численними проблемами та недоліками. У цьому есе розглянемо основні з них.

Однією з найбільших проблем у сфері соціального обслуговування є хронічна нестача фінансових ресурсів. Багато країн стикаються з обмеженими бюджетами, що призводить до недостатнього фінансування соціальних програм. Це, у свою чергу, впливає на якість послуг, що надаються, обмежує можливості для модернізації інфраструктури та підвищення зарплат соціальних працівників. Наприклад, у багатьох країнах пострадянського простору, включаючи Україну, соціальні служби часто недоотримують необхідні кошти, що ускладнює їхню діяльність [14].

Якість соціального обслуговування значною мірою залежить від рівня підготовки та професіоналізму соціальних працівників. Нерідко працівники соціальних служб не мають достатньої кваліфікації або проходять недостатнє навчання. Це призводить до низької ефективності надання послуг та незадоволеності клієнтів. Проблема поглиблюється через низький рівень оплати праці у цій сфері, що не сприяє залученню висококваліфікованих фахівців.

Соціальне обслуговування часто страждає від надмірної бюрократії та неефективного управління. Процедури надання соціальних послуг можуть бути занадто складними та тривалими, що створює додаткові труднощі для отримувачів послуг. Неефективне управління призводить до неправильного розподілу ресурсів, корупції та зловживань, що ще більше ускладнює ситуацію [18].

Соціальні послуги часто надаються різними установами, що може призводити до їх фрагментації. Відсутність належної координації між різними службами ускладнює отримання комплексної допомоги, необхідної для вирішення багатогранних проблем клієнтів. Наприклад, літня людина може потребувати як медичної допомоги, так і соціальної підтримки, але через відсутність інтеграції між медичними та соціальними службами вона може не отримати належного обслуговування.

Багато соціальних програм зосереджені на вирішенні вже існуючих проблем, а не на їх попередженні. Недостатня увага до профілактичної роботи призводить до того, що проблеми накопичуються та загострюються, що потребує більших ресурсів для їх вирішення у майбутньому. Профілактичні заходи, такі як освітні програми, консультації та підтримка на ранніх стадіях проблем, можуть значно знизити навантаження на систему соціального обслуговування у довгостроковій перспективі.

Організація соціального обслуговування стикається з багатьма проблемами та недоліками, які ускладнюють ефективне надання допомоги найуразливішим верствам населення. Недостатнє фінансування, недостатня кваліфікація кадрів, бюрократія, фрагментація послуг та недостатня увага до профілактики – це лише деякі з основних проблем, що потребують вирішення. Для покращення ситуації необхідні комплексні підходи, що включають збільшення фінансування, підвищення кваліфікації соціальних працівників, реформування управлінських структур та інтеграцію послуг. Лише за умови системного підходу можна досягти значного покращення у сфері соціального обслуговування та забезпечити гідний рівень життя для всіх громадян.

# Розділ 3. Розробка принципів організації соціального обслуговування у геріатричних пансіонатах

## 3.1. Ключові принципи, що забезпечують ефективне соціальне обслуговування та рекомендації щодо впровадження цих принципів у практику геріатричних пансіонатів

Соціальні послуги є невід'ємною частиною допомоги людям похилого віку, і до їх добробуту застосовується комплексний підхід, особливо в школах-інтернатах для людей похилого віку [3, 12, 14, 15, 20]. Ефективні соціальні послуги базуються на кількох важливих принципах, які забезпечують високу якість послуг та задовольняють потреби мешканців. На основі теоретичного аналізу можна виділити наступні основні принципи: індивідуалізація, інтеграція, активна участь, компетентність персоналу, гнучкість та інновації. Давайте розглянемо кожен з них більш детально і дамо рекомендації щодо їх впровадження в практику шкіл-інтернатів для людей похилого віку.

1. Індивідуалізація

Принцип індивідуалізації включає в себе надання послуг, що відповідають унікальним потребам, перевагам і здібностям кожної літньої людини. Індивідуальний підхід покращує якість життя жителів і знижує ризик виникнення депресії і почуття ізоляції.

Рекомендація:

Розробка індивідуальних планів догляду: включення медичних, соціальних та психологічних аспектів життя мешканців у плани догляду.

Регулярна оцінка та коригування: ми будемо постійно стежити за станом здоров'я та задоволеністю мешканців, щоб забезпечити своєчасне коригування їхніх планів догляду.

2. Інтеграція

Інтеграція передбачає тісну взаємодію між різними видами послуг (медичними, соціальними, психологічними) і різними фахівцями (лікарями, соціальними працівниками, психологами).

Рекомендація:

Міждисциплінарна команда: формування команди, що включає спеціалістів різного профілю для комплексного обслуговування мешканців.

Координація послуг: реалізація функцій або систем координації для забезпечення ефективної комунікації та узгодженості між різними службами.

3. Активна участь

Залучення мешканців до прийняття рішень щодо догляду та підтримання соціальної активності сприяє підвищенню самооцінки та якості життя.

Рекомендація:

Залучення мешканців до планування: створення можливостей для участі мешканців у розробці планів та заходів по догляду.

Розважальні програми: організація різноманітних заходів та програм, що сприяють соціальній активності та сприяють інтеграції мешканців у громаду.

4. Компетентність персоналу

Високий рівень кваліфікації та професійної компетентності персоналу є важливою складовою ефективного соціального обслуговування.

Рекомендація:

Безперервне навчання та підвищення кваліфікації: регулярні тренінги, семінари та курси підвищення кваліфікації для персоналу.

Нагляд та підтримка: впровадження системи нагляду та психологічної підтримки для запобігання вигорання працівників.

5. Гнучкість

Гнучкість надання послуг дозволяє йому адаптуватися до мінливих потреб мешканців та умов навколишнього середовища.

Рекомендація:

Індивідуальний графік догляду: впровадження гнучкого графіка догляду та заходів, які можуть бути змінені відповідно до потреб пацієнтів.

Адаптивні методи: використовуйте методи та підходи, які можна легко адаптувати до індивідуальних потреб та ситуацій.

6. Інновація

Використання новітніх технологій та інноваційних підходів сприяє підвищенню ефективності та якості соціальних послуг.

Рекомендація:

Впровадження технологій: використання електронних систем моніторингу здоров'я, телемедицини та мобільних додатків для покращення комунікації та надання послуг.

Інноваційні методи лікування: розробка та впровадження нових методів та програм лікування, заснованих на сучасних наукових дослідженнях та найкращих практиках.

Ефективне соціальне обслуговування в будинку-інтернаті для людей похилого віку залежить від реалізації таких важливих принципів, як індивідуалізація, інтеграція, активна участь, компетентність персоналу, гнучкість та інновації. Виконання цих рекомендацій сприятиме підвищенню якості життя мешканців, задоволенню їх потреб і забезпеченню комфортного і гідного життя в пансіонаті. Це вимагає систематичних зусиль і співпраці всіх зацікавлених сторін, від державних установ до персоналу і самих мешканців.

## 3.2. Можливі підходи до розробки критеріїв оцінки ефективності впроваджених принципів у соціальному обслуговуванні

Ефективність соціальних послуг визначається не тільки реалізацією таких важливих принципів, як індивідуалізація, інтеграція, активна участь, компетентність персоналу, гнучкість та інновації, а й здатністю оцінювати ці принципи за допомогою добре розроблених стандартів [11]. Ці стандарти є важливими інструментами для аналізу, моніторингу та поліпшення якості послуг, що надаються. Основними етапами розробки критеріїв оцінки ефективності та важливі аспекти, які необхідно враховувати є наступні.

1. Визначення мети і призначення оцінки.

Першим кроком у розробці критеріїв оцінки є чітке визначення цілей і завдань оцінки. Це дозволяє визначити, які аспекти ефективності оцінюються та які результати очікуються від оцінки. Наприклад, мета полягає в тому, щоб оцінити якість життя літніх мешканців будинки-інтернату, оцінити їх потреби, рівень задоволеності персоналу, ефективність процесу управління.

2. Вибір підходу до оцінки

Існує кілька підходів до оцінки ефективності, таких як::

Кількісний підхід: використовує статистику та кількісні показники для вимірювання ефективності.

Якісний підхід: збір даних за допомогою інтерв'ю, фокус-груп, спостережень та інших якісних методів.

Комплексний підхід: поєднання кількісних і якісних методів для отримання більш повної картини.

3. Формулювання критеріїв оцінки

Для кожного принципу надання соціальних послуг повинні бути розроблені конкретні критерії оцінки. Ось приклад критеріїв для основних принципів:

Індивідуалізація:

Приведення індивідуальних планів догляду у відповідність до потреб мешканців: кількість мешканців, які мають індивідуальні плани догляду.

Задоволеність жителів індивідуальним підходом: задоволеність, заснована на результатах опитування.

Інтеграція:

Координація між експертами: Частота та якість зустрічей міждисциплінарних груп.

Ефективність обміну інформацією: доступність і використання електронних систем для обміну інформацією між фахівцями.

Активна участь:

Участь резидентів у прийнятті рішень: відсоток резидентів, які беруть участь у плануванні догляду за ними.

Рівень соціальної активності: кількість і різноманітність соціальних і розважальних заходів.

Компетентність персоналу:

Рівень кваліфікації персоналу: відсоток співробітників, які пройшли підвищення кваліфікації протягом останнього року.

Задоволеність співробітників умовами праці: результати опитувань серед персоналу.

Гнучкість:

Адаптивність послуг: у ряді випадків план лікування коригувався у відповідь на зміни в стані пацієнтів.

Рівень індивідуального підходу: час, витрачений на адаптацію послуги до конкретних потреб.

Інновація:

Впровадження нових технологій: кількість і тип застосовуваних технічних рішень.

Ефективність інновацій: вплив інновацій на якість життя мешканців та ефективність наданих послуг.

4. Збір та аналіз даних.

Після визначення критеріїв вам необхідно організувати систематичний збір даних. Це може включати проведення опитувань, аналіз, відстеження медичних записів та інші методи. Важливо використовувати стандартизовані методи збору та аналізу інформації, щоб забезпечити надійність ваших даних.

5. Інтерпретація результатів та розробка рекомендацій

Аналіз зібраних даних дозволяє виявити переваги і недоліки застосовуваних принципів. На основі результатів аналізу можуть бути розроблені рекомендації для подальшого підвищення ефективності соціальних послуг. Рекомендації можуть включати пропозиції щодо додаткового навчання персоналу, впровадження нових технологій, змін в організаційних процесах і поліпшення умов праці [6].

**Анкета для оцінки ефективності впроваджених принципів і критеріїв у соціальному обслуговуванні**

Індивідуалізація

1. Чи маєте ви індивідуальний план догляду, який враховує ваші особисті потреби та уподобання?

Так

Ні

1. Як часто ваш індивідуальний план догляду переглядається та коригується?

Щомісяця

Щокварталу

Щороку

Ніколи

1. Чи задоволені ви якістю індивідуального підходу до вашого догляду?

Дуже задоволений

Задоволений

Частково задоволений

Незадоволений

1. Чи враховуються ваші побажання та пропозиції при розробці вашого індивідуального плану догляду?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

Інтеграція

1. Чи відчуваєте ви, що різні фахівці (лікарі, соціальні працівники, психологи) працюють злагоджено для вашого благополуччя?

Так

Частково

Ні

1. Як часто ви відвідуєте зустрічі з мультидисциплінарною командою?

Щотижня

Щомісяця

Щокварталу

Ніколи

1. Чи є у вас доступ до всіх необхідних медичних, соціальних та психологічних послуг?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

1. Як оцінюєте якість комунікації між фахівцями, що працюють з вами?

Відмінна

Добра

Задовільна

Незадовільна

Активна участь

1. Чи берете ви участь у прийнятті рішень щодо вашого догляду та планування заходів?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

1. Як часто ви берете участь у соціальних та рекреаційних заходах?

Щодня

Щотижня

Щомісяця

Рідше

1. Чи відчуваєте ви, що ваша думка враховується при організації заходів?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

1. Чи задоволені ви рівнем соціальної активності, доступним у пансіонаті?

Дуже задоволений

Задоволений

Частково задоволений

Незадоволений

Компетентність персоналу

1. Чи задоволені ви професійним рівнем працівників, які вас обслуговують?

Дуже задоволений

Задоволений

Частково задоволений

Незадоволений

1. Чи відчуваєте ви, що персонал володіє необхідними знаннями та навичками для надання якісної допомоги?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

1. Чи має персонал достатньо часу для надання вам необхідної допомоги та підтримки?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

Розробка критеріїв оцінки ефективності впроваджуваних принципів у сфері соціального обслуговування є важливим етапом забезпечення високої якості послуг. Чітко визначені критерії дозволяють об'єктивно оцінювати ефективність, виявляти проблеми та вдосконалювати практику. У контексті будинку-інтернату для людей похилого віку це сприяє поліпшенню якості життя мешканців, підвищенню задоволеності персоналу та підвищенню загальної ефективності системи соціального обслуговування.

# Висновки

Відповідно до завдань курсового дослідження були зроблені такі висновки.

1. Соціальна допомога літнім людям-це складна і багатогранна задача, що вимагає комплексного підходу. Кожна з розглянутих теорій і підходів має свої переваги, які можуть допомогти в різних ситуаціях. Найбільш ефективна стратегія полягає в максимальному задоволенні потреб і можливостей літніх людей і включенні елементів різних підходів, що забезпечують гідний рівень життя і можливість активної участі в житті суспільства.
2. Задоволення потреб літніх людей у геріатричних пансіонатах вимагає комплексного підходу, що включає фізичний, психологічний, соціальний, економічний, духовний та культурний аспекти. Соціальні працівники відіграють ключову роль у забезпеченні цього інтегрованого догляду, сприяючи покращенню якості життя та добробуту літніх людей. Літературні джерела підкреслюють важливість індивідуального підходу та постійного моніторингу для адаптації догляду до змінних потреб мешканців.
3. Головними викликами для геріатричних пансіонатів залишаються питання фінансування, забезпечення високої кваліфікації персоналу та адаптація до зростаючих потреб літніх людей. Однак, розвиток технологій, таких як телемедицина, смарт-системи моніторингу здоров'я та мобільні додатки для комунікації, відкривають нові можливості для покращення якості обслуговування та підвищення ефективності догляду.
4. Успішне поєднання різних моделей та практик соціального обслуговування, орієнтація на індивідуальні потреби мешканців та інноваційні підходи можуть значно підвищити якість життя літніх людей у геріатричних пансіонатах та сприяти створенню дійсно інклюзивного та гуманного суспільства.
5. Організація соціального обслуговування стикається з багатьма проблемами та недоліками, які ускладнюють ефективне надання допомоги найуразливішим верствам населення. Недостатнє фінансування, недостатня кваліфікація кадрів, бюрократія, фрагментація послуг та недостатня увага до профілактики – це лише деякі з основних проблем, що потребують вирішення. Для покращення ситуації необхідні комплексні підходи, що включають збільшення фінансування, підвищення кваліфікації соціальних працівників, реформування управлінських структур та інтеграцію послуг. Лише за умови системного підходу можна досягти значного покращення у сфері соціального обслуговування та забезпечити гідний рівень життя для всіх громадян.
6. Ефективне соціальне обслуговування в будинку-інтернаті для людей похилого віку залежить від реалізації таких важливих принципів, як індивідуалізація, інтеграція, активна участь, компетентність персоналу, гнучкість та інновації. Виконання цих рекомендацій сприятиме підвищенню якості життя мешканців, задоволенню їх потреб і забезпеченню комфортного і гідного життя в пансіонаті. Це вимагає систематичних зусиль і співпраці всіх зацікавлених сторін, від державних установ до персоналу і самих мешканців.
7. Розробка критеріїв оцінки ефективності впроваджуваних принципів у сфері соціального обслуговування є важливим етапом забезпечення високої якості послуг. Чітко визначені критерії дозволяють об'єктивно оцінювати ефективність, виявляти проблеми та вдосконалювати практику. У контексті будинок-інтернату для людей похилого віку це сприяє поліпшенню якості життя мешканців, підвищенню задоволеності персоналу та підвищенню загальної ефективності системи соціального обслуговування. Відповідно до цього була розроблена анкета оцінки ефективності впроваджуваних принципів та критеріїв, яку можна використовувати у практичній діяльності.

# Список використаних джерел

1. Бочелюк В.Й., Турубарова А.В. Психологія людини з обмеженими можливостями. Навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2011. 264 с.
2. Васильєва Г.І., Любарець В.В. Термінологічний словник-інклюзія. Київ : Міленіум, 2018. 44 с.
3. ЗАКОН УКРАЇНИ Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>
4. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник. За заг. редакцією Байди Л.Ю., Красюкової Еннс О.В. / Кол. авторів: Байда Л.Ю., Красюкова Еннс О.В., Буров С Ю., Азін В.О., Грибальський Я.В., Найда Ю.М. К., 2012. - 216 с.
5. Коленіченко, Т. І. Вплив адаптаційних механізмів на процес пристосування людини похилого віку до умов нового соціального середовища //Теорія та практика соціальної роботи. С.132-138.
6. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики : навчальний посібник. Суми : Сумський державний університет, 2020. 192 с.
7. Кушнір Ю. В., Оверчук В.А., Шпортун О.М. Вікова та спеціальна психологія: навчальний посібник. Вінниця: Центр оперативного друку «Документ Принт»., 2020. 384 с.
8. Левчук Т.І. Соціальна робота з людьми похилого віку / Т.І. Левчук // Соціальна робота і сучасність: теорія та практика : матеріали 6 Міжнародної науково-практичної конференції / Б.В. Новиков, Л.М. Дмитрова. К. : НТУУ «КПІ», 2010. С.188-189
9. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика). Навчальний посібник. К.: Каравела, 2018. 368 с.
10. Мартинюк І. А. Психологічна допомога людям похилого віку, або практикум з геронтопсихології / І. А. Мартинюк // Практична психологія та соціальна робота. 2007. №1. С. 32–38.
11. Постанова Кабінету Міністрів України № 1652 від 29.11.06, Про затвердження Порядку забезпечення окремих категорій населення технічними та іншими засобами реабілітації і формування відповідного державного замовлення, переліку таких засобів. (із змінами: № 1015 1015-2008-п від 12.11.08, № 318 318-2009-п від 08.04.2009).
12. Практичний посібник для парламентарів щодо Конвенції ООН про права людей з інвалідністю та Факультативного протоколу до неї. ООН: Женева, 2007.
13. Про затвердження Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю. Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2020 р. № 772 Київ. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/772-2020-%D0%BF#Text>
14. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 19 грудня 2017 року № 2249-VIII.
15. Резолюція ResAP(2001)1 Комітету міністрів про введення принципів Рекомендація CM/Rec(2009)8 Комітету міністрів державам-членам щодо досягнення повноцінної участі завдяки Універсальному проектуванню і дизайну (Прийнята Комітетом міністрів 21 жовтня 2009 р. на 1068-му засіданні представників міністрів).
16. Савчин М. В. Вікова психологія : навч. посібник. / М.В.Савчин, Л.П. Василенко — 2-ге вид., стер. — К. : Академвидав, 2009. — 359с.
17. Садова У. Я. Організація і розвиток системи геріатричної допомоги населенню в Україні: регіональні аспекти / У. Я. Садова, М. В. Бачинська // Демографія та соціальна економіка. - 2015. - № 1. - С. 150-162. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/dse_2015_1_15>
18. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
19. Соціальна робота: реалії та виклики часу: навчально- методичний посібник. Слов’янськ: Вид-во Б. І. Маторіна, 2021. 219 с.
20. Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для людей з інвалідністю. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН № 48/96. Указ Президента України від 02.03.09 № 113/2009 «Про першочергові заходи щодо поліпшення становища осіб з вадами зору».
21. Фурман А. В. Психодіагностика особистісної адаптованості : наукове видання / Анатолій Васильович Фурман. Тернопіль : Економічна думка, 2003. 64 с.
22. Черезова І. О. Психологія життєвих криз особистості : навч. посіб. Бердянск : Бердянський державний педагогічний університет, 2016. 193с.
23. Шакова І. М. Геронтологія : підручник. Харків : Національний університет цивільного захисту України, 2014. 236 с.
24. Fields Noelle L., Anderson Keith A., Dabelko-Schoeny Holly. The Effectiveness of Adult Day Services for Older Adults. Journal of Applied Gerontology. 2014. Vol. 33 (2) S. 130–163.
25. Oliver Richard E., Foster Meichele A. Adult Day Care : An Important Long-Term Care Alternative & Potential Cost Saver. Missouri Medicine. 2013. Vol. 110(3). S. 227–230.
26. Schmitt E. M., Sands L. P., Weiss S, Dowling G., Cowinsky K. Adult day health center participation and health-related quality of life. The Gerontologist. 2010. Vol. 50 (4) S. 531–540.