

УДК 364.01:364.13

Л. О. Нікілєва

Дніпродзержинський державний технічний університет, Україна

ПРОБЛЕМИ ТА НЕДОЛІКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ І ПІДПРИЄМСТВ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглядаються питання надання соціальних послуг населенню та проблеми і недоліки в цій сфері.

Ключові слова: соціальне обслуговування, безоплатні послуги, інформаційні послуги.

В статье рассматриваются вопросы предоставления социальных услуг населению, проблемы и недостатки в этой области.

Ключевые слова: социальное обслуживание, бесплатные услуги, информационные услуги.

The article advises consideration for the issues of providing social services to the population, the problems and the shortcomings in the given sphere.

Keywords: social service, free-of-charge services, information services.

Дослідження закладів і підприємств соціального обслуговування вимагає застосування сучасних методів опитування кінцевих споживачів. В економічній науці існує значна кількість маркетингових і соціологічних методів дослідження проблематики. З метою виявлення проблем та недоліків функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області нами обрано групові (фокус-групи споживачів соціальних послуг, структуроване інтерв'ю «віч-на-віч») та експертні інтерв'ю.

Різні аспекти сутності та організації соціального забезпечення та захисту населення досліджувалися в роботах С. І. Бандура, Д. П. Богині, І. К. Бондар, Н. П. Борещкої, В. М. Гейця, М. І. Долішнього, Ю. К. Зайцева, С. М. Злупко, С. В. Кадомцевої, А. М. Колоти, В. І. Куценко, В. Д. Лагутіна, Є. М. Ліанової, В. О. Мандибури, О. Ф. Новикова, В. М. Новикова, В. В. Онікієнко, О. М. Палія, С. І. Пиріжкова, В. К. Черняка, А. А. Чухно, Ю. О. Склярського та ін.

Мета дослідження – ставлення споживачів до організації надання закладами і підприємствами соціального обслуговування послуг.

Для отримання інформації про функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області нами було опитано 542 респонденти різних вікових категорій населення (з них чоловіків – 205 осіб, жінок – 337); 185 безпосередніх споживачів соціальних послуг різних закладів (чоловіків – 66, жінок – 119); 12 працівників різних закладів і підприємств соціального обслуговування (вибірка відповідає методології статистики). В результаті опитування ми отримали певні дані.

Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги людям похилого віку, міститься на рис. 1.

Як свідчать дані рис. 1, більшість респондентів Дніпропетровської області володіють інформацією про заклади і підприємства, що надають соціальні послуги людям похилого віку; серед опитуваних більша частина населення зналася на територіальних центрах соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян (67 %), будинках-інтернатах для громадян похилого віку та інвалідів (58 %), пансіонатах геріатричних або для ветеранів війни та праці (44 %), неурядових громадських організаціях (42 %).

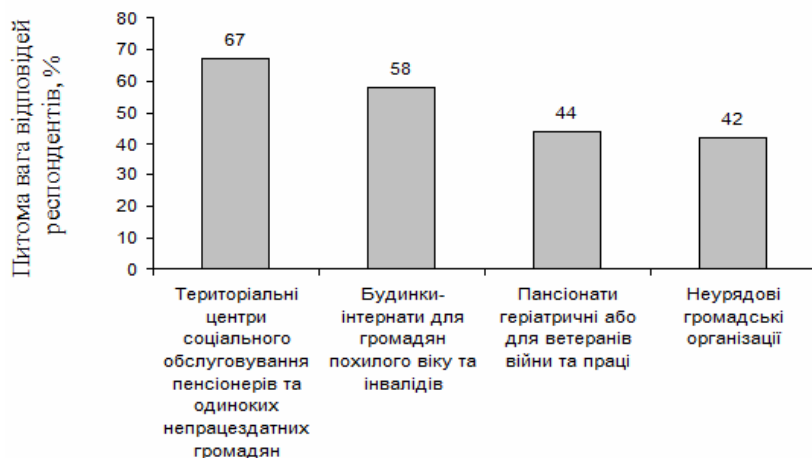


Рис. 1. Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги людям похилого віку
(Джерело: власні дослідження автора)

Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги людям з особливими потребами (інвалідам), представлена на рис. 2.

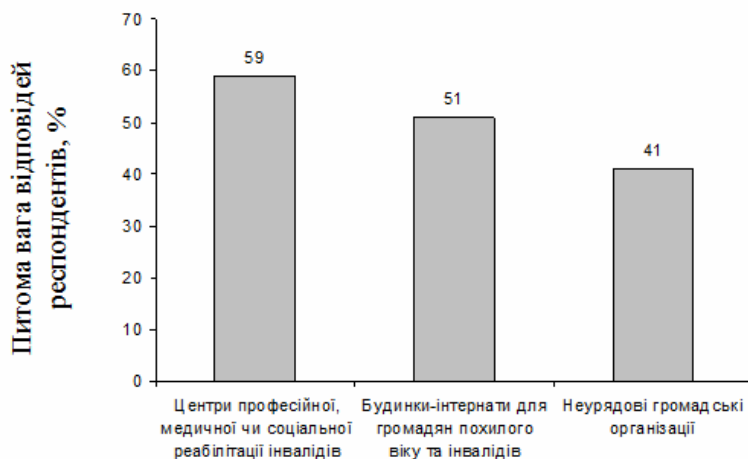


Рис. 2. Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги інвалідам
(Джерело: власні дослідження автора)

Виходячи із наведених на рис. 2 даних, серед опитуваних більша частина населення зазначила такі заклади: центри професійної, медичної чи соціальної реабілітації інвалідів (59 %), будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів (51 %), неурядові громадські організації (41 %).

Із даних, отриманих під час дослідження, випливає, що у зв'язку зі скрутним матеріальним становищем соціальних груп населення, які отримують соціальні послуги, респонденти здебільшого зазначили потреби у грошовій допомозі (18 %); 12 % опитуваних відчують недостатність послуг з оздоровлення дітей; 11 % потребують надання юридичної допомоги; 10 % респондентів бажали б отримувати

більше соціально-медичних послуг; 9 % опитуваних відчувають недостатність послуг щодо сприяння у працевлаштуванні; 8 % респондентів вважають недостатнім забезпечення розвитку соціально-педагогічних послуг; 6 % опитуваних відчувають недостатність інформаційних (довідкових) послуг; 5 % респондентів потребують речової допомоги; 4 % опитуваних бажали б отримувати більше соціально-побутових послуг; 3 % респондентів зазначають потреби у збільшенні обсягів соціально-психологічних послуг та професійній реабілітації інвалідів; 1 % опитуваних потребують забезпечення наркологічної допомоги.

Опитування безпосередніх споживачів соціальних послуг різних закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області дозволило отримати такі результати (табл. 1).

Таблиця 1

Узагальнені результати дослідження проблем та недоліків організації надання соціальних послуг населенню Дніпропетровської області

Соціальна категорія населення	Основні результати дослідження
Дорослі	<ul style="list-style-type: none"> — більша вразливість споживачів інтернатних закладів, які не мають вибору щодо отримання (неотримання) послуг; — можливість спілкуватися з іншими споживачами та працівниками є надзвичайно важливою для клієнтів територіальних центрів; — визнання важливості праці персоналу соціальних закладів і низьких заробітних плат та неналежних умов праці соціальних працівників; — важливість «неформальних» знайомств на рівні громади для інформування людей щодо наявних соціальних послуг; — визнання необхідності політики з інформування громадськості щодо соціальних послуг та клієнтів соціальних служб; — низький рівень обізнаності щодо інших організацій, які надають соціальні послуги; — учасники припускали можливість отримання платних соціальних послуг за умов відповідної якості та прийнятної ціни; — скарги клієнтів територіальних центрів стосуються соціальної політики на місцевому і державному рівнях, а не роботи соціальних працівників; — визнання необхідності ретельного оцінювання потреб населення – у соціальних послугах; — усі учасники підтримали створення безкоштовної телефонної служби консультацій з питань отримання соціальних послуг
Діти-інваліди	<ul style="list-style-type: none"> — необхідність покращання матеріальної бази і інфраструктури соціальних служб для дітей-інвалідів; — піклування про дітей, які часто хворіють і не можуть відвідувати соціальні заклади: необхідність служби догляду за дітьми вдома; — сусідство із загальноосвітньою школою є незручним (некомфортним); — обмежені можливості для навчання дітей-інвалідів; — необхідність створення ресурсного центру, де зберігалися б необхідні матеріали з питань навчання та лікування дітей-інвалідів

Виходячи із наведених у табл. 1 даних, серед дорослої категорії населення області, які отримують соціальні послуги, більшість проблем стосується інформаційного характеру щодо можливості отримання платних соціальних послуг, забезпечення їх належної якості та прийнятної ціни; реалізації соціальної політики на місцевому і державному рівнях; організації оцінювання потреб населення у соціальних послугах; створення безкоштовної телефонної служби консультацій

з питань отримання соціальних послуг тощо. Серед дітей-інвалідів, які отримують соціальні послуги від різних закладів і підприємств соціального обслуговування області, основними проблемами є забезпечення надання належного рівня медичних послуг та призначення осіб за їхнім доглядом вдома; обмеження можливостей для навчання; неможливість отримання платних соціальних послуг та ін.

Експертна оцінка проблем та недоліків функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області працівниками різних об'єктів соціальної інфраструктури дозволила нам визначити пріоритетні напрями удосконалення системи надання соціальних послуг та інфраструктури соціального забезпечення, а саме:

- впровадження індивідуального підходу до потреб кожної окремої людини, поважне ставлення до усіх її прав;
- упровадження нової фінансової моделі, коли застосовується більш адресний механізм фінансування соціальних послуг відповідно до потреб конкретного споживача;
- забезпечення якості й професіоналізму у наданні соціальних послуг;
- розукрупнення інтернатних закладів (зменшення кількості підопічних, формування родинного мікроклімату);
- забезпечення можливості перебування у територіальних центрах (у денному стаціонарі) людей похилого віку, які не є самотніми і потребують допомоги, наприклад, таких, які живуть окремо від дітей, яким не вистачає спілкування;
- розширення переліку соціально-побутових послуг, які мають надаватися у територіальних центрах (перукаря, маляра, столяра, сантехніка, прання білизни, швачки, організації культурних заходів);
- реорганізація допомоги родинам з дітьми-інвалідами (необхідні послуги з соціально-медичного патронажу дітей-інвалідів; педагогічно-психологічні послуги, орієнтовані на дітей-інвалідів та їхніх батьків) тощо.

Таким чином, проведене нами дослідження дозволило виявити проблеми та недоліки функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області, які актуальні на сучасному етапі функціонування ринку соціальних послуг. Вирішення зазначених проблем та усунення недоліків потребує запровадження комплексного підходу з удосконалення чинної нормативно-законодавчої бази щодо організації соціальних послуг, прогнозування обсягів багатоканального фінансування за різними джерелами, запровадження стандартів якості на соціальні послуги, ліцензування закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищення кваліфікації соціальних працівників, що забезпечить задоволення потреб різних соціальних категорій населення та розвиток зазначених суб'єктів господарювання соціальної сфери у перспективі.

Бібліографічні посилання

1. Державна цільова соціальна програма розвитку цивільного захисту на 2009–2013 рр. : Постанова Кабінету Міністрів України № 156 від 25 лютого 2009 р. // Урядовий кур'єр. – 2009. – 25 бер. – С. 7–8.
2. Державний класифікатор соціальних стандартів і нормативів: Класифікатор, Перелік, Міністерство праці та соціальної політики України № 293 від 17 чер. 2002 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Загальнообов'язкове державне соціальне страхування, соціальний захист та пенсійне забезпечення: у цифрах і фактах за 2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mlsp.gov.ua>

Надійшла до редколегії 21.11.2013