

**Помощь студентам  
онлайн! Без посредников!  
Без предоплаты!  
<http://diplomstudent.net/>**



## Индивидуальное задание по практике

Тема НПП: Социальное обслуживание пожилых людей в мегаполисе

### Содержание

Задание 1. Разработайте программу эмпирического исследования по теме, согласованной с научным руководителем в соответствии с заданием на выполнение научно-практической работы (НПП), для конкретизации задач научно-исследовательской деятельности на базе специализированного учреждения. ....	4
Задание 2. Сопоставьте результаты исследований в социальной сфере по клиентской группе, соответствующей теме НПП, за последние три года. Охарактеризуйте динамику социальных проблем данной категории клиентов в рамках деятельности нескольких организаций. ....	6
Задание 3.Согласуйте диагностический инструментарий эмпирического исследования со специалистом базы исследования, проведите прикладное исследование по заявленной теме с учетом возможностей организации. По результатам эмпирического исследования осуществите количественную и качественную обработку данных на основе применения общепрофессиональных знаний и процедуры математико-статистической обработки данных и их интерпретации. ....	21
Задание 4. Обобщите полученные материалы, проанализируйте их с точки зрения выполнения исследовательских и профессиональных задач и сформулируйте выводы по работе. Подготовьте презентацию результатов НПП для публичного обсуждения. ....	35
Список использованных источников .....	41

**Задание 1. Разработайте программу эмпирического исследования по теме, согласованной с научным руководителем в соответствии с заданием на выполнение научно-практической работы (НПР), для конкретизации задач научно-исследовательской деятельности на базе специализированного учреждения.**

Решение:

Разработаем программу эмпирического исследования по теме НПР: «Социальное обслуживание пожилых людей в мегаполисе».

Программа эмпирического исследования – это документ, который содержит теоретическое обоснование методологических подходов и методических приемов изучения конкретного явления или процесса.

Методами эмпирического исследования являются: наблюдение, беседа, интервьюирование, анкетирование, опрос, тестирование, анализ, синтез, обобщение.

Диагностические методы исследования: опросник САН (исследование оценки самочувствия, активности и настроения), опросник Никишиной В.Б., Василенко Т.Д.(исследование склонности к одиночеству), тест «Индекс жизненной удовлетворенности» и другие.

Процесс эмпирического исследования на тему: «Социальное обслуживание пожилых людей в мегаполисе» состоит из следующих этапов:

- 1)Формулирование цели и задач исследования;
- 2)Определение предмета и объекта исследования;
- 3)Планирование исследования и выдвижение рабочих гипотез;
- 4)Проведение исследования, направленного на сбор эмпирического материала;
- 5)Качественная и количественная обработка данных;
- 6)Обсуждение и интерпретация данных исследования;
- 7)Формулировка выводов, подтверждающих или опровергающих гипотезы.

Цель эмпирического исследования по теме НПР: «Социальное обслуживание пожилых людей в мегаполисе»: выявление проблем пожилых людей в социальном обслуживании на базе ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга.

Задачи эмпирического исследования:

- проанализировать проблемы пожилых людей на примере трех КЦСОН города Санкт-Петербурга за последние три года;

- рассмотреть проблемы социального обслуживания пожилых граждан и пути их решения на государственном уровне в РФ;

- исследовать проблемы здоровья, настроения, удовлетворенности жизни пожилых граждан КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга;

- оценить проблемы социального обслуживания пожилых граждан на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга;

- сделать выводы.

Объект исследования –пожилое население социальных центров Санкт-Петербурга и ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга.

Предмет исследования-проблемы населения пожилого возраста в социальном обслуживании.

Гипотеза исследования: следует ожидать, что диагностика проблем пожилых людей в социальном обслуживании, изучения наличия различных заболеваний, оценки эмоционального состояния, чувства одиночества, определения проблемных зон пожилого человека, позволят повысить качество обслуживания на базе центра социального обслуживания населения в Мегаполисе.

Информационной базой исследования послужили данные проведенных опросов, анкетирования, тестирования пожилых граждан в центрах социального обслуживания населения Санкт-Петербурга, а также иная статистическая информация сети Интернет по изучению проблем пожилого человека в России.

**Задание 2. Сопоставьте результаты исследований в социальной сфере по клиентской группе, соответствующей теме НПР, за последние три года. Охарактеризуйте динамику социальных проблем данной категории клиентов в рамках деятельности нескольких организаций.**

Решение:

Для исследования проблем пожилых людей в мегаполисе, была разработана анкета по изучению качества социальной защиты населения (Приложение 1). Исследование проводилось в течении трех лет с 2021-2023гг. на базе трех центров социального обслуживания населения города Санкт-Петербурга: ГБУСОН «КЦСОН Центрального района», «КЦСОН Приморского района», «КЦСОН Московского района». Всего каждый год было опрошено 240-260 человек пенсионного возраста. Проведенный опрос показал следующие результаты.

Большинство опрошенных обращаются в систему социальной защиты населения, в том числе через многофункциональные Центры предоставления государственных услуг для получения социального обслуживания, при этом в динамике число таких людей увеличивается. По КЦСОН Центрального района число таких опрошенных составило 73 человека, это на 35,18% выше показателя 2021 года, таблица 1. На 22,22% произошел рост этого показателя в КЦСОН Приморского района, по КЦСОН Московского района наблюдается незначительное снижение, однако это скорее связано с уменьшением общего количества опрошенных.

В целом по структуре доля опрошенных для оформления льготного статуса в 2023 году составила 13,64% в КЦСОН Центрального района, 8,64% в КЦСОН Приморского района, 18,57% в КЦСОН Московского района. Динамика данного показателя смешанная, количество таких пожилых то растет, то падает.

В среднем 20,0% приходится на получателей социальных выплат и пособий, 37,0% доля таких получателей составила в КЦСОН Приморского

района, 27,14% - в КЦСОН Московского района. В динамике данный показатель не существенно меняет свое значение, рис. 1.

Таблица 1-Результаты опроса пожилых граждан на изучение цели обращения в систему социальной защиты населения, в том числе через многофункциональные Центры предоставления государственных услуг с 2021-2023гг.

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Для оформления льготного статуса, чел.	10	8	15	12	10	7	14	16	13
Для получения социальных выплат и пособий, чел.	26	35	22	22	30	30	21	11	19
Для получения социального обслуживания, чел.	54	62	73	36	42	44	45	46	38
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

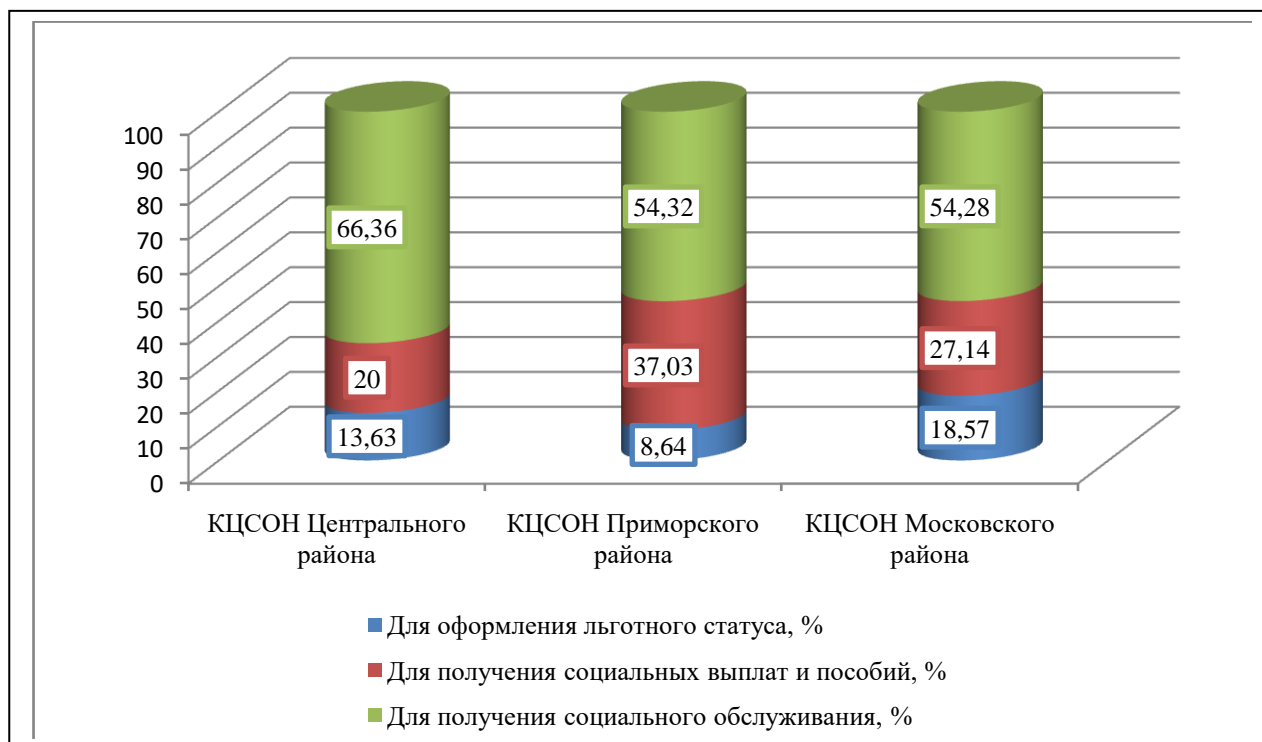


Рис.1. Структура пожилых граждан по цели обращения в систему социальной защиты населения в 2023 году по результатам опроса центров социального обслуживания населения Санкт-Петербурга

Степень удовлетворенности доступностью информации о видах государственных и социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, а также о поставщиках социальных услуг является достаточно низкой. Более половины опрошенных пожилых граждан не удовлетворены доступностью информации. При этом в динамике данный показатель только увеличивается, в КЦСОН Центрального района рост показателя составил 25,53%, 59 человек опрошенных считают являются недовольными. Аналогичная ситуация в КЦСОН Приморского района и Московского района. Меньшая доля приходится на население, которые полностью удовлетворены, количество человек на протяжении анализируемого периода колеблется от 7 до 15 человек (в зависимости от вида организации), таблица 2.

Таблица 2- Результаты опроса на удовлетворенность и доступность информации о видах государственных и социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, а также о поставщиках социальных услуг в СПб

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Удовлетворен(а)	12	15	14	10	8	11	12	10	7
Частично удовлетворен(а)	31	35	37	27	25	24	25	21	25
Не удовлетворен(а)	47	55	59	33	49	46	43	42	38
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

Динамика по данному вопросу частично удовлетворенного населения практически не меняется. Доля таких опрошенных в 2023 году составила 33,63% в КЦСОН Центрального района, 29,62% в КЦСОН Приморского района, 35,71% в КЦСОН Московского района, рис.2.

По результатам давности получения социальных услуг, среди опрошенных в 2023 году, большая доля тех, которые получают социальные услуги до 3 лет и от 3 до 5 лет. В частности, в КЦСОН Центрального района их доля составила 32,0% и 37,0% соответственно. КЦСОН Приморского

района -28,0% и 29,0% соответственно, КЦСОН Московского района- 23,0% и 32,0% по срокам обслуживания до 3 лет и от 3 до 5 лет, рис.3.

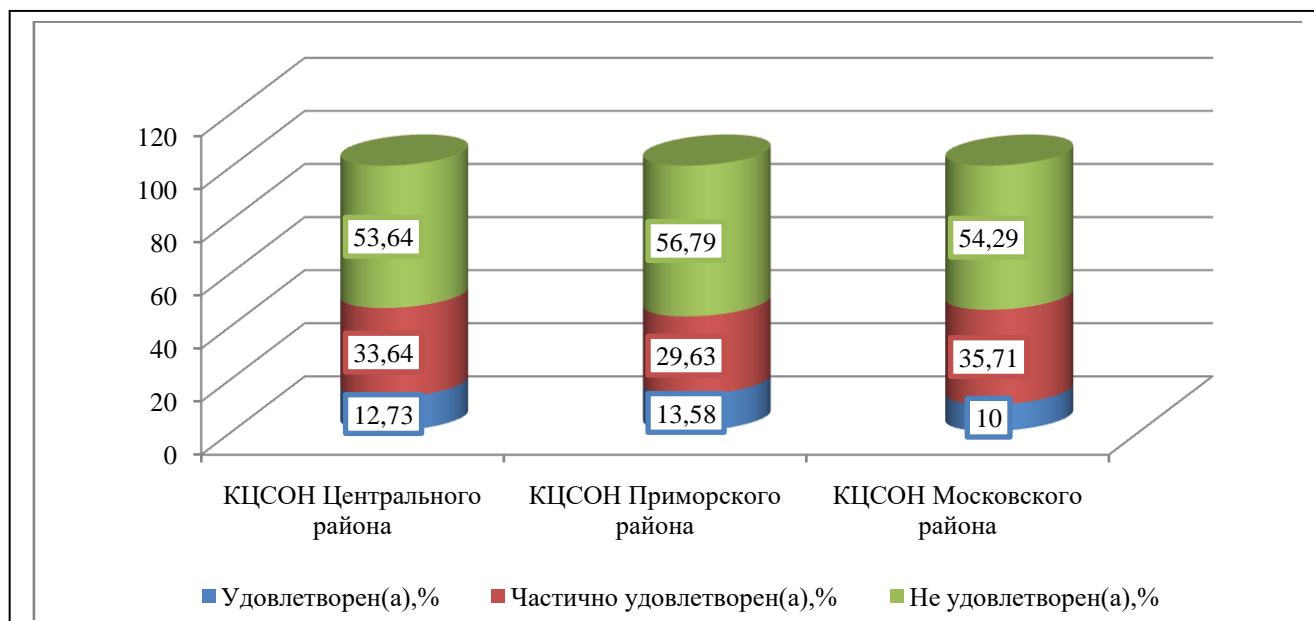


Рис.2. Структура результатов опроса пожилых граждан СПб на удовлетворенность и доступность информации о видах государственных и социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, а также о поставщиках социальных услуг в 2023 году

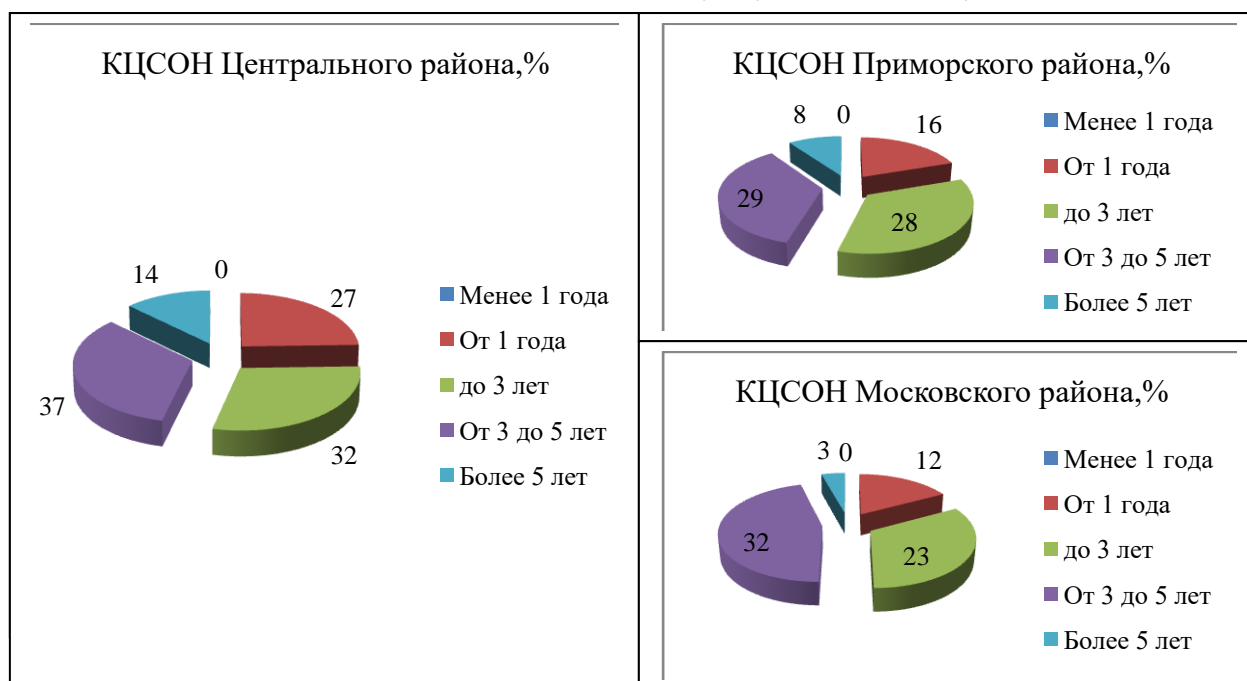


Рис. 3. Структура опрошенных пенсионеров по срокам социального обслуживания в 2023 году по социальным центрам СПб

Небольшой удельный вес приходится на пенсионеров с небольшими сроками обслуживания от 1 года и более 5 лет, рис. 3.



Не менее важными являются вопросы изучения качества предоставляемых социальных услуг работниками организации социального обслуживания. При данном вопросе было выявлено, что в КЦСОН Центрального района почти половина опрошенных не удовлетворены качеством социального обслуживания, в 2023 году показатель составил 54 человека, это более, чем в два раза выше начала анализируемого периода, таблица 3.

Таблица 3- Результаты опроса на удовлетворенность качеством предоставляемых социальных услуг работниками организации социального обслуживания в СПб с 2021-2023гг.

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Удовлетворен(а)	19	17	21	15	18	17	21	23	25
Частично удовлетворен(а)	49	45	35	45	44	41	41	28	14
Не удовлетворен(а)	22	43	54	10	20	23	18	22	31
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

По КЦСОН Приморского района и КЦСОН Московского района ситуация немного лучше, не такой высокий процент неудовлетворенных пожилых граждан, хотя в динамике количество таких пенсионеров увеличивается, также практически в два раза. Небольшая доля пожилых приходится на удовлетворенность качеством обслуживания, при этом в динамике данный показатель не существенно растет. Доля частично удовлетворенных качеством социальных услуг занимает третью часть опрошенных в КЦСОН Центрального района, половина таких граждан наблюдается в КЦСОН Приморского района и 20,0% приходится на частично удовлетворенных пожилых качеством предоставляемых социальных услуг в КЦСОН Московского района, рис. 4.

Несмотря на то, что в основном существуют неудовлетворенные или частично удовлетворенные качеством социального обслуживания пожилые граждане, тем не менее в основном вежливость, тактичность и

доброжелательность сотрудников организации социального обслуживания в большей степени всех устраивает, таблица 4.

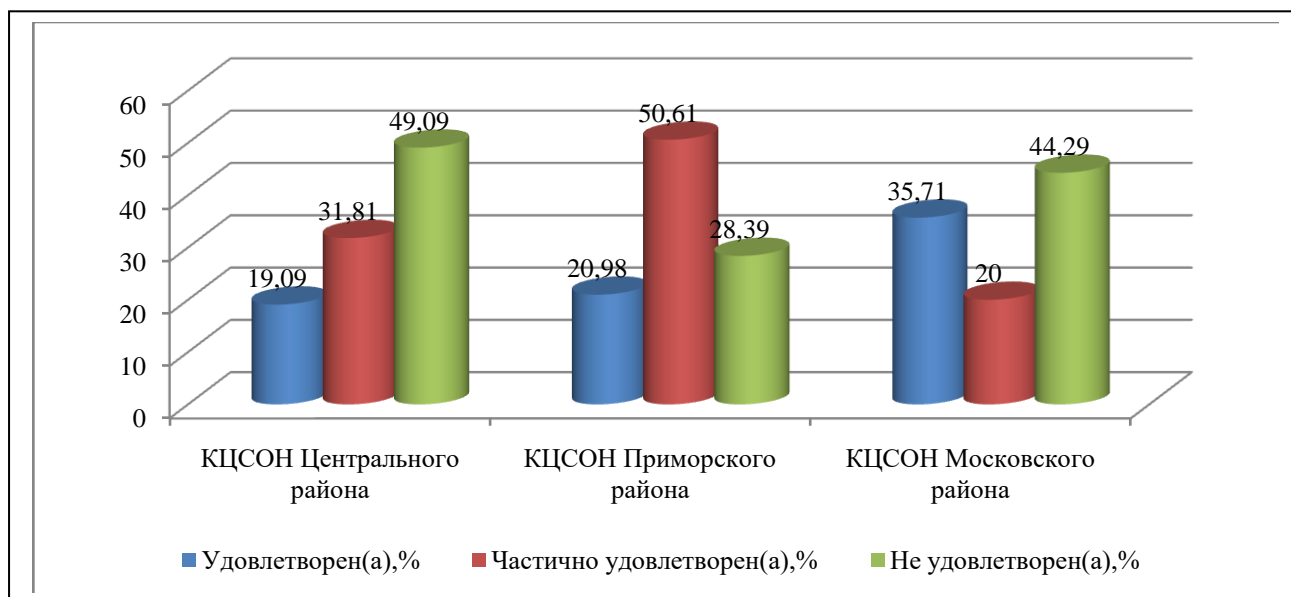


Рис.4. Структура опрошенных пожилых граждан на удовлетворенность качеством предоставляемых социальных услуг работниками организации социального обслуживания в СПб в 2023 году

Таблица 4 – Результаты опроса на удовлетворенность вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников организации социального обслуживания в СПб

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Удовлетворен(а)	76	91	94	58	68	65	66	54	59
Частично удовлетворен(а)	12	10	8	8	9	10	11	12	7
Не удовлетворен(а)	2	4	8	4	5	6	3	7	4
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

В частности, количество удовлетворенных вежливостью и тактичностью работников социальной организации в КЦСОН Центрального района в 2023 году составило 94 человека, это на 23,68% выше показателя начала анализируемого периода. Рост удовлетворенных произошел и по КЦСОН Приморского района, в 2023 году показатель составил 65 человек, это на 12,06% выше 2021 года. По КЦСОН Московского района по данному показателю произошло снижение, однако, это может быть связано и со снижением количества опрошенных в данном КЦСОН. Небольшой удельный

вес занимают частично удовлетворенные вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников организации и не удовлетворенные.

Однако, есть причины по которым пожилые граждане считают, что социальное обслуживание осуществляется не на высоком уровне. В частности, основными причинами они считают: высокие цены на платные услуги КЦСОН, а также недостаточность услуг, предоставляемых на дому. При этом, в динамике, количество пенсионеров считающих, что социальные услуги дорогие, только растет. По КЦСОН Центрального района и КЦСОН Приморского района показатель составил 47 человек и 42 человека соответственно, таблица 5.

Таблица 5- Результаты опроса причин в низком качестве предоставлении социальных услуг работниками организации социального обслуживания СПб

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Не своевременное предоставление услуг, чел.	3	5	6	2	6	4	3	5	6
Дорогие услуги, чел.	41	44	47	35	38	42	43	35	29
Недостаточность услуг, предоставляемых на дому, чел.	30	35	38	23	26	21	25	28	27
Другие причины, чел.	16	21	19	10	12	14	9	5	8
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

По КЦСОН Центрального района треть опрошенных считают, что социальных услуг предоставляемых на дому, недостаточно. Примерно такая же доля опрошенных приходится на КЦСОН Московского района, 27 человек –недовольны количеством услуг, предоставляемых на дому. Также причинами низкого качества социальных услуг является не своевременное предоставление и различные другие причины.

То, что цены на социальные услуги пенсионеры считают дорогими, показывает еще один результат опроса на вопрос: Пользуетесь ли Вы

платными социальными услугами? В 2023 году в КЦСОН Центрального района 63,6% опрошенных ответили, что не пользуются в связи с отсутствием такой возможности, всего таких человек составило 70. Половина опрошенных, с таким же ответом наблюдается и в КЦСОН Приморского района, 37,14% пенсионеров также не имеют возможности пользоваться платными услугами социального центра в КЦСОН Московского района, таблица 6.

Таблица 6- Результаты опроса пожилых граждан на изучение в потребности платных социальных услуг в СПб

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Да, пользуюсь, чел.	22	25	28	21	27	23	29	28	26
Нет, не имею возможности, чел.	57	68	70	38	41	42	37	30	26
Нет, и не нуждаюсь, чел.	11	12	12	11	14	16	14	15	18
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

При этом, количество пенсионеров, которые не пользуются платными услугами по причине отсутствия возможности только растет. Чуть более 10,0% приходится на пенсионеров, которые не нуждаются в этих услугах и лишь 25,45% пожилых граждан (По КЦСОН Центрального района) прибегают к платным услугам. По другим социальным центрам количество пользующихся платными услугами составило 23 человека (28,39%) и 26 человек (37,17%) соответственно в КЦСОН Приморского района и КЦСОН Московского района, рис.5. Не существенно в динамике меняется данный показатель.

И самый важный вопрос, который был задан респондентам: Как, по Вашему мнению, изменилось качество работы организации социального обслуживания, предоставляющей Вам социальные услуги, за прошедший год? К сожалению, большинство считают, что все осталось на прежнем уровне, при этом в динамике наблюдается рост такого показателя. Есть и те,

которые считают, что качество социального обслуживания и вовсе снизилось. В КЦСОН Центрального района СПб число таких ответов в 2023 году было 21, а это 19,09% от общего количества опрошенных, таблица 7.

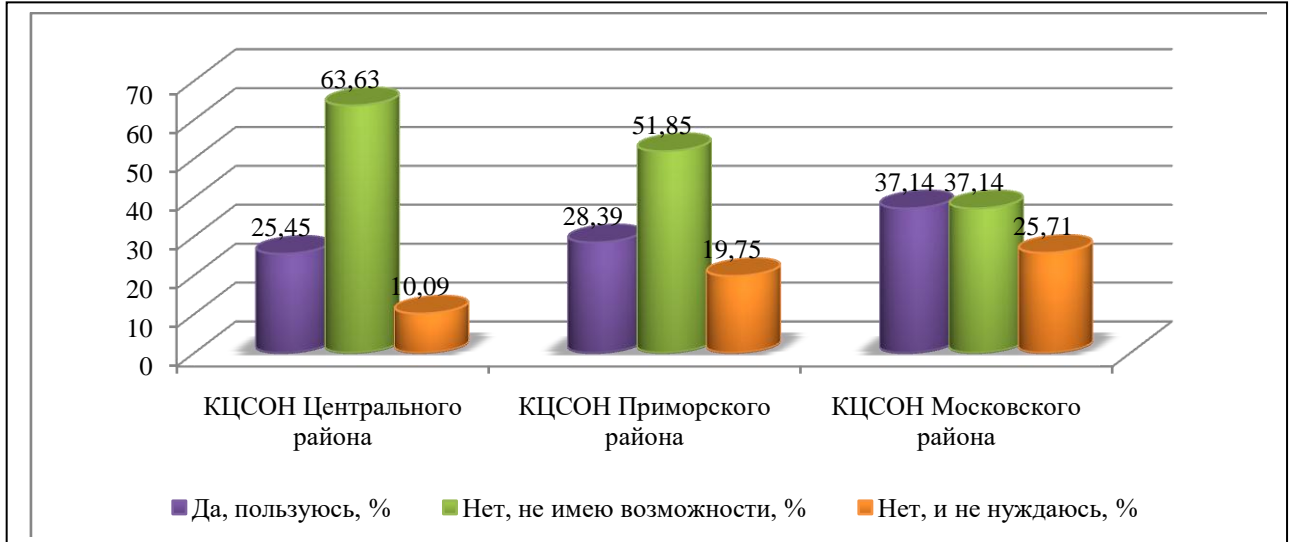


Рис. 5. Структура опроса пожилых граждан на изучение потребности платных социальных услуг социальных центров СПб в 2023 году

Таблица 7- Результаты опроса пожилых граждан по изменению качества работы организации социального обслуживания

вопросы	КЦСОН Центрального района			КЦСОН Приморского района			КЦСОН Московского района		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Улучшилось, чел.	1	2	2	2	3	1	2	4	3
Осталось на прежнем уровне, чел.	79	88	87	57	67	66	65	57	58
Ухудшилось, чел.	10	15	21	11	12	14	13	12	9
Итого, чел.	90	105	110	70	82	81	80	73	70

А в динамике данный показатель растет. По другим социальным центрам наблюдается аналогичная ситуация. В КЦСОН Приморского района СПб и КЦСОН Московского района СПб количество пожилых граждан считающих, что качество социального обслуживания ухудшилось, составило 14 и 9 человек соответственно. О том, что социальное обслуживание улучшилось, считает небольшое количество пожилых граждан. На

протяжении анализируемого периода данная цифра колеблется в пределах от 1 до 4 человек. Это малая доля, от общего количества опрошенных, рис. 6.

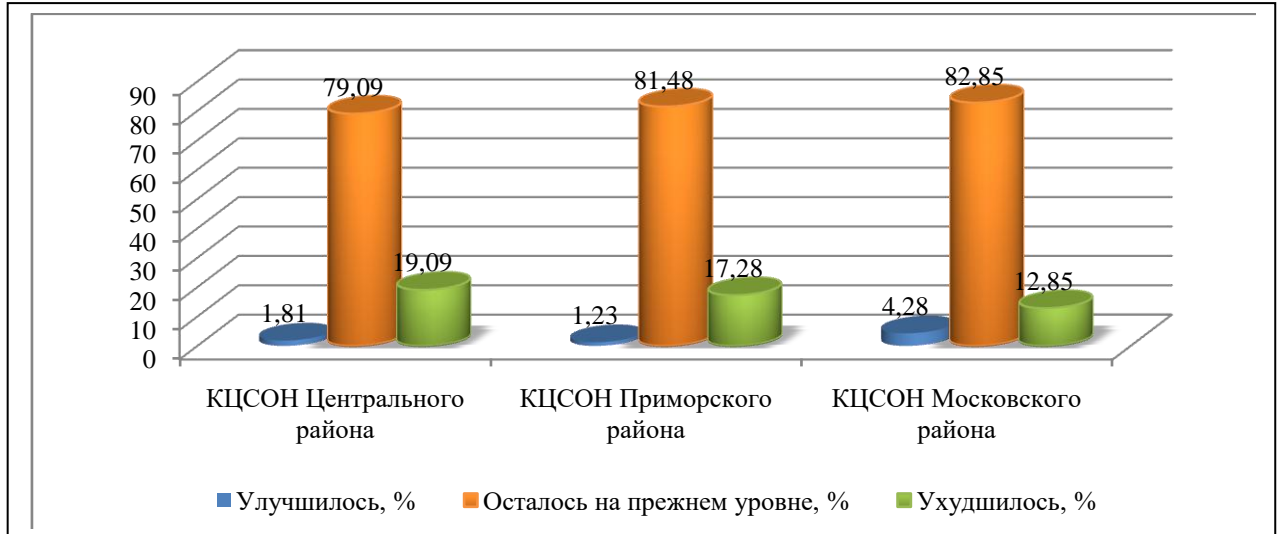


Рис. 6. Структура опрошенных пенсионеров об изменении качества социального обслуживания в социальных центрах СПб в 2023 году

Таким образом, представленный опрос в трех центрах социального обслуживания населения города Санкт-Петербурга, на примере: КЦСОН Центрального района, КЦСОН Приморского района, КЦСОН Московского района показал, что пожилые люди оценивать качество социального обслуживания не на высоком уровне. При этом, основными проблемами являются: недостаток услуг, оказываемых на дому, а также стоимость платных услуг социального центра. Более того, большая часть пенсионеров и вовсе не пользуется платными услугами социальных центров в связи с отсутствием возможности. Кроме этого, недовольны пенсионеры и доступностью информации о видах государственных и социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, а также о поставщиках социальных услуг в СПб. Однако, вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников организации социального обслуживания в СПб находится на достаточно высоком уровне.

Согласно исследованию ассоциации специалистов сферы социально-медицинского ухода «Патронаж» перспективными направлениями дополнительных социальных услуг являются: бытовые услуги (уборка, мытье окон, стирка, готовка), парикмахер на дом, перевозка лежачих больных,

вызов врача на дом из частной клиники, психологическая помощь (профилактика депрессии, усталости), маникюр и педикюр для пожилых, массаж и другие физиопроцедуры на дом и другие, рис. 7.[2]

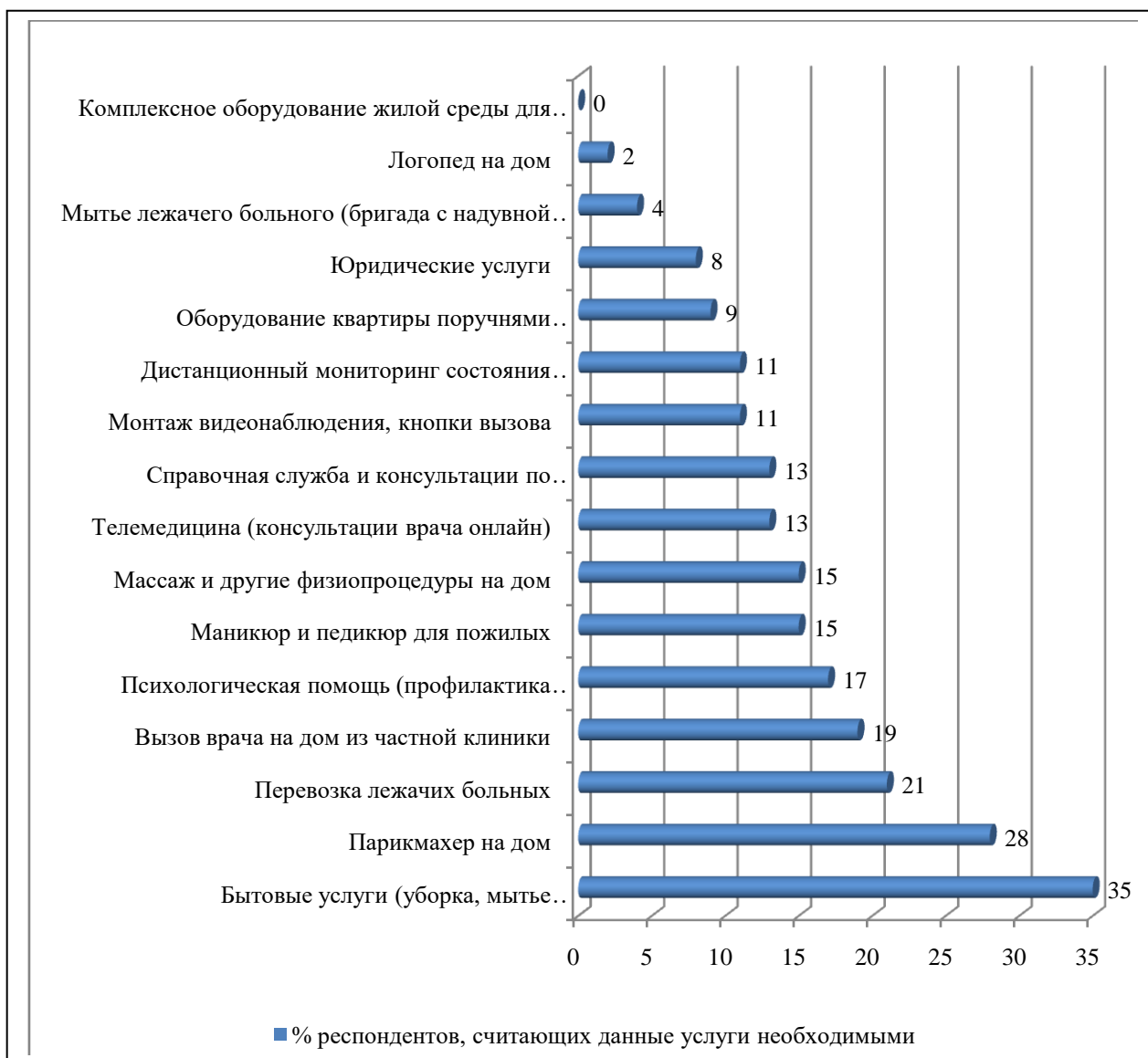


Рис. 7. Перспективные направления дополнительных социальных услуг для пожилых граждан[2]

Таким образом, учитывая перспективные направления дополнительных социальных услуг для пожилых граждан и внедряя их на практике социального центра, можно добиться повышения качества социального обслуживания. В продолжении темы следует отметить, что не только на уровне социальных центров необходима разработка наиболее эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества социального обслуживания пожилых граждан, но и на государственном уровне. В

настоящее время Правительство РФ сформировало недостатки системы социального обслуживания, над которыми работает. Каждый год Правительство реформирует сферу социального обслуживания людей с ограниченными возможностями и пенсионеров, поскольку данная область нуждается в улучшении, а социальная политика на протяжении многих лет является одним из стратегических направлений развития России.

В связи с несовершенством российской системы социального обслуживания, помимо государственных структур в этом направлении работают также негосударственные организации. В настоящее время наблюдается 4 основных проблемы в системе социального обслуживания, над которыми работают власти: недостаточное финансирование, плохо развитая нормативно-правовая база, недостаток профессиональных кадров, медленное развитие системы КЦСОН (комплексных центров), таблица 8.

Таблица 8- Основные проблемы в системе социального обслуживания на государственном уровне в РФ[4]

№ п/п	Проблема системы социального обслуживания	Причина возникновения проблемы
1	Недостаточное финансирование	Постоянно увеличивающееся количество инвалидов и пенсионеров, желающих получить услугу социального обслуживания. Недостаток средств в бюджете регионов и страны на расширение системы соцобслуживания.
2	Плохо развитая нормативно-правовая база	Недостаток унификации документации на законодательном уровне.
3	Недостаток профессиональных кадров	Тяжелая моральная и психологическая нагрузка на сотрудников. Маленькая зарплата работников сферы социального обслуживания.
4	Медленное развитие системы КЦСОН	Необходимость доработки системы КЦСОН связана со сравнительно недавним появлением негосударственных центров соцобслуживания.

С целью решения перечисленных проблем в 2023 году в приоритет были поставлены следующие 4 направления изменений: долговременный



уход за гражданами пожилого возраста и инвалидами; цифровизация социальной сферы; оплата труда социальных работников; внедрение государственных стратегических программ, таблица 9.

Таблица 9- Основные направления совершенствования социального обслуживания населения в России на 2023 год[4]

№ п/п.	Векторы изменений системы соцобслуживания	Суть изменений
1	<p>Долговременный уход за гражданами пожилого возраста и инвалидами</p> <p>(Выделено 295 млн. рублей из средств федерального бюджета в 2023 году)</p>	<p>С 2018 по 2023 год Правительство занято реализацией нового проекта, целью которого является формирование системы долговременного ухода за престарелыми и инвалидами. Запуск пилотной версии проекта запланирован на 2023 год, а к 2023 году власти намерены внедрить новую систему во всех субъектах страны. Новая система хороша тем, что предполагает: поддержку семейного ухода (оказание финансовой помощи членам семьи, готовым отказаться от трудоустройства ради ухода за нуждающимся в присмотре родственником); оказание медпомощи на дому (в различных формах); комплексное соцобслуживание; привлечение к помощи патронажной службы.</p>
2	<p>Цифровизация социальной сферы</p>	<p>В цифровизации социальной политики возникла острая необходимость, поскольку существует: с одной стороны – недостаток информации (людям сложно отыскать интересующие их сведения); с другой стороны – информации становится все больше, и ее необходимо структурировать с целью обеспечения быстрого поиска требуемых в данный момент данных.</p> <p>Планируется: унифицировать и усовершенствовать систему информирования людей; ускорить и сделать проще процесс предоставления/получения услуг; расширить состав цифровых сервисов; максимально уменьшить список запрашиваемых для оформления услуг документов.</p> <p>Предпринятые в данном направлении действия:</p> <p>Запуск проекта по развитию системы Единой государственной информационной системы соцобеспечения.</p> <p>Разработка Федерального реестра инвалидов.</p> <p>Поддержка всевозможных пилотных проектов, разработанных с целью улучшения процесса получения социальных услуг.</p> <p>Привлечение молодых ученых и студентов высших учебных заведений регионов.</p>

3	Оплата труда социальных работников	<p style="text-align: right;">Продолжение таблицы 9</p> <p>Зарплата социальных работников в среднем по России составляет 20 тысяч рублей (в регионах она еще ниже). В НКО зарплата устанавливается исходя из проф. навыков, опыта, условий труда.</p> <p>В связи с недостатком средств в бюджете существенных прибавок к зарплате соцработников не планируется, однако, будет проведена индексация выплат на фоне официального уровня инфляции (от 4 до 5,5%).</p> <p>В скором времени власти обещают увеличить зарплату соцработников, ухаживающих за гражданами пенсионного возраста, и сотрудников детских домов. Но их заработная плата все же не превысит 90% среднего уровня оплаты труда по России.</p>
4	Внедрение государственных стратегических программ	<p>«Содействие приведению в субъектах РФ организаций социального обслуживания в надлежащее состояние, а также ликвидации очередей в них». Реализация: 2018-2023 гг. Запущена с целью прекращения использования ветхих зданий соцобслуживания, предоставления соц. услуг большему числу сельских жителей (39,8% → 45,41%).</p> <p>Принимаемые меры: строительство новых зданий соцобслуживания, реконструкция ветхих построек; модернизация технологического оборудования; увеличение степени мобильности предоставления услуг; модернизация материально-технической базы КЦСОН.</p> <p>Мероприятия по повышению эффективности предоставления социальных услуг в рамках социального обслуживания. Реализация: 2023-2023 гг.</p> <p>Целью проведения всех программ является модернизация системы соцобслуживания. Требуется, в частности: формирование перечня единых требований по взаимодействию с гражданами при обращении ими в КЦСОН; развитие информационных сервисов/систем; оптимизация процедур предоставления соц. услуг; внедрение и развитие информационных технологий в управление.</p> <p>Повышение требований к кадрам. Планируется внедрение обновленных образовательных программ в ВУЗах по данному направлению, повышение квалификации сотрудников социальной сферы, переподготовка кадров.</p>

Таким образом, не только на уровне социальных центров необходимо решать проблемы социального обслуживания пожилых граждан, но и на государственном уровне. Как показало выше представленное исследование, проблемы по части социального обслуживания существуют и проведение

эмпирического исследования позволяет обратить на них внимание. В противном случае, качество социального обслуживания будет ухудшаться, а спрос населения пожилого возраста в социальных услугах останется неудовлетворенным.

**Задание 3.Согласуйте диагностический инструментарий эмпирического исследования со специалистом базы исследования, проведите прикладное исследование по заявленной теме с учетом возможностей организации. По результатам эмпирического исследования осуществите количественную и качественную обработку данных на основе применения общепрофессиональных знаний и процедуры математико-статистической обработки данных и их интерпретации.**

Решение:

Для исследования проблем пожилых людей, а также состояния здоровья, удовлетворенности жизнью, склонности к одиночеству и изменению настроения на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга были использованы следующие методы исследования: беседа, опрос, анкетирование, тестирование.

В качестве диагностического инструментария были использованы следующие методы исследования:

- 1)Исследование активности повседневной жизни: опросник; [1]
- 2)Исследование оценки самочувствия, активности и настроения: опросник САН; [1]
- 3)Исследование склонности к одиночеству: опросник Никишиной В.Б., Василенко Т.Д.; [1]
- 4)Исследование жизненной удовлетворенности: тест «Индекс жизненной удовлетворенности»; [1]
- 5) Изучение проблем социального обслуживания пожилых граждан в КЦСОН «Центрального района» СПб: анкета.

Проведем исследование по выше представленному диагностическому инструментарию на исследование проблем пожилого человека и качества социального обслуживания на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга.

Для изучения активности повседневной жизни, пожилым гражданам был предложен опросник: «Активность повседневной жизни». Данный опросник универсален для проведения анализа самооценки и внешней оценки разнообразных сфер повседневной жизни индивида. Опросник содержит 25 вопросов (Приложение 2).

В результате было опрошено 120 человек пожилого возраста. В результате было выявлено, что более половине опрошенных не испытывают каких-либо затруднений в процессе выполнения «активностей» повседневной жизни, их доля составила 53,33%. Примерно по 25% приходится на пожилых граждан, которые испытывают средние и максимальные затруднения в повседневной жизни, доля таких респондентов составила 24,16% и 22,5% соответственно, рис.8.

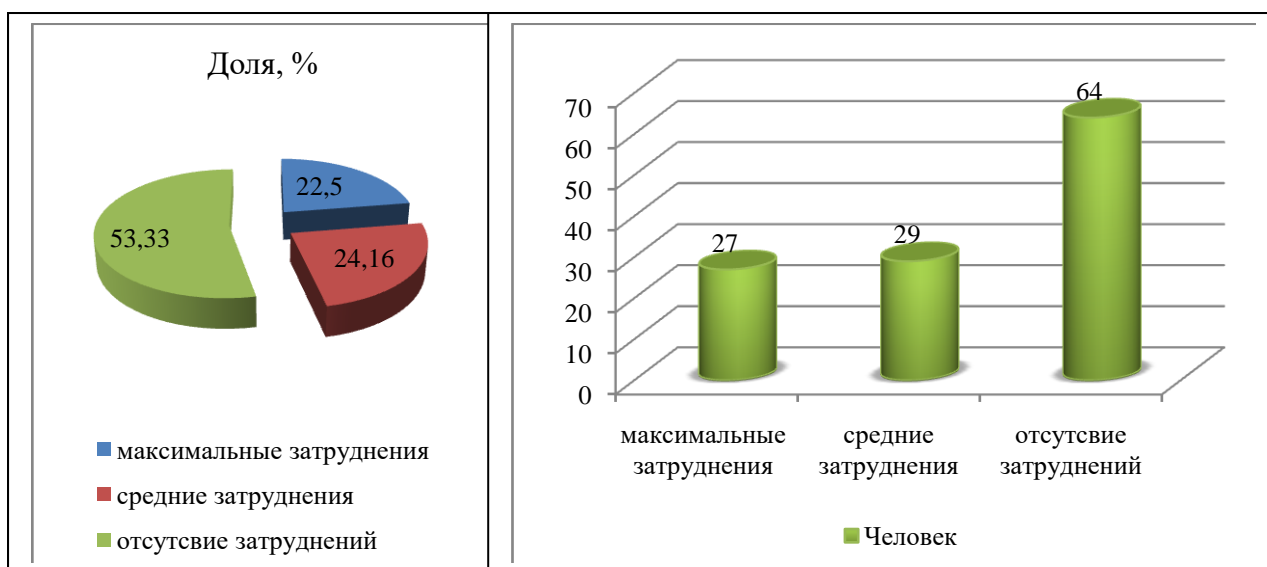


Рис. 8. Результаты опроса пожилых граждан на изучение активности повседневной жизни (на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)

При этом, основными проблемами, с которыми сталкиваются пожилые граждане в повседневной жизни по результатам опроса являются: прием лекарств, гигиена, чтение, участие в беседе, пользование телефоном, покупки, приготовление пищи, обращение с деньгами и решение финансовых

дел, пользование домашними приборами, транспортом, реализация досуговой активности, рис. 9.

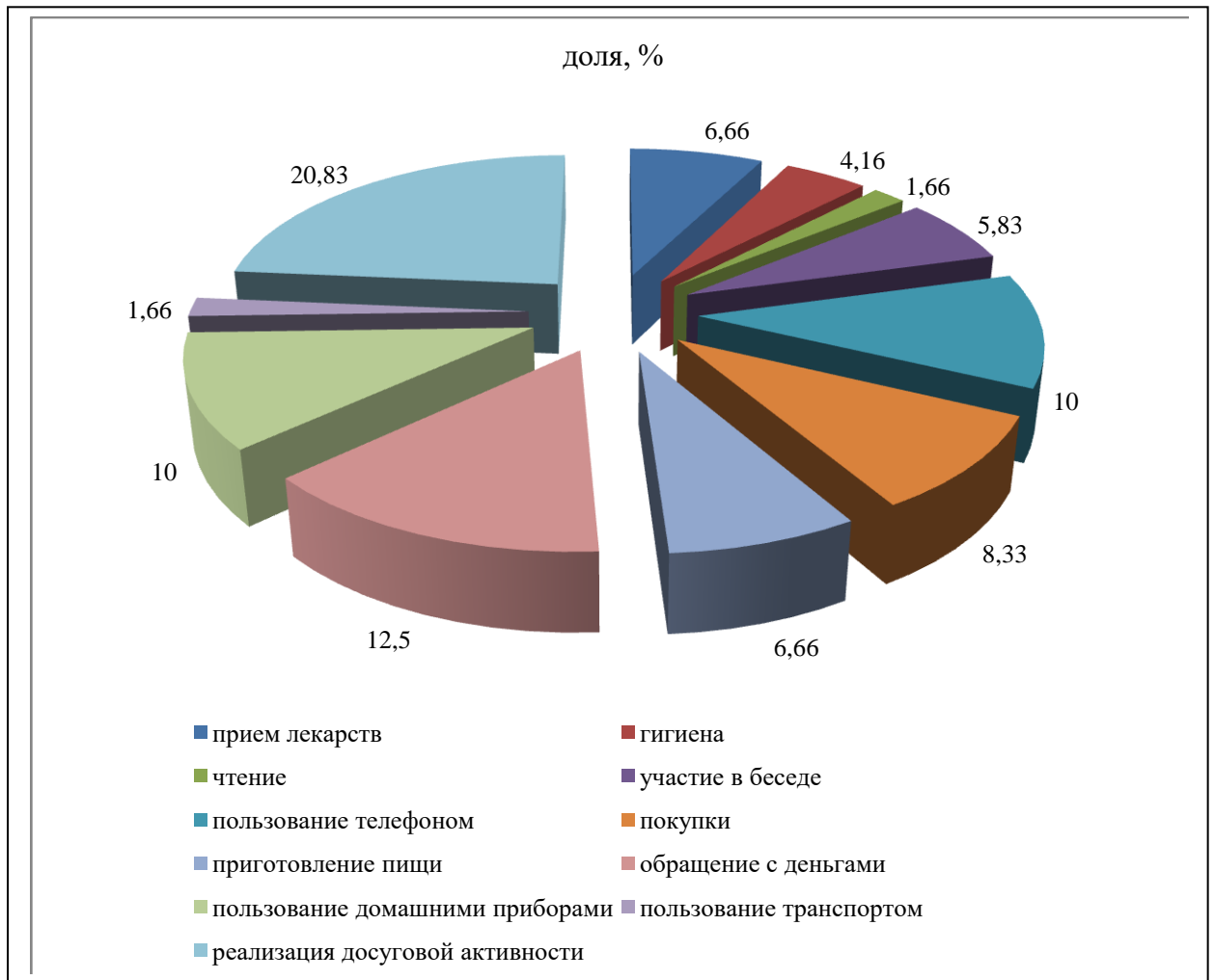


Рис.9. Основные проблемы, с которыми сталкиваются пожилые граждане в повседневной жизни по результатам опроса (на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)

Отметим, что большинство опрошенных испытывают затруднения в реализации досуговой активности, их доля составила 20,83%.

Для оценки самочувствия, активности и настроения, пожилым гражданам был предложен опросник САН(самочувствия, активности, настроения), представленный в Приложении 2. В результате опроса, было выявлено, что самочувствие пожилых людей в основном плохое или среднее, мало пожилых граждан, которые отлично себя чувствуют, их доля составила 4,16%. Со средним самочувствием доля опрошенных более половины и составила 60,0%, с плохим самочувствием -35,83%, рис. 10.

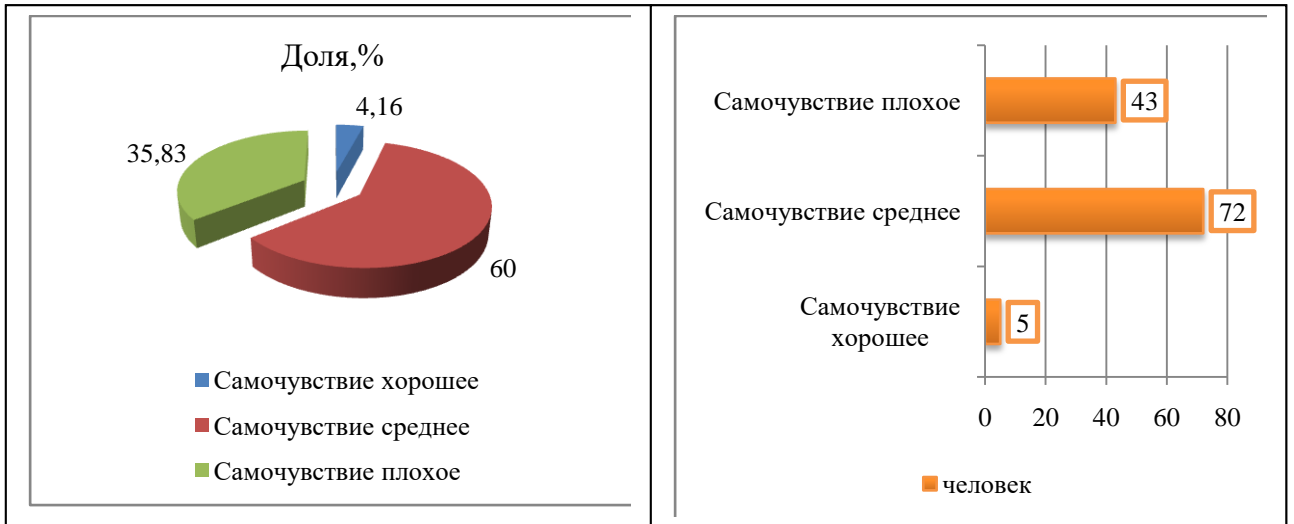


Рис. 10. Результаты опроса пожилых граждан на изучение самочувствия(на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)

Настроение пожилых граждан также является не самым лучшим, 40,0% опрошенных имеют плохое настроение, примерно столько же -36,6% со средним настроением и небольшая доля приходится на пожилых граждан с хорошим настроением, их насчитывается 28 человек, а это 23,33% от общего количества респондентов, рис.11.

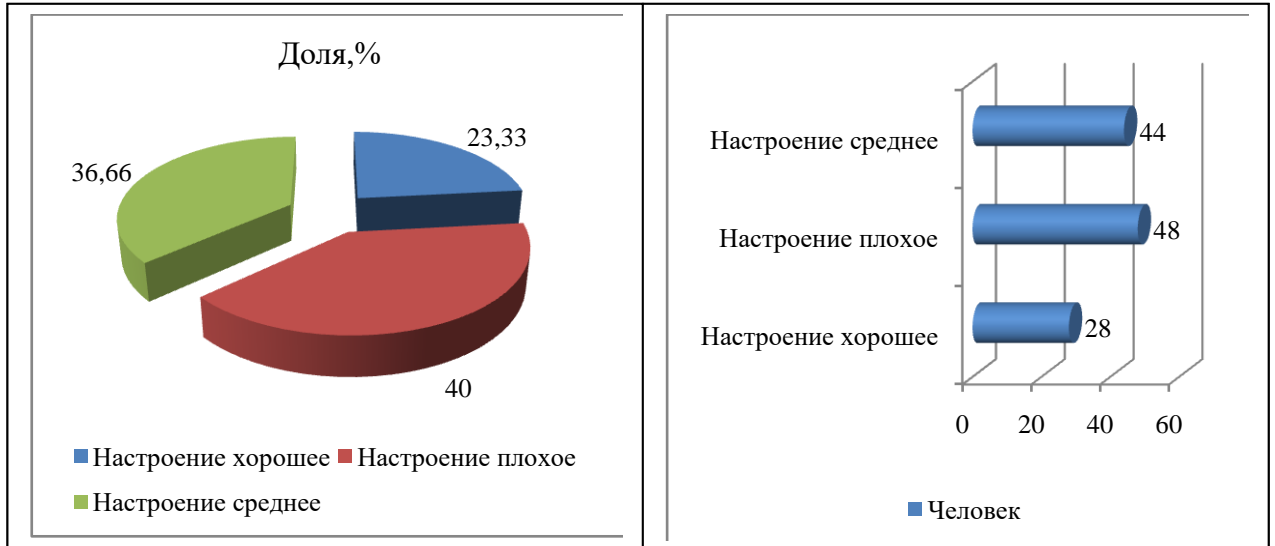


Рис. 11. Результаты опроса пожилых граждан на изучение настроения (на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)

Активность в пожилом возрасте является достаточно низкой, всего 12 человек с активной жизненной позицией, это всего 10,0% от общего числа опрошенных. Большинство респондентов со средней и низкой активностью их насчитывается 46,66% и 43,33% соответственно, рис.12.



Рис.12. Результаты опроса пожилых граждан на изучение активности по опроснику САН (на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)

Не менее важным в работе с пожилыми гражданами является изучение склонности к одиночеству, для выявления этих результатов был предложен тест «Склонность к одиночеству» (Приложение 2). В результате опроса, было выявлено, что 56,66% респондентов имеют высокую склонность к одиночеству, 23,33%- это доля пенсионеров со средней склонностью к одиночеству и всего 15,0%- приходится на пожилых граждан с низкой склонностью к одиночеству, рис.13.

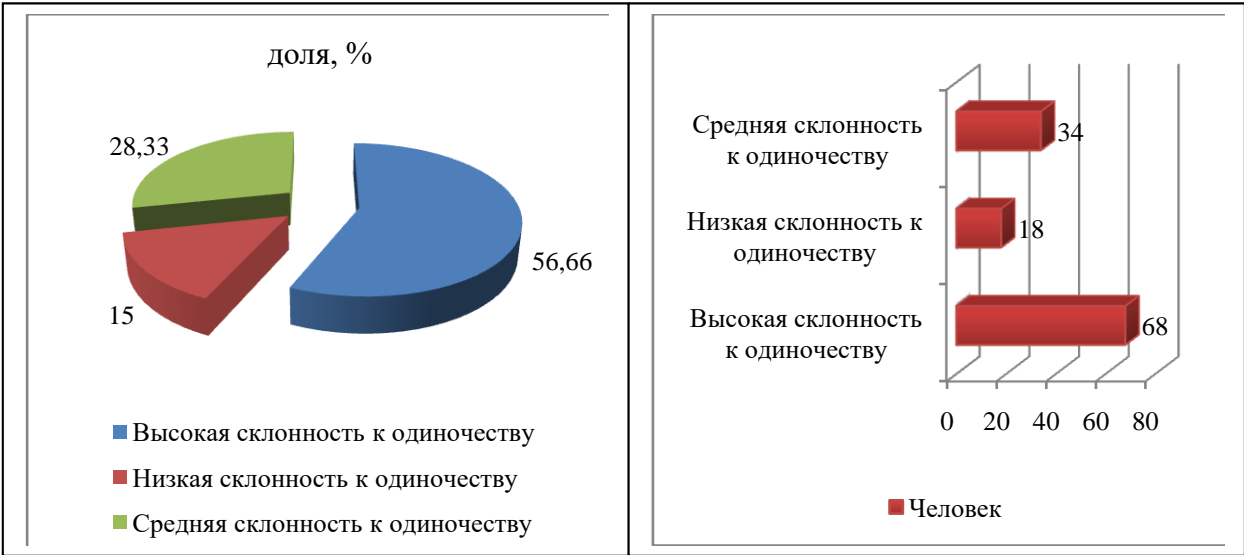


Рис. 13. Результаты опроса пожилых граждан на изучение склонности к одиночеству (на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)



Для изучения уровня жизненной удовлетворенности, респондентам был предложен тест: «Индекс жизненной удовлетворенности» (Приложение 2), который позволил сформировать следующие результаты: большинство пожилых среди опрошенных с низкой жизненной удовлетворенностью, их доля составила 65,83%, треть опрошенных со средней жизненной удовлетворенностью и совсем небольшой процент респондентов удовлетворены жизнью, их доля составила 2,5%, рис. 14.

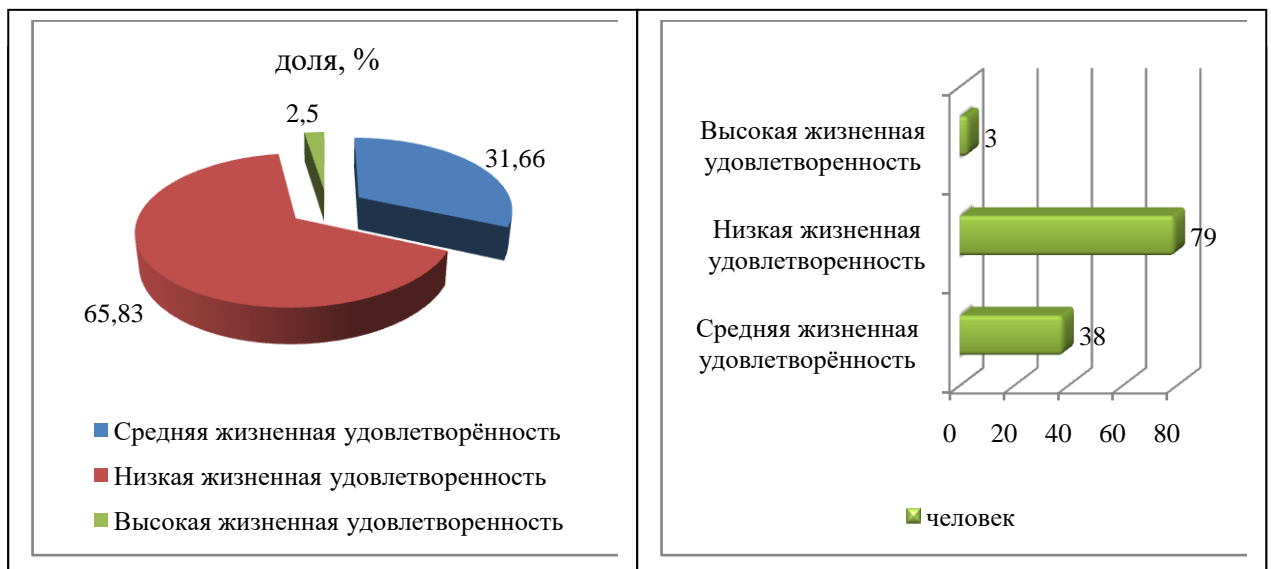


Рис. 14. Результаты опроса пожилых граждан на изучение уровня жизненной удовлетворенности (на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга)

Таким образом, выше представленное исследование по методикам: исследование активности повседневной жизни; исследование оценки самочувствия, активности и настроения (САН); исследование склонности к одиночеству; исследование жизненной удовлетворенности: тест «Индекс жизненной удовлетворенности» показало, что активность повседневной жизни у большинства пенсионеров является достаточно низкой. При этом основными проблемами, с которыми сталкиваются пожилые граждане в повседневной жизни по результатам опроса являются: прием лекарств, гигиена, чтение, участие в беседе, пользование телефоном, покупки, приготовление пищи, обращение с деньгами и решение финансовых дел, пользование домашними приборами, транспортом, реализация досуговой

активности. Большая часть респондентов имеют плохое настроение и самочувствие, склонны к одиночеству и не удовлетворены жизнью. Для решения данных проблем в центре социального обслуживания необходима более тщательная работа специалистов с данной группой людей. Для более подробного изучения слабых мест в деятельности КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга была составлена анкета (Приложение 3), при этом было опрошено 150 человек пожилых граждан, в возрасте от 65 лет и старше. Большинство опрошенных было женщин, их доля составила 60,0% , на долю мужчин пришлось 40,0%, рис.15.

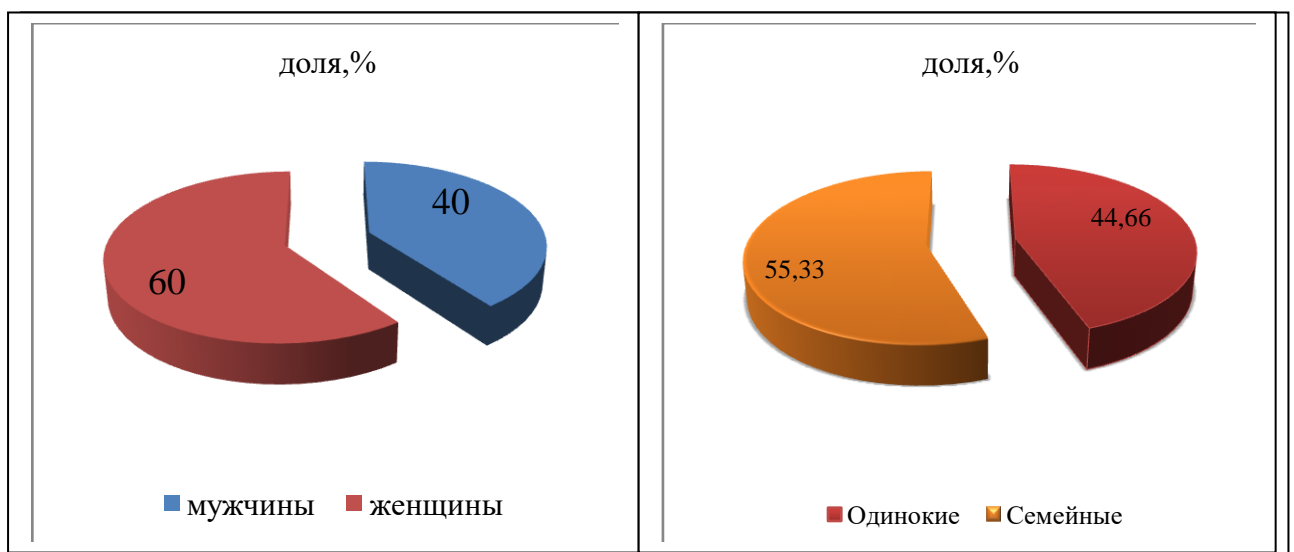


Рис.15. Структура опрошенных пожилых граждан по полу и семейному статусу в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

При этом, на долю одиноких пожилых людей приходится почти 45,0% от общего количества опрошенных, рис.15. Более 41,0% опрошенных пользуются услугами полустационарного социального обслуживания, социальным обслуживанием на дому пользуется почти треть опрошенных и составляет 28,66%, примерно столько же приходится на комплексное социальное обслуживание, небольшую долю занимает срочное социальное обслуживание, рис.16. При этом, большинство пожилых людей пользуются именно бесплатными услугами (73,33%), хотя небольшой процент этой категории граждан прибегают и к оплате за данные виды услуг, их доля составила 14,66%, рис.16.

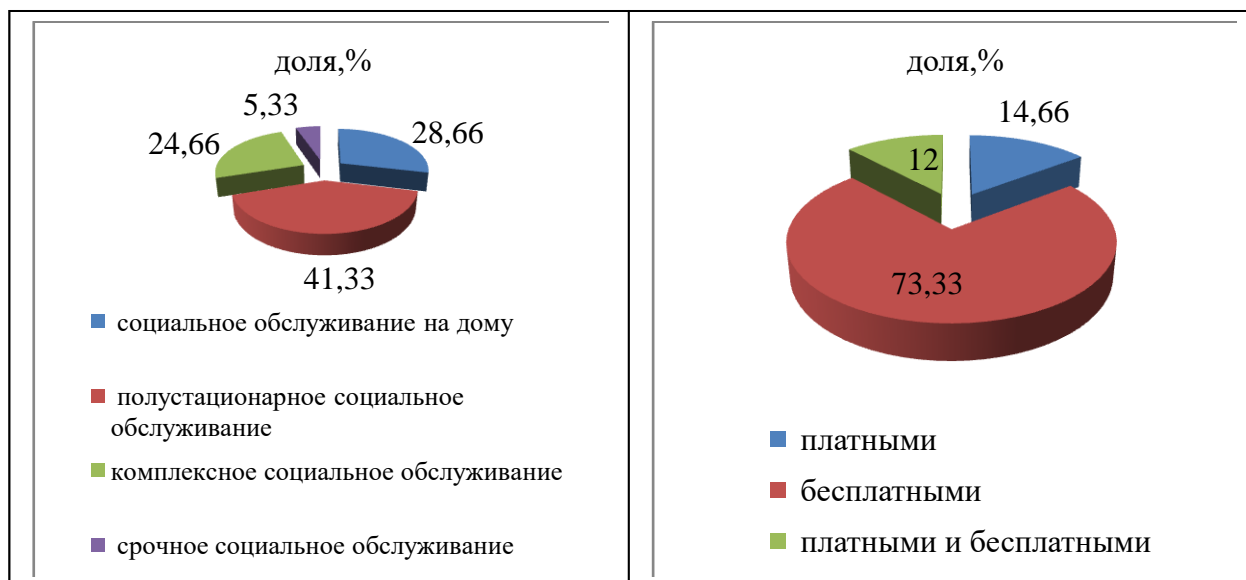


Рис.16. Структура опрошенных по формам и платности получения социальных услуг в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

При выяснении вопроса, какие проблемы существуют в социальном обслуживании центра, 36,0% считают платные услуги –дорогими, 25,33% опрошенных считают, что не достаточно социальных услуг предоставляет центр, рис.17.

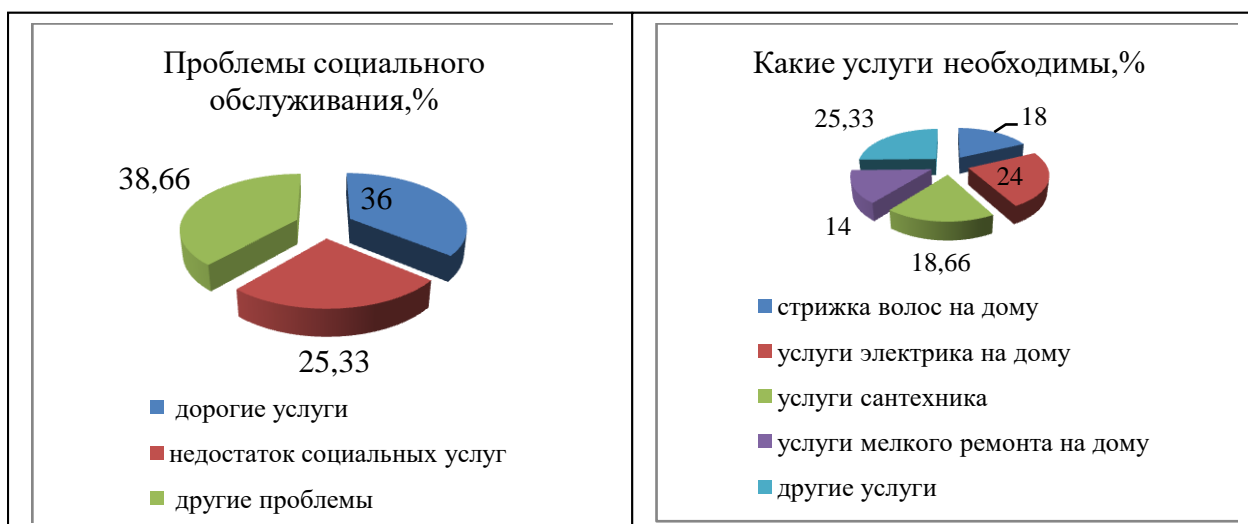


Рис.17. Результаты опроса по видам проблем социального обслуживания и необходимости дополнительных услуг на дому в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

При этом, было выявлено, что существует потребность в следующих видах услуг на дому: стрижка волос, услуги электрика, сантехника, мелкого ремонта и т.д. Больше всего пожилым гражданам необходима денежная помощь, общение и здоровье, рис.18.



Рис. 18. Результаты опроса пожилых граждан на необходимость в посторонней помощи в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

В КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга предусмотрена школа третьего возраста, которая осуществляет различные виды подготовки для граждан пожилого возраста, в частности, предусмотрены факультеты: информационных технологий, иностранного языка, прикладного творчества и дизайна, физкультурно-оздоровительный, культуры и искусства. Однако, при опросе пожилых граждан, было выявлено, что 36,0% опрошенных и вовсе не знают о школе третьего возраста, рис.19.

Хотя желающих обучаться на различных факультетах в школе третьего возраста не мало. В среднем по 20,0% опрошенных желают обучаться на факультетах: прикладного творчества и дизайна, информационных технологий, физкультурно-оздоровительном. Небольшой процент желающих обучаться иностранным языкам, их доля составила 8,0%, 7,33% пожилых граждан выразили желание обучаться на факультетах, которые не представлены в списке социального центра и 9,33% -вообще не имеют тяги к обучению и совершенствованию, рис.20.

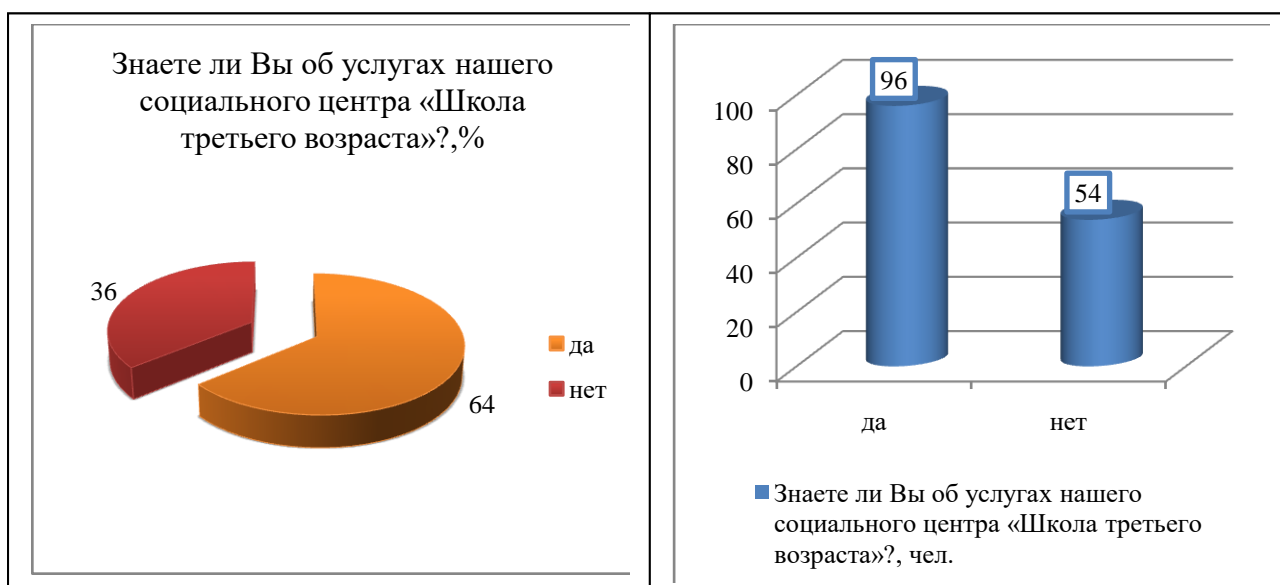


Рис. 19. Результаты опроса пожилых граждан о школе третьего возраста в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга



Рис. 20. Результаты опроса пожилых граждан о предпочтении факультетов для обучения в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

Также в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга предусмотрены различные кружки по интересам, однако, только треть опрошенных их посещает, столько же опрошенных и вовсе не знают об этих кружках и 37,33% пожилых не посещают данные мероприятия, рис. 21.



Рис.21. Результаты опроса пожилых граждан о посещении кружков по интересам в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

Не много было желающих ответить на вопрос по каким причинам респонденты не посещают кружки по интересам, однако ответы распределились следующим образом: не интересно-5,33%, нет подходящих кружков-9,33%, другие причины- 8,0%, рис.21.

Один из вопросов в анкете касался средств реабилитации, который позволил определить, что не все и не всегда получают необходимые средства реабилитации, рис.22.



Рис.22. Результаты опроса пенсионеров-инвалидов или их представителей о средствах реабилитации в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

При этом, была выявлена низкая информированность о том, что граждане с инвалидностью могут получить электронный сертификат на приобретение технических средств реабилитации. В частности, 58,0% опрошенных об этом не знают, рис.22.

В связи с развитием роботизации, был также задан вопрос на эту тему. Более половины опрошенных считают, что роботизация в социальном обслуживании нужна, 27,33% опрошенных не смогли ответить вопрос, так как не знают и 20,0% опрошенных считают, что внедрение роботизации будет лишним, рис.23.

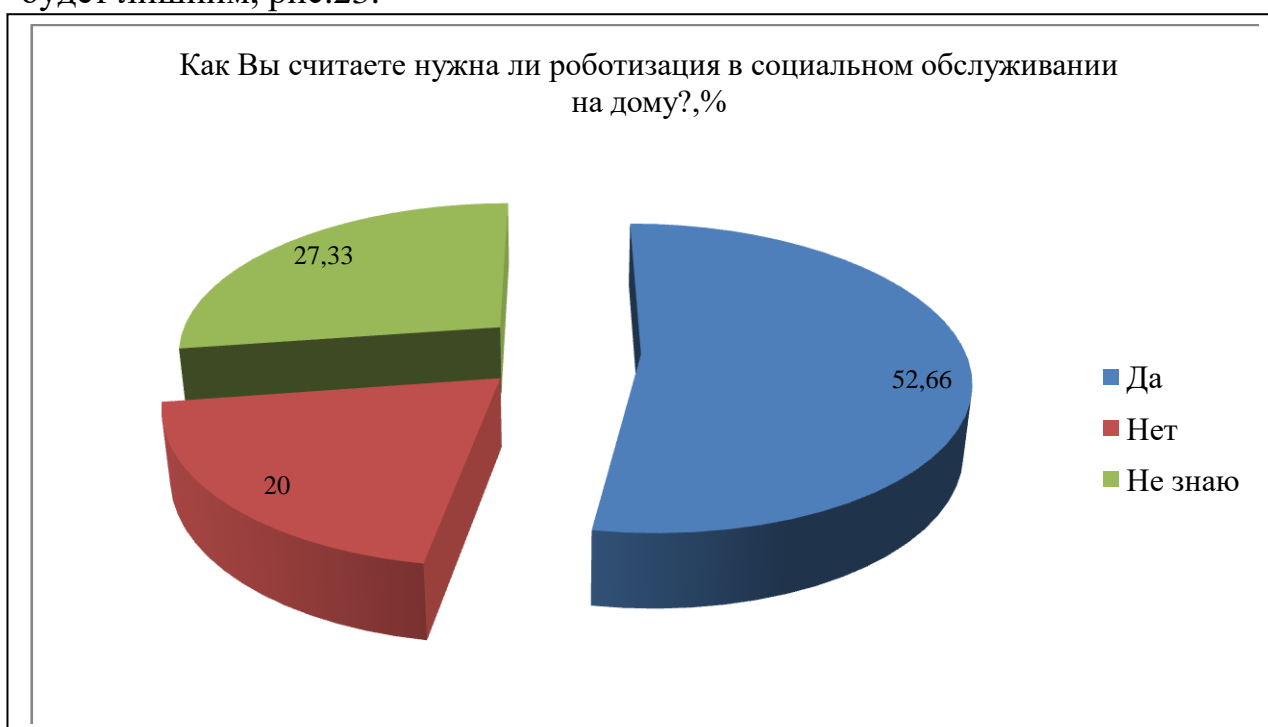


Рис.23. Результаты опроса пожилых граждан в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга о необходимости внедрения роботизации в социальном обслуживании на дому

При этом, было выявлено, что 59,33% считают необходимым внедрение робота –секретаря (напоминает о лекарствах, распорядке дня и т.д.). За робота-дворецкого и робота-няню положительно высказалось 28,0% и 25,33% соответственно. Меньшей популярностью пользуется робот – учитель, доля респондентов, которые считают что данный робот нужен составила 9,33%, рис. 24.

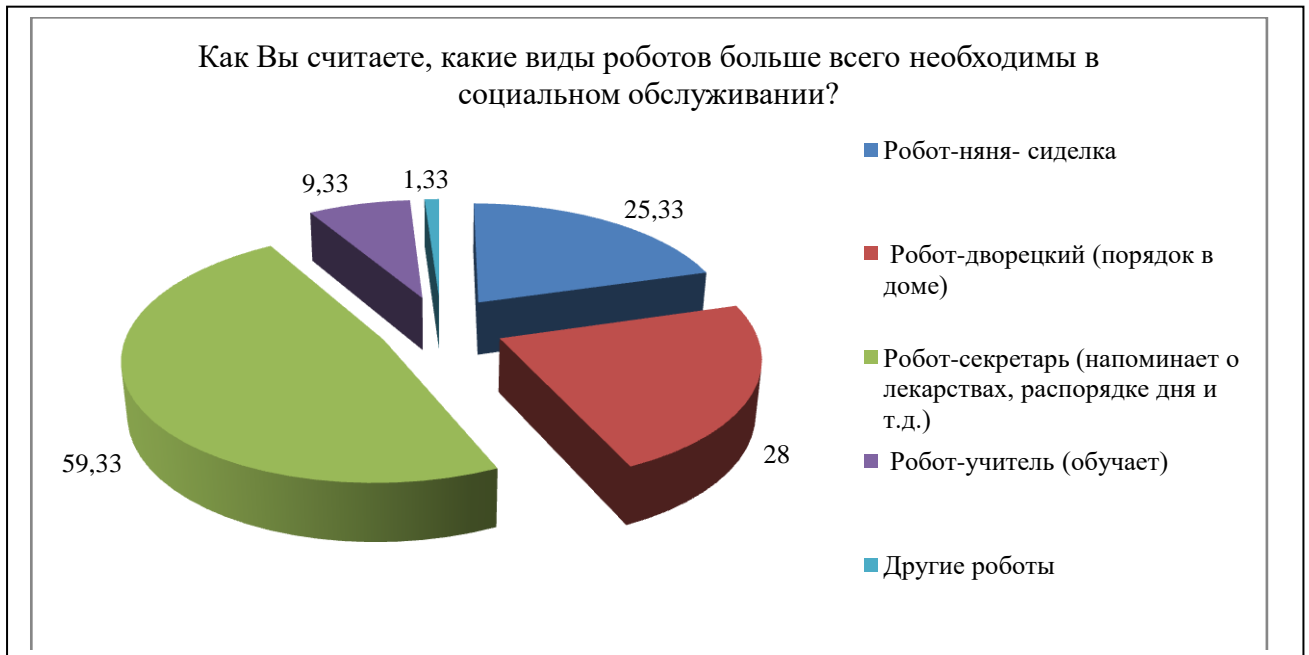


Рис. 24. Результаты опроса пожилых граждан в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга о необходимости внедрения конкретных видов роботов в социальном обслуживании на дому

В продолжении темы изучения спроса пожилых граждан и повышения качества в социальном обслуживании КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга, были заданы также вопросы о необходимости развития социального туризма на базе центра. 86,0% опрошенных выступают за организацию социального туризма, лишь 14,0% данный вид туризма не интересен, рис. 25.

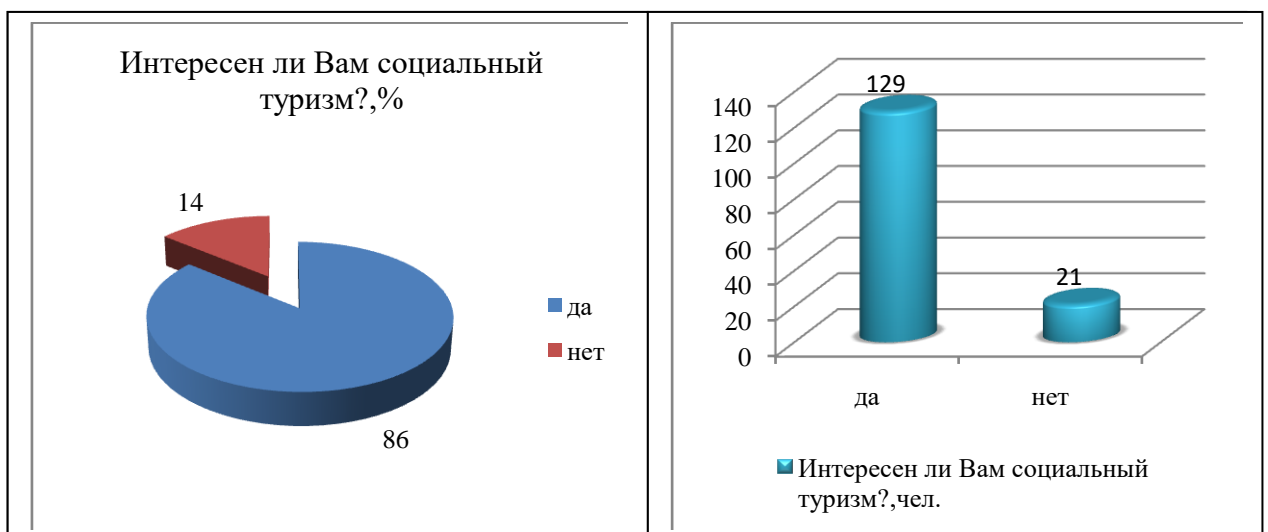


Рис.25. Результаты опроса пожилых граждан о необходимости развития социального туризма на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга



При этом, респонденты высказали собственное мнение о направлениях социального туризма. В частности, 43,33% респондентов желают посетить достопримечательности Санкт-Петербурга (Эрмитаж, Русский музей, «Петергоф», «Гатчина» и «Царское Село» и др.), 32,33%- достопримечательности Москвы, экскурсия по «Золотому кольцу России» интересна 22,66% опрошенных, примерно столько же желающих путешествовать по Ленинградской области. Есть и такие, которым интересен экологический туризм, рис. 26.

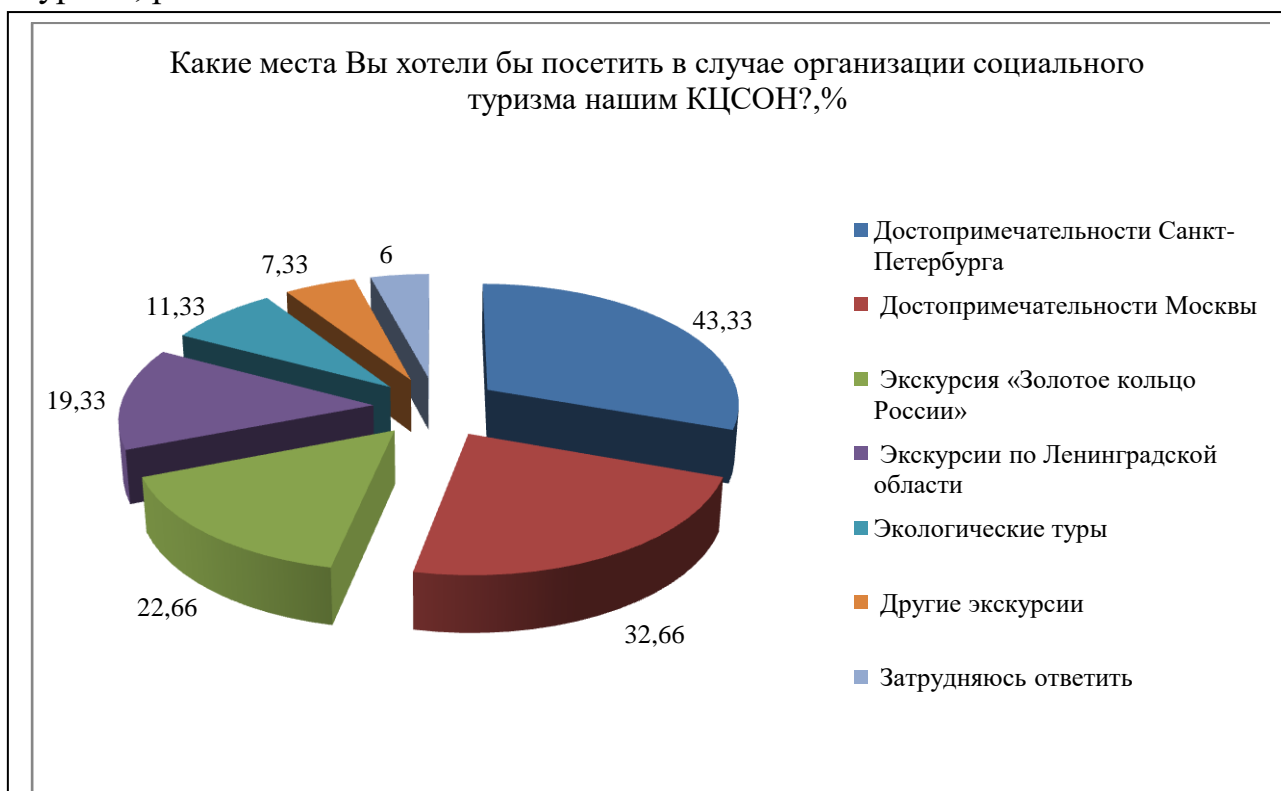


Рис. 26. Результаты опроса пожилых граждан о предпочтениях и направлениях в развитии социального туризма на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга

Таким образом, представленное исследование позволило выявить ряд проблем в социальном обслуживании пожилых граждан в КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга; и определить предпочтения и направления дальнейшего совершенствования деятельности центра с данной группой клиентов. Для того, чтобы обобщить полученные материалы, сформулировать выводы по работе, перейдем к выполнению следующего задания.

**Задание 4. Обобщите полученные материалы, проанализируйте их с точки зрения выполнения исследовательских и профессиональных задач и сформулируйте выводы по работе. Подготовьте презентацию результатов НПр для публичного обсуждения.**

Решение:

В результате выполнения индивидуального задания, была достигнута цель и решены задачи. В частности, были проанализированы проблемы пожилых людей на примере трех КЦСОН города Санкт-Петербурга за последние три года; рассмотрены проблемы социального обслуживания пожилых граждан и пути их решения на государственном уровне в РФ; исследованы проблемы здоровья, настроения, удовлетворенности жизни пожилых граждан КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга; оценены проблемы социального обслуживания пожилых граждан на базе КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга.

Исследование проводилось в течении трех лет с 2021-2023гг. на базе трех центров социального обслуживания населения города Санкт-Петербурга: ГБУСОН «КЦСОН Центрального района», «КЦСОН Приморского района», «КЦСОН Московского района». Всего каждый год было опрошено 240-260 человек пенсионного возраста. Представленный опрос в трех центрах социального обслуживания населения города Санкт-Петербурга показал, что пожилые люди оценивают качество социального обслуживания не на высоком уровне. При этом, основными проблемами являются: недостаток услуг, оказываемых на дому, а также стоимость платных услуг социального центра. Более того, большая часть пенсионеров и вовсе не пользуется платными услугами социальных центров в связи с отсутствием возможности. Кроме этого, недовольны пенсионеры и доступностью информации о видах государственных и социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, а также о поставщиках

социальных услуг в СПб. Однако, вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников организации социального обслуживания в СПб находится на достаточно высоком уровне.

Согласно исследованию ассоциации специалистов сферы социально-медицинского ухода «Патронаж» перспективными направлениями дополнительных социальных услуг являются: бытовые услуги (уборка, мытье окон, стирка, готовка), парикмахер на дом, перевозка лежачих больных, вызов врача на дом из частной клиники, психологическая помощь (профилактика депрессии, усталости), маникюр и педикюр для пожилых, массаж и другие физиопроцедуры на дом и другие.

Для более детального исследования проблем пожилых людей, были проведены опросы, тестирование и анкетирование в ГБУСОН «КЦСОН Центрального района» СПб. В качестве диагностического инструментария были использованы следующие методы исследования: исследование активности повседневной жизни: опросник; исследование оценки самочувствия, активности и настроения: опросник САН; исследование склонности к одиночеству: опросник Никишиной В.Б., Василенко Т.Д.; исследование жизненной удовлетворенности: тест «Индекс жизненной удовлетворенности»; изучение проблем социального обслуживания КЦСОН Центрального района» СПб в части работы с пожилыми гражданами: анкета.

Проведенное исследование показало, что активность повседневной жизни пожилого человека оставляет желать лучшего и находится не на высоком уровне, хотя более 50,0% пожилого населения все же не испытывают никаких трудностей в повседневной жизни. При этом, основными проблемами, с которыми сталкиваются пожилые граждане в повседневной жизни по результатам опроса являются: прием лекарств, гигиена, чтение, участие в беседе, пользование телефоном, покупки, приготовление пищи, обращение с деньгами и решение финансовых дел, пользование домашними приборами, транспортом, реализация досуговой активности.

Настроение пожилых граждан также является не самым лучшим, 40,0% опрошенных имеют плохое настроение, 56,66% респондентов имеют высокую склонность к одиночеству. Большинство пожилых среди опрошенных с низкой жизненной удовлетворенностью, их доля составила 65,83%, треть опрошенных со средней жизненной удовлетворенностью и совсем небольшой процент респондентов удовлетворены жизнью.

Для решения данных проблем в центре социального обслуживания необходима более тщательная работа специалистов с данной группой людей. Для более подробного изучения слабых мест в деятельности КЦСОН «Центрального района» Санкт-Петербурга была составлена анкета и проведен опрос. В результате были выявлены основные проблемы: недостаток социальных услуг, дорогие услуги, недостаток консультационного информирования об услугах проката технических средств реабилитации, слабая информированность пожилых граждан об услугах школы третьего возраста; слабая заинтересованность и не знание пенсионеров об организации кружков по интересам; необходимость в роботизации социальных услуг на дому; необходимость развития социального туризма. Все выше названные проблемы можно представить в виде таблицы и наметить основные пути их решения, таблица 10.

Таблица 10- Основные проблемы и возможные пути их решения при оказании социальных услуг гражданам пожилого возраста в ГБУ «КЦСОН Центрального района» Санкт-Петербурга

№ п/п	Характеристика проблемы	Возможные пути решения
1	Недостаток социальных услуг	
	Не оказываются следующие виды услуг на дому: стрижка волос, услуги электрика, услуги сантехника, услуги мелкого бытового ремонта и др.	Приглашение волонтеров для оказания необходимых услуг на дому, внедрение роботизации на дому (роботы помощники, установка датчиков, роботы собеседники и т.д.)
2	Дорогие услуги	
	Не все граждане пожилого возраста способны платить за социальные услуги, в результате вынуждены отказываться от некоторых платных услуг.	Совершенствование системы спонсорства и привлечения инвестиций(путем приглашения крупных компаний, маркетплейсов, с

		целью спонсирования деятельности центра)
3	Слабый перечень технических средств реабилитации для пожилых инвалидов, слабая информированность об электронном сертификате	
	Недостаток консультационного информирования об услугах проката технических средств реабилитации.	Улучшение системы консультирования в части получения электронного сертификата для граждан с инвалидностью на приобретение технических средств реабилитации. Совершенствование консультирования можно осуществлять с помощью внедрения робота-промоутера в работе социального центра.
4	Слабая информированность пожилых граждан об услугах школы третьего возраста	
	Не все пожилые граждане знают об услугах школы третьего возраста, в связи с этим не посещают обучающиеся факультативные занятия: информационные технологии, прикладного творчества и дизайна, культуры и искусства, физкультурно-оздоровительный факультет	Необходимо усиление консультирования пожилых граждан в услугах социального центра, в том числе и школы третьего возраста. Совершенствование консультирования можно осуществлять с помощью внедрения робота-промоутера в работе социального центра.
5	Слабая заинтересованность и не знание пенсионеров об организации кружков по интересам	
	Не все пожилые граждане заинтересованы в организации досуга и многие не знают о проведении кружков по интересам	Необходимо усиление консультирования пожилых граждан в организации досуга и кружков по интересам. Изучать спрос на интересы пожилого человека. Совершенствование консультирования можно осуществлять с помощью внедрения робота-промоутера в работе социального центра.
6	Необходимость в роботизации социальных услуг на дому	
	Существует потребность в развитии следующих видов роботов в социальном обслуживании на дому: робот-няня- сиделка; робот-дворецкий(порядок в доме); робот-секретарь (напоминает о лекарствах, распорядке дня и т.д.); робот-учитель (обучает).	Приобретение необходимых видов роботов, и внедрение их на практике в деятельности социального центра. Финансирование мероприятия по приобретению роботов целесообразно осуществлять за счет системы спонсорства и привлечения инвестиций(путем приглашения крупных компаний, маркетплейсов, с целью спонсирования деятельности центра)
7	Необходимость развития социального туризма	
	В организации не осуществляется социальный туризм, однако спрос на этот вид услуг существует	Необходима организация туризма для пожилого человека по направлениям, которые наиболее предпочтительны для пожилого человека. В частности, были предложены: достопримечательности Санкт-Петербурга; достопримечательности Москвы; экскурсия «Золотое кольцо России»; экскурсии по Ленинградской области; экологический туризм.

Большинство проблем представленных в таблице 10 очень понятны, хочется остановиться на ситуации: не всегда пожилые инвалиды могут своевременно получить необходимые средства реабилитации, а также слабая информированность об электронном сертификате.

В связи с этим, с 27 сентября 2021 года вступил в силу закон об электронном сертификате для граждан с инвалидностью. При оформлении электронного сертификата к карте «МИР» привязывается определенная сумма, которую можно потратить на конкретный вид товара – например, на кресло-коляску или слуховой аппарат. При этом марку и модель выбирает гражданин самостоятельно. Электронный сертификат работает как обычная банковская карта, средства за товар перечисляются напрямую продавцу. Номинал сертификата определяется предельной стоимостью товара или услуги, на приобретение которых он будет использован. Предельную стоимость определяет ФСС по результатам последней закупки (госконтракту) на аналогичные товары, работы или услуги, в рамках которой поставщик осуществил не менее чем одну поставку товара в регионе. Оформить электронный сертификат можно дистанционно через портал Госуслуг, а также при личном визите в отделения ФСС и МФЦ.

Электронный сертификат – это возможность не ждать месяцами, а порой и годами закупки ТСР работниками Фонда социального страхования, а самостоятельно приобрести его.

Отметим, что Минтруд России с 1 июня 2022 года расширил перечень технических средств реабилитации (ТСР) доступных к приобретению по электронному сертификату. Список пополнился 53 позициями и насчитывает уже более 240 различных наименований средств реабилитации.

В частности, теперь с помощью электронного сертификата граждане с инвалидностью смогут купить современные специальные телефоны, телевизоры с телетекстом для скрытых субтитров, экзопротезы молочной железы, глазные протезы, чехлы на культю к протезам верхних и нижних

конечностей, а также специальные средства при нарушении функций выделения.

Раньше такие средства реабилитации можно было получать только в натуральном виде от ФСС, либо приобретать самостоятельно с последующим возмещением затрат. Всего в 2021 году ФСС в таком порядке обеспечил граждан 56,4 млн. таких изделий на сумму 4,73 млрд. рублей.

С помощью электронного сертификата средства реабилитации можно приобретать как в офлайн-магазинах – таких уже более 1,2 тыс., так и в интернет-магазинах с доставкой до ближайшего пункта выдачи или курьером на дом. Сейчас насчитывается уже 55 интернет-магазинов, доля покупок в которых превысила 29,0%. Больше всего покупок по электронному сертификату приходится на коляски, ортопедическую обувь и слуховые аппараты. Выбрать наиболее подходящее средство реабилитации можно, в том числе в электронном каталоге ФСС (<https://ktsr.fss.ru/>). Сейчас в каталоге представлены уже более 4,5 тыс. различных товаров у 338 производителей и поставщиков.

Таким образом, выше были рассмотрены основные проблемы и пути их решения в части социальной работы с пожилыми гражданами. Устраняя различные проблемы в социальном обслуживании пожилых граждан в КЦСОН «Центрального района» СПб, предложенные мероприятия позволят повысить качество обслуживания и удовлетворенность пожилых граждан. Однако, проблемы пожилого человека должны решаться и на государственном уровне. В настоящее время наблюдается 4 основных проблемы в системе социального обслуживания, над которыми работают власти: недостаточное финансирование, плохо развитая нормативно-правовая база, недостаток профессиональных кадров, медленное развитие системы КЦСОН (комплексных центров). Решение проблем социального обслуживания наиболее уязвимой категории населения позволит поднять качество жизни пенсионеров и инвалидов на новый уровень.

## Список использованных источников

1) Программа эмпирического исследования [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.lomonosov-fund.ru/enc/ru/encyclopedia:0127817>

2) Российский рынок социального обслуживания 2017-2018 гг. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.np-patronage.ru/wp-content/uploads/2018/03/%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9-%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA-%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-2017-2018.pdf>;

3) Старшее поколение [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877>;

4) Социальное обслуживание инвалидов и пожилых граждан в 2023 году [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://garant-konsult.com/socialnoe-obsluzhivanie-invalidov-i-pozhilyx-grazhdan/?ysclid=lfnok5n1rd317551088>